	INFORME DE LA REVISIÓN GERENCIAL	**ST-DE-02-P-01-F-01**
		Version 1
		02/02/2018

Seccional: Pereira **Fecha: Marzo 22 de 2024**

Periodo de la revisión gerencial: 2023-1 y 2023-2

Tipo de revisión: Seccional

Política de Calidad

Es compromiso de las Universidad Libre lograr la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus usuarios y partes interesadas, mediante la formación integral de profesionales orientados por los principios democráticos, pluralistas, tolerantes, humanistas y cultores de la diferencia, a través de los procesos eficientes y eficaces de Docencia, Investigación, Proyección Social, Bienestar Universitario e Internacionalización con actitud de servicio, cumpliendo con los requisitos técnicos, legales y reglamentarios, que aseguren el mejoramiento continuo, la modernización tecnológica, la autoevaluación y autorregulación en búsqueda de la excelencia y la calidad institucional.

Objetivos de Calidad

1. Mejorar la percepción de satisfacción de la comunidad Unilibrista frente a la calidad de los servicios prestados por la Universidad.
2. Cumplir con las necesidades y expectativas de nuestros usuarios a través de los acuerdos de servicio, los requisitos técnicos y reglamentación establecida por la Universidad.
3. Garantizar la eficacia y la eficiencia de los procesos que aseguren la excelencia y calidad institucional.

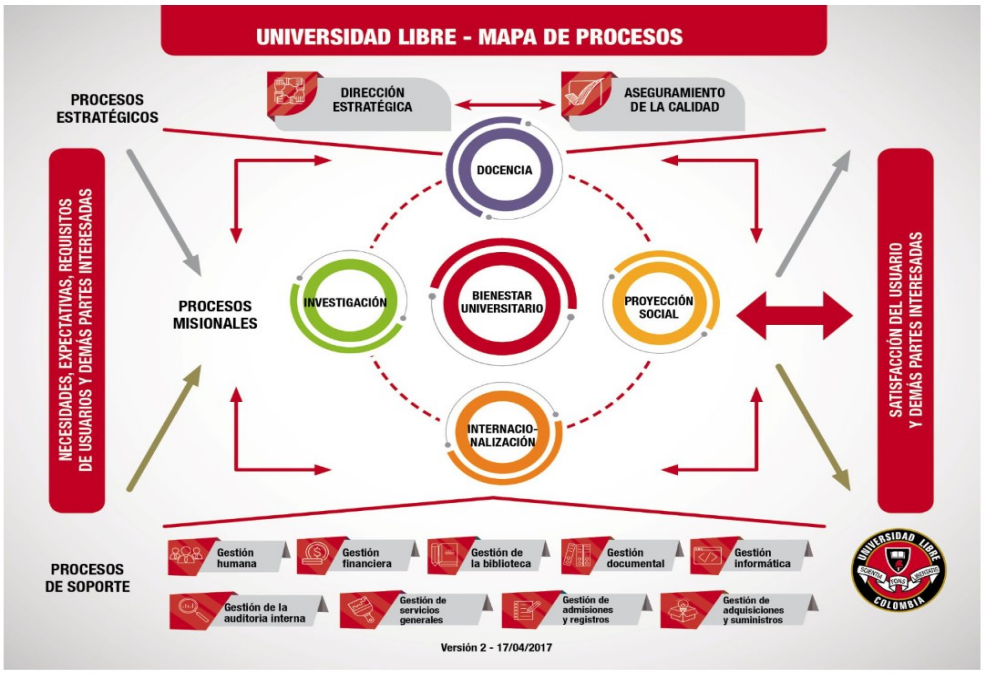

Ilustración 1. Mapa de procesos Universidad Libre, 2017.

Alcance del Sistema de Gestión de Calidad

Prestación de servicios en formación académica universitaria para los programas de pregrado y posgrado a nivel nacional. Se enfoca en los procesos misionales de Docencia, Investigación, Proyección Social, Internacionalización y Bienestar Universitario. Cuenta con cobertura en las Facultades de Ingenierías, Ciencias de la Salud, Exactas y Naturales, Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Derecho, Ciencias Políticas y Sociales. De esta manera, cumple con las necesidades y expectativas de la comunidad Unilibrista, y busca la mejora continua de todos los procesos, tanto académicos como administrativos.

Siendo las 08:00 a.m. del día 22 de marzo del 2024, se reunieron los miembros del Comité de Revisión Gerencial e invitados de forma presencial en la sede Belmonte, salón 201 del edificio de Posgrados. La Coordinadora de Calidad procedió a verificar el quorum, sometió a aprobación el orden del día. Luego la Rectora Seccional dio apertura a la reunión con saludo a los lideres de proceso.

ORDEN DEL DÍA

- Apertura de la Revisión Gerencial por parte de la Rectora Seccional.

- Presentación del resultado seccional e información de entrada para la Revisión Gerencial dando cumplimiento a los requerimientos de la norma ISO 9001:2015 en su numeral 9.3 “Revisión por la Dirección” por parte de la Coordinadora de Aseguramiento de la Calidad, así:

1. **Estado de acciones de revisiones anteriores (2023)**
2. **Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.**
3. **El grado de cumplimiento de los objetivos de calidad**
   -Objetivo 1 de calidad (encuestas, Calificación del servicio y quejas)
   -Objetivo 2 de calidad (Indicadores de acuerdos de servicio)
   -Objetivo 3 de calidad (Indicadores de Gestión)
4. **Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios**
5. **No conformidades y acciones correctivas;**
6. **Resultados de seguimiento y medición (Auditorías internas y externas de calidad)**
7. **El desempeño de los proveedores externos;**
8. **La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos**
9. **Las oportunidades de mejora asociadas (2024).**

Luego, los Líderes de proceso presentaron sus procesos en el siguiente orden:

Dirección Estratégica-Planeación, Aseguramiento de la Calidad Académica, Docencia (4 facultades), Investigación, Bienestar Universitario, Proyección Social, Internacionalización, Secretaría Seccional, Gestión Financiera, Gestión de Admisiones y Registros, Gestión de Informática, Gestión de Servicios Generales, Gestión Ambiental, Gestión de Biblioteca, Comunicaciones y Mercadeo, Gestión Documental, Gestión de Adquisiciones y Suministros, Gestión Humana - SG SST y Gestión de Auditoría Interna

INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA LA REVISIÓN

1. Estados de las acciones de las revisiones por la dirección previas. (2023)

HISTORICO GESTIÓN DEL CAMBIO 2018-2023					
2023	2022	2021	2020	2019	2018
72	51	36	32	33	18
88,64%	98,69%	87,04%	90,63%	91,38%	90,38%

Tabla 1. Histórico de la gestión del cambio 2018-2023

En el año 2023 se proyectaron 72 oportunidades de mejora, de las cuales 55 se encuentran cerradas y 17 quedaron en proceso, equivalente a un porcentaje de ejecución del al 86.64%. Se identificaron cambios en los procesos de tipo: Normativo: 16 - Procesos y/o Métodos de Trabajo.: 25 - Tecnológico: 11 - Recurso Humano: 3 - Infraestructura, instalaciones y equipos: 7. Cambio en los servicios:10. De los anteriores cambios se formularon 216 actividades, de las cuales 189 actividades están implementadas. Respecto a las oportunidades de mejora en proceso, se continuará con su ejecución durante el año 2024.

No.	Actividad	Cumple	En Proceso	No Cumple	Observaciones
DOCENCIA					
1	**ID50473: Ingenierías**: Ampliación de la Oferta de programas de Posgrado de la Facultad (Fortalecer la oferta académica en áreas relacionadas con la Ingeniería)	X			**Cerrada**: Se obtuvieron los Registros Calificados de las especializaciones de Seguridad de la Información y Gerencia de Construcciones. Estado: Ejecutado
2	**ID50475: Ingenierías**: Elaboración y puesta en marcha del portafolio de Educación Continuada y portafolio de servicios de Laboratorios a nivel externo (Fortalecer la Educación continuada de los programas y la venta de servicios de laboratorios con la finalidad de atender necesidades locales, regionales y de país, además de generación de recursos económicos para la institución.)	X			**Cerrada y permanente:** Durante el año 2023 desde los programas de Ingeniería Comercial, Financiera y Sistemas se ofertó un diplomado como opción de grado y desde el programa de Ingeniería Civil se ofertó el diplomado de Project Management. Durante el segundo semestre de 2023 se seleccionaron 28 ensayos de servicios de laboratorios y se remitió invitación a las diversas empresas ofreciendo los servicios. Además, se realizó la convocatoria para el nombramiento del Geo tecnólogo quien apoyará dichos procesos. Estado: Ejecutado
3	**ID50485: Ingenierías**: Instalación y puesta en marcha de los Comités de evaluación con fines de Acreditación de Alta Calidad para los programas de Ingeniería de Sistemas e Ingeniería Financiera (Posicionamiento y reconocimiento de los programas en cuanto a la Alta Calidad. Asimismo, contribuir a la meta del número de programas acreditados para la renovación de la Acreditación Institucional Multicampus)	X			**Cerrado y permanente:** Los programas de Ingeniería de Sistemas e Ingeniería Financiera han realizado periódicamente los comités de autoevaluación con fines de la acreditación de alta calidad de los mismos. Estado: Ejecutado
4	**ID20760: Ingenierías**: Dotación tecnológica de los laboratorios especializados de Ing. Comercial, Financiera y Sistemas (Mejorar los procesos de docencia e investigación)	X			**Cerrado y permanente:** Se dotaron los laboratorios de Ingeniería Comercial y financiera con 15 equipos de cómputo cada uno para un total de 30 equipos. Además, se dotó a la dirección de Sistemas e ingeniería Financiera con un equipo de cómputo cada uno.

5	**ID20763: Ingenierías**: Actualización de los planes de estudio a 8 semestres y ampliación del lugar de desarrollo del programa de Ingeniería Civil (Obtención resolución de modificación de registro calificado MEN)	X			**Cerrada y permanente:** Los cuatro programas de pregrado adscritos a la Facultad tienen registro calificado aprobado por el MEN con el plan de estudios de 8 semestres. Se obtuvo resolución de ampliación de lugar de desarrollo para la seccional de Cali del programa de Ingeniería Civil Estado: Ejecutado
6	**ID51734: Derecho CPS:** Elaborar documento maestro para registro calificado de la maestría en Derecho procesal, probatorio y oralidad. (Cumplimiento a la normatividad vigente del Ministerio de Educación Nacional)		X		**En Proceso (72%):** El documento maestro que está elaborando el coordinador de posgrados Dr. JOAQUIN CASTAÑO, tiene avances significativos y está cerca de su culminación definitiva, ya fue revisado por la directora de Aseguramiento de la Calidad Académica para que hagan las modificaciones sugeridas en especial a reducir a tres semestres.
7	**ID51738: Derecho CPS:** Diagnosticar el estado de las maestrías en: Derecho Penal y Derecho Administrativo para optar a la acreditación del programa (Diagnosticar el estado de las maestrías en: Derecho Penal y Derecho Administrativo para optar a la acreditación del programa)		X		**En Proceso (80%):** La Maestría en Derecho Penal, está en un 80% de avance con miras a la acreditación institucional del programa a nivel multicampus. Se está realizando una evaluación y apoyo continuo con la directora de calidad académica. En cuanto a la maestría de derecho administrativo, se están realizando a menor ritmo las actividades en atención a que se trata de un programa de Bogotá con extensión de lugar de desarrollo y tomaremos los avances y experiencias del trabajo realizado con la Maestría en Derecho Penal para implementarlas en la Maestría en Derecho Administrativo.
8	**ID52547: Facciencias**: Obtención de Registro Calificado bajo concepto multicampus para el programa de pregrado de profesional en Turismo (Ampliar la oferta de programas en la Facultad de ciencias económicas, administrativas y contables, de acuerdo con necesidades del medio)	X			**Cerrado:** Durante el segundo semestre de 2023, se obtuvo el registro calificado del programa de pregrado en Turismo según resolución del MEN No. 021097 del 08 de noviembre de 2023 y se está a la espera del código SNIES para iniciar la promoción y mercadeo Estado: Ejecutado
9	**ID52549: Facciencias**: Elaboración del documento maestro bajo el concepto multicampus para el programa de pregrado de Administración Logística (Ampliar la oferta de programas en la Facultad de ciencias económicas, administrativas y contables, de acuerdo con necesidades del medio)		X		**En Proceso (5%):** 2023-2, se retiró la seccional Cali como participante de este proyecto, lo cual ha generado necesidades de revisión de tareas y redistribución de estas, principalmente en el tema de los micro currículos. Estado: Pendiente 2023-1: En la Seccional se elaboraron los micro currículos correspondientes al plan de estudio, bajo el marco nacional de cualificaciones del MEN. Este trabajo se viene desarrollando de manera conjunta con las Seccionales de Cartagena, Barranquilla y Cali.
10	**ID52551: Faciencias**: Elaboración y puesta en marcha del portafolio de Educación Continuada, incluyendo los Diplomados como opción de grado (Responder a las necesidades de la región a través de Diplomados que además de ser opción de grado le contribuya a la generación de recursos para la Universidad.)	X			**Cerrado y permanente:** Durante el año 2023, de los 5 seminarios proyectados se ejecutó 1 "costos, presupuesto e indicadores macroeconómicos" dirigidos a la empresa CERCAFE. se ejecutaron 2 diplomados con opción de grado de un total de 3 programados, los que no se realizaron se debió a que no se logró el punto de equilibrio. Estado: Ejecutado
11	**ID1535: Facciencias**: Rediseño y actualización de los Proyectos Educativos de programas de Economía, Contaduría Pública y administración de empresas (Actualización de perfiles, implementación de los resultados de aprendizaje esperados para el desarrollo de competencias)		X		**En Proceso (67%):** Actualmente se tiene actualizado el Proyecto Educativo del Programa de Economía para ser subido a la página web, Para los otros dos programas se tiene pendiente la culminación de aspectos curriculares, se prevé culminar estas actualizaciones en el primer semestre de 2023.

12	**ID51074: Ccias Salud, exactas y naturales:** Elaboración y entrega a Planeación seccional del documento maestro con miras a la obtención del Registro calificado para la creación del programa Tecnología en Bioinformática (Ampliación de la oferta de programas y cobertura de acuerdo con las tendencias actuales en formación)		X		**En Proceso (67%):** Se presento a Planeación nacional el documento para nuevo programa de Tecnología en Bioinformática. La H. Consilitatura solicitó la realización del estudio financiero adicional que tuviera en cuenta los valores de docentes y matrícula. Se realizó dicha acción y se está en espera de pasar a la comisión académica en Consiliatura.
13	**ID51079: Ccias Salud, exactas y naturales:** Elaboración y entrega a Planeación seccional del documento maestro con miras a la obtención del Registro calificado para la creación del programa Tecnología en procesos productivos agrícolas (Ampliación de la oferta de programas y cobertura de acuerdo con las tendencias actuales en formación)		X		**En Proceso (67%):** En Proceso: Se presentar a Planeación nacional el documento para nuevo programa de Tecnología en procesos productivos agrícolas. H. Consilitatura solicitó la realización del estudio financiero adicional que tuviera en cuenta los valores de docentes y matrícula. Se realizó dicha acción y se está en espera de pasar a la comisión académica en Consiliatura.
14	**ID51081: Ccias Salud, exactas y naturales:** Elaboración y entrega a Planeación seccional del documento maestro con miras a la obtención del Registro calificado para la creación del programa Especialización en Enfermería en Cuidado crítico del adulto y Enfermería en cuidado materno y perinatal (Ampliación de la oferta de programas y cobertura de acuerdo con las tendencias actuales en formación)				**Cerrado:** Se presentaron a Planeación nacional los documentos para nuevos programas, así: Especialización en Enfermería materna y perinatal y Especialización en Cuidado del paciente crítico. Documentos maestros entregados a la Oficina de Planeación y registrados en la plataforma SACES
15	**ID51227: Ccias Salud, exactas y naturales:** Elaboración y entrega a Planeación seccional del documento maestro con miras a la obtención del Registro calificado para la creación del programa de Bacteriología (Ampliación de la oferta de programas y cobertura de acuerdo con las tendencias actuales en formación)		X		**En Proceso (67%):** En Proceso: Se conformó el equipo de trabajo para la realización del documento maestro del programa de Bacteriología. Planeación seccional realizó el estudio de prefactibilidad y se iniciaron las revisiones bibliográficas para completar cada uno de los factores del mismo. Documento maestro en construcción.
16	**ID51232: Ccias Salud, exactas y naturales:** Elaboración y entrega a Planeación seccional del documento maestro con miras a la obtención del Registro calificado para la creación del programa de Maestría en Bioeconomía (Ampliación de la oferta de programas y cobertura de acuerdo con las tendencias actuales en formación)		X		En proceso (10%): Como parte del compromiso con el proyecto SGR de plazas de mercado, se determinó la creación de la Maestría en Bioeconomía. Actualmente se definió el equipo de trabajo y se está avanzando en los factores denominación y justificación , Se espera concluir en el año 2025.
17	**ID51237: Ccias Salud, exactas y naturales:** Implementación y entrega de portafolio de venta de servicios del laboratorio de Prestación de servicios(Obtención de recursos para apoyar el programa de Microbiología)	X			**Cerrado y permanente:** Proceso de venta de servicios de laboratorio socializado con la alta dirección. Se cuenta con dos líneas de venta de servicios: 1. Venta de servicios de laboratorio, para lo que se realizó desde la oficina del SGC una socialización de la documentación para cumplimiento de la norma ISO17025:2015 para su actualización 2. Venta de servicios del DRON Se tiene la aprobación de Rectoría y se está llevando a cabo lo correspondiente a la contratación en lo referente a dichos servicios.
18	**ID51240: Ccias Salud, exactas y naturales:** Puesta en marcha del proyecto de doble título: Microbiología, Biología con UNISARC (Generar opciones adicionales de formación de estudiantes y egresados)	X			**Cerrado**: Se formalizó el Convenio de doble titulación con el programa de Biología de UNISARC. Actualmente se iniciaron las acciones de divulgación en la comunidad académica de las 2 universidades. Periódicamente se envía publicidad en la búsqueda de interesados
19	**ID51247: Ccias Salud, exactas y naturales:** Instalación comité de acreditación de los programas de la Facultad (Mejoramiento continuo de la calidad académica)	X			**Cerrado y permanente**: Se instalaron los comités y actualmente se encuentran en funcionamiento. También se registró en el kawak para su seguimiento "Comité Coordinador de Facultad para el aseguramiento de la Calidad Académica"

20	**ID20102: Posgrados y mercadeo**: Documentar los insumos de comunicaciones como carta de navegación institucional Manual de marca Unilibre Pereira Logos de Áreas ABC proceso Comunicaciones Cronograma de fechas especiales anuales Tabla de tiempos productos gráficos y audiovisuales Instructivo de auto grabación con celular 5 modelos diferentes de plantillas con íconos y logos incrustados	X			**Cerrada y Permanente**: Las herramientas de autogestión en materia de comunicaciones para lo relacionado con la elaboración de piezas gráficas y audiovisuales que periten tener con antelación las herramientas para visibilizar tanto programas de pregrado y posgrado, como a las áreas administrativas en todo lo relacionado con su trabajo y algunos eventos que son tanto del área académica como administrativa, en este orden de ideas en la vigencia 2023 corte 30 de junio se realizaron un total de 122 solicitudes de diseño gráfico y en materia audiovisual (videos, fotos, cubrimientos eventos) al mismo corte se han solicitado 50 acciones. Estado: Ejecutado
La directora de Aseguramiento de la Calidad Académica resalta el primer registro único en la Universidad y el trabajo mancomunado en pro de la docencia.					
INVESTIGACIONES					
21	**ID52104:** Alistamiento y gestión para la convocatoria de Minciencias de grupos de investigación y de investigadores (Visibilidad de la Universidad, los grupos y los investigadores en el contexto académico, empresarial y social).	X			**Cerrada y permanente**: Se ha realizado reunión de alistamiento con cada uno de los grupos de investigación, verificación de proyectos y de participantes de grupo. Así mismo los docentes están en proceso de actualización el Cvlac frente al alistamiento. Se realiza actualización del CVLAC anualmente o cada vez que se requiera a los docentes respectivos. Estado: Ejecutado
22	**ID52105:** Participación en convocatorias internas y externas para la financiación de la investigación. (Visibilidad institucional, generación de redes y cooperación entre grupos de investigación, y investigadores)	X			**Cerrada y permanente:** * Convocatoria 032 Minciencias: Facultad de Ciencias de la Salud Exactas y Naturales * Convocatoria internacional Banco inter americano de Desarrollo (BIC): Facultad de Ciencias de la Salud Exactas y Naturales * Convocatoria 936 Minciencias: Facultad de Ciencias de la Salud Exactas y Naturales. Facultad de Ciencias Econ?micas, Administrativas y Contables Facultad de Ingeniería * Convocatoria interna Clínica comfamiliar Risaralda: Ciencias de la Salud Exactas y Naturales * Convocatoria Minciencias 937 Investigación Fundamental: Facultad de Ingeniería Facultad de Ciencias de Económicas Admistrativas y Contables Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales Alianza la Universidad de los Andes * Convocatoria interna: Todas las Facultades Estado: Ejecutado
23	**ID52108:** Gestión para incrementar el número de artículos en ISI-Scopus (Generación de productos tipo Top y A Minciencias)	X			**Cerrada y permanente**: Se ha sensibilizado en los últimos años a los docentes en el modelo Minciencias, en donde se visibilizan las revistas que puede aplicar: LA producción académica : Estado: Ejecutado
24	**ID52109:** Continuar con la edición de las 3 revistas de la Facultad: Mente Joven,Microciencia y Cultura del cuidado (Relacionamiento externo, visibilidad de nuevo conocimiento, ranking institucional.	X			**Cerrado y permanente:** Se adelanta el proceso editorial para la publicación de las revistas Estado: Ejecutado
La directora de Biblioteca solicita le compartan la producción académica con la información de coedición, indica que es necesario programar capacitación de turnitin para los docentes, Además, recomienda que se socialice de nuevo el acuerdo 5, debido a que no tenía conocimiento de este cambio. Acuerda reunirse con el director de investigaciones para este asunto.					

PROYECCIÓN SOCIAL					
25	**ID50816: Dir PS:** Generar mayor dinámica al proceso de Educación continuada en la Seccional 1.Mayor visibilidad institucional en el medio 2.Generar mayores recursos por actividades diferentes a la matrícula 3.Generar capacidades y competencias a toda la comunidad y sectores productivos	X			**Cerrada y permanente:** El 1 de septiembre de 2023 se realizaron seguimiento a la oferta de educación continuada de la seccional según plan de trabajo, en el Comité Seccional de Proyección Social y Educación Continuada. Se realizó capacitación a todo el personal docente de la seccional el 26 de septiembre de 2023 a través de la plataforma teams en dicha capacitación se tocaron los temas de Aseguramiento de la Calidad Académica, Sistema de Gestión de Calidad en su procedimiento estándar de Educación Continuada, Escuela de Formación Docente con el modelo pedagógico, la líder Pedagógica capacitó? en las herramientas mediadas por TIC y la Dirección de Proyección Social sensibilizó? a los lideres de Educación Continuada de Facultad y los docentes en la importancia del cumplimiento de los lineamientos de la Educación Continuada. Estado: Ejecutado
26	**ID50814: Emprendimiento:** Definir e implementar el portafolio de servicios de emprendimiento del consultorio empresarial (CEIDEUL) 1. Generar dinámicas de trabajo colaborativo, visibilidad institucional y gestión de recursos desde el sector productivo. 2. Ofrecer a las empresas que requieran fortalecer el componente de responsabilidad social empresarial	X			**Cerrado y permanente**: Durante el 2023 se trabajó con 80 emprendedores en diferentes temas: acompañamientos en creación de las empresas, asesoría financiera, asesoría técnica y seguimiento al cumplimiento de las metas de las empresas. Se definieron las actividades de interés para los empresarios (plan de mejoramiento de las falencias que tienen las empresas) y se realizaron actividades de formación para estos con la finalidad de identificar los temas donde se pueden encontrar los vacíos en sus empresas y el plan de trabajo con cada una de ellas; donde los resultaron fueron positivos al lograrse consolidar grupos de capacitación y aceptación de las charlas para lograr un mayor posicionamiento y visibilidad de sus empresas.
27	**ID50835 Prácticas:** Crear e implementar un instrumento de control permanente a la ruta de las prácticas de los 11 programas académicos de la seccional, excepto el programa de Derecho (Verificar el proceso de los practicantes desde el registro de la práctica en el acta de matrícula hasta la finalización del proceso, mediante la certificación de cumplimiento de los centros de práctica y la evaluación del docente.)	X			**Cerrado y permanete:** Se creo e implementó el instrumento de control permanente (check list) a la ruta de las prácticas de los 11 programas académicos de la seccional, excepto el programa de Derecho. Lo cual ha permitido observar una mejora en el control y seguimiento de la información de los practicantes. Estado: Ejecutado
28	**ID51055 Prácticas:** Sistematizar en la plataforma KAWAK todas las prácticas a nivel nacional (Unificar el proceso de información y ejecución de las prácticas como mecanismo de control digital de los formatos requeridos en el procedimiento de prácticas.)		X		**En Proceso (67%):** En el primer semestre de 2023 se envío a la sede principal propuesta de ajuste de los formatos de práctica con el fin de que todas las prácticas sean registradas en la plataforma KAWAK; en espera de aprobación de la oficina de calidad nacional. Estado: Pendiente

29	**ID51090: Consultorio Juridico y Centro de Conciliación:** Continuar con las medidas necesarias y de ley, en lo correspondiente a inclusión, adaptando el botón de urgencia luminoso y de sonido y escalar en la capacitación en lengua de señas (Cumplimiento de la normatividad en temas de inclusión y con relevancia por ser consultorio jurídico y centro de conciliación inclusivo)		X		**En Proceso(33%):** Debido al traslado del consultorio jurìdico y centro de conciliaciòn a las instalaciones de la sede centro, no fue aprobada la compra e instalaciòn este año del botòn de urgencia luminoso y de sonido. por ello continùa esta oportunidad de mejora para el año 2024 En el primer semestre de 2023, se dio inicio nuevamente al curso de lengua de señas colombiano, el pasado 17 de mayo, donde las clases son los días miércoles de 6 a 8 pm, por parte de la escuela de la palabra a algunos docentes asesores y administrativos del Consultorio Jurídico y Centro de conciliación. Se hizo solicitud del botón de ruido para que cuando se presente emergencias no suene alarma sino que se active una luz, al igual que el ruido para las personas con discapacidad auditiva y visual, se esta a la espera. Se instalaron en la sala de atención y audiencias de conciliación para personas con discapacidad en los computadores los programas JAWS y MAGGICK. Estado: Pendiente
30	**ID51115: Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación:** Articular el proceso de Investigación con el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación (Dar cumplimiento a la ley 2113 de 2021 y procesos de acreditación		X		**En Proceso (33%)**: En el primer semestre del año 2023, se realizó una Reunión con el Director seccional de investigaciones y encargado del Centro de investigación de la facultad de derecho CPS. En dicha Reunión se concluyó que para ser parte de las líneas de investigación de la seccional, se debe participar en las convocatorias, pero por falta de recurso humano suficiente en el consultorio, no se puede realizar ya que conllevaría a designar medio tiempo a un docente actual y es un tiempo del que no disponen en la actualidad los docentes asesores. Sin embargo, se pueden realizar trabajos de investigación a nivel del consultorio jurídico y centro de conciliación, lo que tributa al cumplimiento interno dentro de la proyección social, en el momento se están analizando diferentes temas para iniciar en el 2023-2 Estado: Pendiente
31	**ID51120: Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación:** Realizar el diplomado deConciliación en derecho (Formar nuevos conciliadores en derecho, para generar capacidades y competencias en la familia unilibrista)	X			Cerrado y permanente: En el primer semestre del año 2023, se dio por finalizado el módulo teórico practico y se encuentra

La directora de Proyección Social resalta en el área de prácticas la implementación de horarios para atención a estudiantes en horas de noche.

INTERNACIONALIZACIÓN

32	**ID 51960:** Establecer un cronograma institucional seccional Pereira de acciones de internacionalización semestral 2024-1.(Planear acciones conjuntas entre facultades, investigación, proyección social.)	X			**Cerrado y permanente:** Para 2023-1 se realizo el portafolio Expertos UL donde se identifico las redes con las cuales estaba vinculados los docentes, semestralmente las facultades reportan a la dirección de Proyección Social el informe de proyectos sociales el cual posteriormente es reportado al SNIES y consultorio jurídico presenta el informe de servicio social. En estos se evidencia el trabajo colaborativo en red y su impacto entre las facultades-investigación y proyección social. En 2022-2 se realizó la encuesta de identificación de necesidades para la conformación de redes de investigación la cual al cruzar la información con los eventos reportados por los programas dan evidencia de la materialización del trabajo colaborativo, igualmente desde investigaciones se reporta la materialización de publicaciones gracias al trabajo en red.

33	**ID 51964:** Identificar las acciones del trabajo colaborativo en red y su impacto entre las facultades-investigación y proyección social.(Trabajar conjuntamente en torno al cumplimiento de indicadores e impactos del factor 8 Internacionalización: Experiencias en procesos de acreditación - Factor de visibilidad nacional e internacional)	X			**Cerrado**: Se realizó la actualización de Ferenda 2023, en 12 programas (Administración de empresas, Economía, Contaduría Pública, Derecho, Trabajo Social, Microbiología, Nutrición y dietética, enfermería, ingeniería comercial, ingeniera financiera, Ing. civil, Ing. sistemas) a través de los formatos actuales enviados por la ORI Nacional. Estado: Ejecutado"
34	**ID 51965:** Actualizar Ferenda : matrices y realizar diagnóstico, plan de mejoramiento, cartografía y elaboración plan de internacionalización proyectado a un año (Identificar cómo los programas han sido actores de cambio en la sociedad con evidencias de apropiación social e investigación).	X			**Cerrado**: Se realizó la actualización de Ferenda 2023, en 12 programas (Administración de empresas, Economía, Contaduría Pública, Derecho, Trabajo Social, Microbiología, Nutrición y dietética, enfermería, ingeniería comercial, ingeniera financiera, Ing. civil, Ing. sistemas) a través de los formatos actuales enviados por la ORI Nacional.Estado: Ejecutado

La Coordinadora resalta el fortalecimiento de contactos y clases espejo.

	GESTIÒN HUMANA				
35	**ID51291 GH:** Formular e implementar acciones de mejoramiento, de acuerdo a resultados de batería de riesgo psicosocial (Mejorar el clima organizacional de la institución)		X		**En Proceso (67%):** La firma evaluadora socializó resultados de la batería de riesgo psicosocial, en el mes de octubre de 2023. Por lo cual, para el año 2024 se proyecta formular e implementar la intervención correspondientes. Estado: Pendiente
36	**ID51287 GH:** Actualizar las descripciones de cargo y perfiles de cargo de la Seccional (Mantener actualizado el manual de funciones que desarrollan los trabajadores, de acuerdo a nuevos métodos, herramientas y sistemas de información utilizados en la Universidad.)		X		**En Proceso (66%):** Durante los meses de noviembre y diciembre de 2023 se han actualizado 45 descripciones de cargos de un total de 134 cargos, el 66% restante se continuará actualizando en el primer trimestre del año 2024 Estado: Pendiente
37	**ID51700 SG SST:** Fortalecer la participación de los diferentes estamentos de la Universidad en la gestión de emergencias, en la brigada de emergencias y en el PAM.(Dar cumplimento al artículo 2.2.4.6.25 numeral 13 del Decreto 1072. Mantener las disposiciones necesarias en relación a prevención, preparación y respuesta ante emergencias.)	X			**Cerrado y permanente:** Durante el segundo semestre de 2023 se realizó la divulgación del plan de emergencias y la actuación frente a las amenazas identificadas a la totalidad de trabajadores y contratistas a través de medios virtuales. De la misma forma se gestionó la compra de elementos de emergencias que hacen parte del inventario general de la universidad para la atención de eventualidades de cualquier tipo. Estado: Ejecutado
38	**ID51702 SG SST:** Fortalecer la participación del estamento docente en las actividades de inducción y reinducción del SG SST (Aumentar la participación del estamento docente en el plan de capacitación del SG-SST para dar cumplimiento a los indicadores de Cobertura y Eficacia.)		X		**En Proceso (67%):** Durante el año 2023 no fue posible ejecutar el programa de capacitación al estamento docente debido a cruce de actividades y decisiones de la alta dirección. Para dar cumplimiento a la normatividad legal, esta actividad se debe ejecutar a más tardar en enero de 2024. Estado: Pendiente
	ADMISIONES Y REGISTRO				
39	**ID51579 :** Implementación del Módulo de Tutorías por el sistema académico SINUGWT (Automatizar los procesos académicos a nivel nacional, lo cual generará mayor oportunidad, confiabilidad y seguridad de la información.)	X			**Cerrado**: Desde el periodo 2023 se realizaron las capacitaciones a las facultades sobe el módulo de tutorías, a través de la oficina de admisiones y registro, donde ya se tiene implementando este proceso Estado: Ejecutado

40	**ID51590:** Ingreso de plan de trabajo docente por la facultad para verificación directa por el sistema académico por la Jefatura de Personal (Automatizar los procesos académicos a nivel nacional, lo cual generará mayor oportunidad, confiabilidad y seguridad de la información)	X			**Cerrado:** Se asignó usuario y contraseña a la Directora de Gestión Humana para el ingreso al reporte GEDR15 de planes de trabajo, para que se consulten directamente por el sistema de información académico sinugwt, por lo cual se eliminó la utilización del formato físico Estado: Ejecutado
41	**ID51592:** Implementación a nivel nacional de eliminación de formato físico de Entrevista, para realizar a través del sistema de información académico (Automatizar los procesos académicos a nivel nacional, lo cual generará mayor oportunidad, confiabilidad y seguridad de la información)	X			**Cerrado:** A nivel nacional se realizó la implementación de este proceso, y en la seccional Pereira se tiene ya implementado desde el periodo 2023-1, donde ya el sistema genera el resultado de entrevista Estado: Ejecutado
42	**ID51595**: Implementación a nivel nacional de Admisión y facturación automática de nuestros aspirantes a pregrado (Automatizar los procesos académicos a nivel nacional, lo cual generará mayor oportunidad, confiabilidad y seguridad de la información.)	X			**Cerrado y Permanente:** A nivel nacional se realizó la implementación de este proceso, y en la seccional Pereira este proceso de facturación automática se tiene ya implementado en los programas de pregrado, excepto el programa de Nutrición y Dietética toda vez que su admisión es por selección de la Decanatura con sus pruebas de estado ICFES. Estado: Ejecutado
43	**ID51597**: Implementación a nivel nacional de descuentos automáticos (inscripción y graduados) - Automatizar los procesos académicos a nivel nacional, lo cual generará mayor oportunidad, confiabilidad y seguridad de la información.	X			**Cerrado y permanente:** De acuerdo a la actualización que se realizó a nivel nacional, en la seccional Pereira se aplican los descuentos para graduados en posgrados, por lo cual una vez se le genera la matricula, el sistema automáticamente le aplica el respectivo descuento por se graduado de la universidad, para el caso de inscripción se les aplica el descuento de admisión de forma automático tanto para pregrado y posgrados. En los eventuales casos donde el aspirante registra como egresado, el sistema no le generará factura hasta que se verifique por el área de gestión financiera, también en los casos donde no exista información como graduado en el sistema no le otorgará el descuento Estado: Ejecutado
44	**ID51606:** Eliminación de 351 DIPLOMAS de los graduandos que no han reclamando teniendo en cuenta la Resolución Numero 18 de Noviembre 02 de 2022 (Artículo 20. De la conservación de diplomas y actas de grado no reclamadas. La Oficina de Admisiones y Registro de la seccional conservará los diplomas y las actas de grado no reclamadas por dos (2) años. Transcurridos estos, la Oficina de Admisiones y Registro los enviará a la Secretaría Seccional, la cual procederá a destruirlos, según lo establecido por el procedimiento de eliminación documental vigente. Esta actuación se comunicará a la Secretaría Académica correspondiente para que se haga la anotación en la respectiva acta de grado. Si una vez destruidos el diploma y acta de grado, el graduado requiere a la Universidad por estos, deberá solicitar la expedición de duplicado y cancelar los derechos pecuniarios establecidos.)	X			**Cerrado y permanente: para el se**gundo semestre de 2023, se envió comunicación a la Secretaria Seccional con el listado de 350 diplomas a eliminar que superaron más de dos años sin reclamar, aclarando que al 31 de agosto de 2023, que fue el máximo plazo para reclamar solamente se acerco a la oficina una persona. Cada dos años se hará la misma actividad, y para mitigar el riesgo que los graduandos no reclamen el diploma se dará instrucción a la oficina de Protocolo que en el ensayo de grados se informe sobre la importancia de reclamar oportunamente su diploma y actas de grado ya que de acuerdo a la Resolución numero 18 del 02 Noviembre de 2022 en su articulo 20 se eliminaran. Estado: Ejecutado
GESTIÓN BIBLIOTECA					
45	**ID50304 :** Adaptar e integrar nuevos contenidos para la transformación digital de los recursos y servicios de la biblioteca (Nuevos espacios para el trabajo colaborativo de los usuarios de la biblioteca y la utilización de las TIC.)	X			**Cerrado y permanente:** con respecto al cambio "Adaptar e integrar nuevos contenidos para la transformación digital de los recursos y servicios de la biblioteca" La dirección se capacita permanentemente para garantizar mejoras significativas en creación de contenidos y gestor de redes sociales en los servicios y

					recursos de la biblioteca. Se han creado presentaciones y tutoriales interactivos con contenido multimedia para facilitar el acceso y comprensión de recursos académicos." Como soporte el enlace al micrositio de la biblioteca donde se relaciona la información generada. https://www.unilibre.edu.co/pereira/index.php/tutoriales-biblioteca https://www.youtube.com/watch?v=uVEaftBwKII
46	**ID50307:** Ofrecer servicios especializados teniendo en cuenta la amplia suscripción de los recursos virtuales (Habilidades de uso crítico de información y la capacidad para encontrar, evaluar, gestionar, seleccionar organizar y compartir información digital.	X			**Cerrado y permanente:** Con respecto al cambio "Ofrecer servicios especializados teniendo en cuenta la amplia suscripción de los recursos virtuales" se ha dado de manera permanente los siguientes servicios especializados: 1. Asesoría en Investigación: se brinda orientación personalizada sobre el uso efectivo de bases de datos y fuentes especializadas. 2.Talleres de Alfabetización Digital: Se enseña en las inducciones y capacitaciones habilidades digitales esenciales para la búsqueda y gestión de información en entornos virtuales. 3.Servicios de Inter bibliotecarios: se facilita el acceso a recursos de otras bibliotecas o instituciones mediante acuerdos de voluntades y solicitudes a través de REUNIR y Eje Cafetero. 4. Actualización Continua: se mantiene a usuarios informados sobre nuevas adquisiciones y tendencias en sus áreas de estudio a través de boletines o novedades bibliográficas, puestas en la web 5.Formación en Herramientas Especializadas: se ofrece sesiones de capacitación e inducción sobre el uso avanzado de herramientas específicas para investigación y estudio tanto para pregrado como para cohortes de posgrado que inician el proceso. 6. Acceso Remoto a Recursos Especializados: se configura y brinda soporte para el acceso remoto a bases de datos especializadas, revistas académicas y recursos digitales a través de solicitudes específicas en los formatos disponibles en el micrositio de la biblioteca que llegan a la comunidad académica.
La directora destaca que los estudiantes de Ingenierías y Ciencias de la Salud no están haciendo uso de las plataformas virtuales y lo evidencia con las estadísticas, por lo que invita a los decanos para ayudar con la difusión de las diferentes plataformas existentes.					
BIENESTAR UNIVERSITARIO					
47	**ID50784 Dirección y coordinaciones de área:** Actualización permanente del factor 9 de acreditación en alta calidad Bienestar Institucional (Poner a disposición la información del factor de bienestar a las áreas académicas y administrativas, con el fin de facilitar el acceso actualizado en el momento en que se requiera.)	X			**Cerrado y permanente:** A partir del mes de noviembre se inicio la actualización de la información del factor 9 de acreditación correspondiente a Bienestar Universitario. La actualización completa se realizó en diciembre de 2023
48	**ID50792 Salud:** Mantener las condiciones de habilitación de consultorios en cumplimiento a la normatividad vigente (Dar cumplimiento a todo lo establecido en la resolución 3100 de 2019)	X			**Cerrado y permanente:** Desde la coordinación de salud y desarrollo humano se trabaja en el cumplimiento de los estándares exigidos en la resolución 3100 para continuar con la habilitación de los consultorios médicos de la sede del centro y de Belmonte Estado: Ejecutado

49	**ID50802 Salud:** Implementación de la sala amiga de la familia lactante en el entorno laboral (Dar cumplimiento a todo lo establecido en la resolución 2423 de 2018)	X			**Cerrado y permanente:** Se realiza la implementación de la sala amiga de la familia lactante en el entorno laboral en la sede de Belmonte: 1. Se hace el Diligenciamiento del formato de asistencia 2. Se Diligencia el formato de limpieza y desinfección de la sala 3. Se Diligencia el formato de temperatura de la nevera Desde la coordinación de salud y desarrollo humano se trabaja permanentemente en esta actividad para dar cumplimiento. Estado: Ejecutado
50	**ID51721 Egresados y Bolsa de empleo:** Consolidación Banco de HV (virtual) - Lograr mayor participación de los egresados en actividades de la Seccional	X			**Cerrado y permanente:** Actualmente se tiene un archivo de banco de hojas de vida en un drive compartido, el cual se actualiza desde el área permanentemente, dando mayor seguridad de la información de los currículos de nuestros egresados (backup). Estado: Ejecutado
51	**ID51722 Egresados y Bolsa de empleo:** Promover 2 ferias de empleo anuales (Lograr mayor participación de los egresados en actividades de la Seccional)	X			**Cerrado y permanente:** Teniendo en cuenta que, la Plataforma "Talento Unilibrista" actualmente no cuenta con la autorización del Ministerio de Trabajo, ¿desde la seccional se implementó? para esta vigencia, con la Red de Universidades se realizaron 2 Ferias de Empleo, en las instalaciones del Sena Risaralda, donde participaron algunos egresados de nuestra seccional, a través de conferencias ocupacionales, sobre hoja de vida y entrevista de trabajo. Estado: Ejecutado
52	**ID51724 Egresados y Bolsa de empleo:** Realización de torneo de Futbol y baloncesto de egresados (Lograr mayor participación de los egresados en actividades de la Seccional	X			**Cerrado y permanente:** El 20 de septiembre de 2023, se realizó torneo de fútbol con la participación de 40 egresados de diferentes programas, en la cancha de la sede de Belmonte de la seccional Pereira, logrando acercar nuevamente a este estamento a nuestra alma mater, con el compromiso de algunos de ellos , continuar participando de las actividades del ?rea.
Se resalta en el área de egresados de la seccional como la única con un banco de hojas de vida.					
DIRECCIÒN ESTRATÉGICA					
53	**ID51995:** Generar análisis que permitan el fortalecimiento de la creación de programas (estudios de pre factibilidad) - Mayor validación técnica para la creación de nuevos programas	X			**Cerrado:** Se ha ejecutado el 100% de las acciones programadas. Todos los estudios de prefactibilidad solicitados fueron elaborados y enviados a las decanaturas Estado: Ejecutado
54	**ID52001:** Aportar documentos de análisis de las pruebas Saber Pro (Fortalecer el diagnóstico por programa para mejorar la formulación de los planes de mejoramiento)	X			**Cerrado:** Se han cumplido el 100% de las actividades programadas para realizar el cambio, se diseñó el instrumento, se socializó y se implementó. Se envió a todos los programas el diagnóstico para que formulen el plan de mejoramiento Estado: Ejecutado
La Rectora Seccional destaca el trabajo realizado con los estudios de prefactibilidad, planes de mejoramiento, informes de las pruebas saber pro.					
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD					
55	**ID50626 Aseguramiento de la calidad Académica:** Dar la cuota seccional de programas acreditables tanto de pregrado como de maestrías (instalación de comités de autoevaluación con fines de acreditación Asignación de líderes de factor Ejercicio de ponderación y autoevaluación) -	X			**Cerrado y permanente**: La DNACA y Rectoria Nacional, priorizan 4 programas acreditables para la Seccional: **Microbiología** Se ponderó Se compartieron los resultados y se llegó a concenso Se entrego la matriz de recolección de evidencias El programa está trabajando en recolección de evidencias

					Administración de Empresas Se diligencio la ficha técnica de programa y el formato de criterios Elaboración de diagnóstico por factor Presentación ante Consejo Académico de los resultados Con la nueva Decanatura se inició la priorización de actividades para llevar al programa a mejoramiento de indicadores Maestría en Derecho Penal y Ms en Derecho Administrativos Se realizo seguimiento a estrategias Elaboración diagnostico por factor Presentación ante Consejo Académico Priorización de actividades por factor para avanzar en indicadores Se anexa hoja de diagnóstico Estado: Ejecutado
56	**ID50639 Aseguramiento de la calidad Académica:** Sistematizados con trazabilidad, seguimiento y control a procesos (Continuar con la sistematización de las observaciones de los pares académicos para los procesos de acreditación (CNA) y las completitudes de registro calificado (MEN) como insumo para el Power Bi de la Dirección Nacional de Aseguramiento de la Calidad Académica)	X			**Cerrado y permanente:** Para el año 2023 se registraron las observaciones de los programas de: Ingeniería Civil y Enfermeria. Estado: Ejecutado
57	**ID58740 Sistema de Gestión de Calidad:** Sincronización con el correo electrónico a nivel nacional del sistema de información de calidad kawak (Mejorar la seguridad de la información de cada usuario para el acceso a la plataforma kawak)	X			**Cerrada y permanente:** Desde la sede principal se realizó la sincronización del kawak con los correos electrónicos y se encuentra socializado e implementado
58	**ID50294 Gestión Ambiental:** Participación en el Programa de Reconocimiento a la Excelencia de Gestión Ambiental de Risaralda (REGAR) - Reconocimiento en la Región a nivel externo como una Universidad Comprometida con el Ambiente	X			Participar en próxima convocatoria del REGAR, la cual se estará realizando para el año 2024. Se cierra el cambio y se reprogramará para el año 2024 Estado: Ejecutado
59	**ID50296 Gestión Ambiental:** Inclusión de auditorías para Gestión ambiental con fines certificación bajo la norma ISO14001: 2015 en el marco de las auditorías internas de calidad - Alistamiento para Certificar la Universidad en la ISO14001:2015	X			**Cerrada- Permanente:** En el ciclo de Auditorías internas de Calidad 2023, se incluyó a nivel nacional la norma ISO 14001:2015 para algunos procesos que hacen parte del Sistema de Gestión Ambiental. Estos son: Dirección Estratégica, Aseguramiento de la Calidad, Docencia-Laboratorio Facultad de Ingeniería y Ciencias de la Salud, Exactas y Naturales, Gestión Humana, Adquisiciones y Suministros.
60	**ID20863 Gestión Ambiental:** Alistamiento para Certificar la Universidad en la ISO14001:2015 (Incluir las auditorías para Gestión ambiental con fines certificación bajo la norma ISO14001: 2015 en el marco de las auditorías internas de calidad)		X		**En proceso: (77%)** **2024:** Se actualiza el diagnostico SGA bajo el enfoque de la NTC ISO 14001: 2015 , utilizando la herramienta diseñada por el área , la cual arroja un porcentaje de cumplimiento de 77%. **2023.** Para el primer semestre de 2023, se hará una revisión y actualización de la herramienta Diagnostica para el cumplimiento de la NTC ISO 14001:2015, con el fin de identificar las actividades pendientes a desarrollar y reevaluar el porcentaje de cumplimiento, con fines de certificación. **2022.** Se tienen los procedimientos estandarizados en los procesos de Aseguramiento de la calidad y Servicios generales, los cuales desde el sistema de gestión ambiental se verifica su cumplimiento.

					Se están elaborando los indicadores de gestión ambiental para estandarización en el kawak Se tiene una matriz DOFA de gestión ambiental seccional Se Incluye en la auditorías internas de calidad el sistema de gestión ambiental. Se elaboró herramienta de diagnóstico del SGA frente a los requisitos de la ISO14001: 2015 , el diagnóstico para verificar el cumplimento, actualmente está en un 85%. En la sede principal, se recibió visita de auditoría externa en el mes de octubre de 2022 y se obtuvo la certificación en ISO14001 2015 para gestión ambiental, para el próximo año 2023 se tiene presupuestada la visita de auditoría externa para nuestra seccional.
SERVICIOS GENERALES					
61	**ID52083 Servicios Generales:** Instalación de malla para control de ingreso de palomas en buitrón sede Centro (Mejoramiento de las condiciones de salubridad en las instalaciones de la sede centro.)	X			**Cerrado:** Se instaló malla en el buitrón del patio de aires acondicionados con el cual se solucionó el problema de excremento de las palomas Estado: Ejecutado
62	**ID52085 Servicios Generales:** Cambio de 23 aires acondicionados en los salones de clase de la sede Centro (Mejoramiento de las condiciones ambientales de las aulas de clase generando mayor confort)	X			**Cerrado:** Se realizó el proceso de compra de 23 equipos de aire acondicionado para 23 salones de clase en la sede centro, según diagnóstico realizado a los equipos. Se contrató el suministro e instalación el cual se ejecutó a cabalidad. Estado: Ejecutado
63	**ID50287 Gestión Ambiental:** Medición huella de carbono Edificio Administrativo Cesar Augusto López (Scope 1 y 2) - La cuantificación y medición de la huella de carbono permite planear medidas de reducción de impactos la implementación de políticas y acciones encaminadas hacia un buen desarrollo sustentable de la institución	X			**Cerrado:** Durante el primer semestre del 2023 se realizó la medición de huella de carbono (scope 1 y 2) del Edificio Administrativo Cesar Augusto López evidenciando 275,87 ton CO2e para el año 2023, entre emisiones directas e indirectas, los resultados de las emisiones directas de GEI del edificio administrativo César Augusto López para el año 2023. El 88,84% de las emisiones directas corresponden al consumo de combustible de las fuentes móviles, seguido por la fuga de gases refrigerantes que aporta el 10,51% del total de las emisiones para este alcance. Las fugas de extintores aportan menos del 0,03% de las emisiones. Estado: Ejecutado
64	**ID20859 Gestión Ambiental:** Adecuación y puesta en marcha del programa de residuos de posconsumo en la seccional (Generar mayor visibilidad y conciencia de la importancia de la gestión ambiental)		X		**En Proceso (67%)** 1. Se contrato y estipulo como proyecto de grado el programa posconsumo a la practicante Manuela Cardona de Administración Ambiental de la UTP. 2. Se elaboro y se recogió respuestas frente al diagnóstico de la intención de participar en jornadas de recolección de residuos posconsumo y de aprovechamiento. Encuesta virtual. 3. Se reinicia la revisión de convenios posconsumo y de aprovechamiento en el Departamento. 4. Se está actualizando las cotizaciones para el diseño de puntos de residuos posconsumo. 5. Se han desarrollado actividades de formación y toma de conciencia a toda la comunidad unilibrista. Se tiene claridad, que el proceso de Educación es la base para desarrollar efectivamente este programa. 6. Se participa de las jornadas realizadas por el programa CAMER y se amplia dicha invitación a la comunidad unilibrista. 7. Durante la jornada ambiental se realiza la activación y recolección de residuos posconsumo de toda la comunidad unilibrista. Estado: Pendiente

AUDITORIA INTERNA					
65	**ID51494:** Continuar con el control previo en los procesos administrativo, académico y financiero, con el objetivo de evitar errores en el reporte de información (Minimizar el riesgo de cometer errores en la información reportada, y evitar el detrimento patrimonial)	X			**Cerrado y permanente:** De acuerdo a directriz nacional se hace control previo a los procesos de gestión humana (nómina, cesantías, liquidaciones) y gestión financiera (pago a proveedores, contratistas, impuestos), lo que ha permitido que la auditoria sea un área preventiva que blinda la universidad de sanciones o detrimento. Estado: Ejecutado
GESTIÓN DE ADQUISICIONES Y SUMINISTROS					
66	**ID 50335 (Proveedores):** Implementación de la evaluación de proveedores a través de SEVEN (Trimestral: SG SST y gestión ambiental - Anual: Personal administrativo - Se reduce el consumo de papel, cumpliendo con la política de cero papel - * Mejora los tiempos de respuesta por parte del solicitante ya que se aplica la evaluación por el sistema SEVEN * Se tendrá evaluación por parte del SG SST y Gestión ambiental lo que brinda mayor tranquilidad al área de compras)	X			**Cerrado y permanente**: Cerrado y permanente: Este año 2023 se continua con la evaluación de proveedores a través de seven, se ha hecho un trabajo muy importante de culturización con los lideres de proceso, lo cual ha sido exitoso y permite al área de compras descongestionar y contribuir a la política de cero papel.
67	I**D 50337 (Almacén y activos fijos)** :Manejo de fichas técnicas y de seguridad para generar la matriz de riesgos y de compatibilidad según el sistema generalmente armonizado (Mejorar el sistema de almacenamiento conforme al sistema arminizado con sistemas internacionales.)	X			**Cerrado y permanente:** Se tiene implementado en su totalidad el Sistema Globalmente Armonizado SGA, dado que es un requisito para el bodegaje de elementos químicos y es una forma de control de accidentes, por diferentes motivos, en las mismas instalaciones de la universidad
GESTION DOCUMENTAL					
68	**ID 51692:** Fortalecer el conocimiento y la aplicación del procedimiento de organización de archivos de gestión en soporte electrónico y físico, incorporando buenas prácticas de la iniciativa de cero papel (Optimizar la producción, conservación y la preservación de la documentación en soporte físico y electrónico en la Seccional)	X			**Cerrado y permanente:** Cerrado y permanente: Se culmina la capacitación y acompañamiento el 05 de diciembre/23, de acuerdo con la programación acordada con las oficinas de la Seccional Pereira. Para lo cual, se obtuvo como resultado de un total de 46 oficinas a las cuales se les realizó la capacitación y acompañamiento de forma presencial y virtual, y se contó con la participación de 69 funcionarios de las Unidades Administrativas y Académicas. Logrando así, el cumplimiento del 100% Estado: Ejecutado
GESTIÓN FINANCIERA					
69	**ID52405:** Acuse de recibo de facturas para la DIAN (Resolución 042 que entró en vigor a partir del presente año, los facturadores electrónicos están obligados a dar 5 acuses de recibido a cada factura que recibimos de un proveedor)		X		**En Proceso (10%):** De acuerdo a información suministrada por la Sede Principal, el acuse de recibo de facturas de proveedores y contratistas han sido realizadas por nuestro operador tecnológico con un avance hasta el 31 de mayo del 2023, lo cual mitiga las vigencias 2022 y parte del 2023. Para el día 2 de agosto se tiene programada una reunión para continuar con el desarrollo de la puesta en marcha del software que permitirá hacer la labor desde las seccionales Estado: Pendiente
GESTIÓN INFORMÁTICA					
70	**ID51320:** Mantenimiento Preventivo a equipos de cómputo del personal administrativo (Mejorar el rendimiento para los equipos de cómputo del personal administrativo a través de la verificación del buen funcionamiento del mismo y tomar acciones de mejora de acuerdo a las fallas que se identifiquen)	X			**Cerrado y permanente:** en el segundo semestre de 2023 se realiza la compra de 90 discos duros en estado salido para los equipos administrativos, se tuvieron en cuenta para el cambio el modelo y fechas de compra más antiguo, se proyecta continuar con el proceso de repotenciación para el próximo año con el fin de abarcar el 100% de los equipos a los que aplica. Estado: Ejecutado
71	**ID51325:** Optimización de cableado disponible que se encuentran en las áreas administrativas de la sede centro que no	X			**Cerrado y eliminado:** de acuerdo a nuevas directrices de Rectoría Seccional y Sindicatura, este cambio ya no aplica debido al traslado que se hará de las oficinas de

	están en uso 1. Tener cables de red disponibles para su reutilización en las áreas. 2. Tener más espacio disponible en el cuarto rack de la sede centro. 3. Recoger cableado de red sin utilizar en la sede centro, áreas administrativas que no están en uso.				Comité de Cafeteros a la sede centro para el año 2024, lo cual conlleva a mantener y utilizar el cableado de red para el funcionamiento de las oficinas en dicha sede. Estado: Ejecutado
72	**ID51327:** Implementar acciones preventivas en materia de seguridad de la información (Mejorar la seguridad de la información y concientizar a los usuarios en el manejo de la misma.)	X			**Cerrado y permanente:** El día 11 de julio de 2023 se realiza, la reinducción sobre la herramienta OneDrive de Office 365 al personal administrativo de la sede centro, Belmonte y Comité de Cafeteros por la plataforma de Microsoft Teams. OneDrive es la herramienta que permite hacer copias de seguridad de la información. Con asistencia de 65 participantes. El 28 de julio de 2023 la Dirección Nacional de TIC convoca? a una reunión a los directores y jefes de Sistemas de las seccionales para socialización e inicio de implementación del proyecto de SGSI (Sistema de Gestión de Seguridad de la Información) por la plataforma Microsoft Teams. El 28 de agosto de 2023 se realiza una sesión de trabajo con la empresa Marsh para tener un diagnóstico de nuestra seccional y con los resultados obtenidos a nivel nacional, para el 2024 se elaborar? las políticas de Seguridad de la Información con fines de implementación. Estado: Ejecutado
Se destaca campañas contra correos maliciosos					

Tabla 2. Estado oportunidades de mejora establecidas en el año 2023.

Ilustración 2. Resultado por proceso de oportunidades de mejora año 2023.

2. Resultados de las auditorías Internas y Externas.

2.1 Auditorías Internas

UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL PEREIRA AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD											
No.	PROCESO	2019		2020		2021		2022		2023	
		NC	OBS	NC	OBS	NC	OBS	NC	OBS	NC	OBS
1	DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	0	0	0	2	0	1	0	0	0	2
3	DOCENCIA (Facultad CEAC)	0	4	0	0	0	2	2	3	0	0
	DOCENCIA (Facultad Ingenierías)	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1
	DOCENCIA (Facultad Derecho Ciencias Políticas y sociales)	0	1	0	1	1	3	2	2	0	3
	DOCENCIA (Facultad Ciencias de la salud)	0	0	0	1	0	0	0	3	0	0
4	INVESTIGACIÓN Facultad Ciencias Económicas, AC Facultad de Derecho Facultad de Ingenierías Facultad de Ciencias de la Salud	0	5	0	0	0	2	0	0	0	1
5	PROYECCIÓN SOCIAL	0	8	0	2	0	4	1	3	1	4
6	INTERNACIONALIZACIÓN	0	5	0	3	1	1	0	3	0	0
7	BIENESTAR UNIVERSITARIO	1	2	1	2	0	0	0	0	1	4
8	GESTION FINANCIERA	0	0	0	0	0	3	0	0	0	2
9	GESTIÓN HUMANA - SG SST	1	1	1	4	0	1	0	1	0	1
10	GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTROS	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0
11	GESTIÓN DE LA BIBLIOTECA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
12	GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES - GESTIÓN AMBIENTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	GESTIÓN DE INFORMÁTICA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
14	GESTIÓN AUDITORIA INTERNA	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0
15	GESTIÓN DE ADQUISICIONES Y SUMINISTROS	2	4	0	3	1	2	0	1	0	0
16	GESTIÓN DOCUMENTAL	0	4	0	2	2	7	0	0	1	0
	TOTAL	**4**	**37**	**2**	**20**	**5**	**29**	**5**	**20**	**3**	**18**

Tabla 3. Histórico Resultados de auditorías internas 2019-2023

En el primer semestre del año (del 15 al 29 de mayo de 2023) se auditaron los 16 procesos inmersos en el Sistema de Gestión de Calidad (19) áreas teniendo en cuenta cada Facultad, a través de auditorías presenciales, solo Gestión Financiera fue auditada de manera remota por el Ingeniero Federico García de la Seccional Cali. Para la ejecución de las auditorías se contó con 17 auditores activos asignados a los diferentes procesos.

En las auditorías internas realizadas en el año 2023 se presentaron (3) no conformidades, se establecieron (10) acciones correctivas, las cuales están ejecutadas en un 100% y (18) observaciones de las cuales se generan 28 oportunidades de mejora de las cuales 22 se encuentran cerradas y 6 en proceso.

Es importante señalar que a nivel nacional se auditó la norma NTC5906 del Ministerio de justicia con fines de certificación para el Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico, a través de 5 procesos: Proyección social, Gestión de servicios generales, gestión documental, gestión humana y gestión de informática. Igualmente se auditó la norma 14001:2018 de gestión ambiental en 5 procesos que interactúan directamente con gestión ambiental (Dirección estratégica, Aseguramiento de la calidad, Docencia – Laboratorios de las Facultades de: Ingenierías - Ciencias de la Salud Exactas y Naturales, Gestión Humana, Gestión de adquisiciones y suministros. No se auditó en Gestión financiera ni Bienestar Universitario, Servicios Generales.

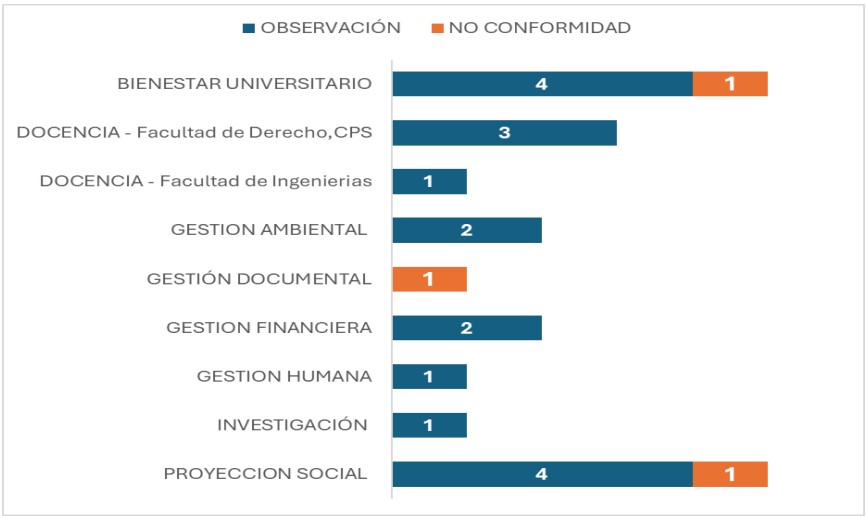

Ilustración 3. Resultados Auditoría 2023 - Observaciones y No Conformidades generadas por proceso.

1. PROYECCIÓN SOCIAL

NC1: En el subproceso de Prácticas, no se evidencia el diligenciamiento adecuado de los formatos ST-PS-01-P-01-F04 y ST-PS-01-P-01-05 de los informes mensuales y actas de seguimiento de la estudiante LAURA CAMILA ESTRADA del programa de Ingeniería comercial coordinados por el docente CARLOS ALBERTO BETANCURT ya que se encuentran sin las respectivas firmas, lo que incumple la norma ISO9001:2015 en su numeral 7.5.3 Control de la información documentada

OBS1: Mejorar el mecanismo de tipificación de los convenios para dejar clara su tipología y el verdadero número de convenios existentes en coordinación con la Secretaría Seccional, de acuerdo con el inventario de convenios que socializa el área de jurídica. Se debería de tipificar los convenios según su naturaleza de públicos y privados.

Se evidencia el manejo de carpetas digitales y en físico del seguimiento realizado a los estudiantes que realizan prácticas empresariales, prácticas de investigación y de proyección social.

OBS2: Mejorar el manejo de los tiempos en archivos de gestión de las TRD ya que se tiene en 4 años

OBS3: Mejorar el micrositio en la página web de la Universidad para el Consultorio Jurídico y el centro de Conciliación, donde se incluya la publicación de la resolución Nro. 1003 del 24 de julio de 2004, ya que se evidencia la existencia de la Resolución Nro 1003 del 24 de julio de 2004 en poder de la Directora del Consultorio Jurídico pero no se hace pública. (NTC5906 DE 2012).

OBS4: Fortalecer el recurso humano para garantizar la prestación del servicio en el consultorio Jurídico y el centro de Conciliación, ya que se evidencia un recurso humano insuficiente, Sólo se cuenta con un judicante y la coordinadora académica asume además el cargo de directora de Consultorio Jurídico. (NTC5906 DE 2012). Se evidencia en la Oficina de Gestión Humana las hojas de vida de 11 docentes de Jornada Completa adscritos al Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación.

2. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

OBS1: A la fecha no se tiene implementado al 100% el SGA, y no se ha recibido la certificación bajo la norma ISO 14001 vs 2015. Se está en un 21% de consolidación de temas relacionados con documentos, comunicación e implementación.
Se revisa diagnostico encontrado por el Ing. Luis Guillermo Martínez en el equipo de la Ing. Felisa ya que ella está en licencia de maternidad.

OBS2: Acciones de mejora de 2022 fueron 3 y 2 están en proceso y se cerró la del proceso de desarrollo del compost y quedan pendiente implementación programa post consumo y la implementación de la norma 14001 DE 2015.

3. GESTIÓN HUMANA

OBS1:Mejorar el control de documentos y registros que se encuentran estándar a nivel nacional en el PROCEDIMIENTO DE VINCULACIÓN ADMINISTRATIVA.

4. GESTIÓN FINANCIERA

OBS1: Mejorar la evaluación en la identificación del riesgo: Aumento de cartera y posible pérdida de estudiantes. ID178 identificado el 18/04/2019, ya que solo se evidencia una evaluación realizada el 11/05/2023 más no fechas anteriores a ésta.

OBS2: Mejorar el registro de acciones correctivas por incumplimiento de indicador de presupuesto, ya que se evidenció que el indicador ID301 Precisión en la elaboración del presupuesto de Inversión Seccional Pereira, no cumplió la meta del indicador (36,07
frente a una meta del 10%) y se registró la acción correctiva, pero con algunos datos incorrectos como por ejemplo responsable de las acciones una persona que no es de la seccional.

5. BIENESTAR UNIVERSITARIO

NC1: Se evidenció la inconformidad presentada en varios aspectos del espacio físico de las oficinas de Bienestar Universitario, respecto de computadores para cada funcionario, pues los que tienen son obsoletos desde lo tecnológico. La coordinación del programa de Permanencia no cuenta con equipo de trabajo para el desarrollo de sus funciones. Así mismo, respecto de condiciones climáticas, no se cuenta con aire acondicionado cuando se presentan temporadas de calor intenso, el manejo de la luz, lo cual ha sido reportado a Seguridad y Salud en el Trabajo sin solución, está afectando al equipo de trabajo en el cumplimiento efectivo de sus funciones. Esta auditoría pudo constatar de manera directa, en el momento de realizar la auditoría que no hay señal de wifi, ni por el equipo de la directora de BU, no hay posibilidad de trabajar en portátil en las oficinas pues no hay cobertura de señal de internet. Se evidencia que, en la Oficina de la sede de Comité de Cafeteros, donde funciona la Coordinación de Egresados, se presenta una situación compleja de presencia de humo y exceso de luz solar en la oficina, lo cual ha sido reportado a SST y no ha tenido intervención alguna. Frente al mantenimiento de espacios deportivos, se presentan dilaciones que afectan los espacios con riesgo a que se puedan deteriorar ante la falta de mantenimiento oportuno. Lo anterior incumple el numeral 7.1.3 y 7.1.4 de la norma ISO9001:2015

OBS1: Capacitar al líder del proceso y equipo de trabajo en la ruta de acceso a los documentos de kawak, ya que al momento de la auditoría no se tuvo claridad sobre los riesgos identificados en su proceso y las acciones se han implementado para mitigarlos,

OBS2: Verificar con las autoridades la priorización de actividades a desarrollar como parte del proceso de Bienestar Universitario en cada período académico y de acuerdo con el plan de trabajo, se evidencia que el manejo de recursos asignados al proceso es deficiente frente al cumplimiento de los objetivos del proceso, ya que algunas solicitudes para el cumplimiento de diferentes actividades no fueron autorizadas por las Autoridades competentes, esto afecta la prestación de los servicios de manera óptima. La Dirección financiera de la universidad valida el manejo del presupuesto de acuerdo con los ingresos que se establezcan para la universidad. Limitantes: matrícula de los estudiantes. No se maneja otro tipo de ingreso para el desarrollo de las funciones.

OBS3: Revisar con las autoridades competentes, Secretaria Jurídica, la forma de contratación de profesores de deportes y cultura, para garantizar a los estudiantes la continuidad de los procesos de formación en deporte y cultura. De igual forma, revisar la forma de contratación de las psicólogas que prestan el apoyo en el programa de permanencia, ya que se evidencia que el equipo de trabajo básico para cada función del Bienestar Universitario se encuentra vinculado, no obstante, para el desarrollo de funciones de cada uno de ellos, es insuficiente, especialmente por la contratación que actualmente presentan en los procesos de Deportes y Cultura, pues no es posible hacer seguimiento con cambios constantes de entrenadores y gestores culturales para lograr resultados. De igual manera, se evidencia que el apoyo para el programa de permanencia y graduación estudiantil con calidad, es insuficiente para el número de estudiantes y para atender las necesidades, adicionalmente la forma de contratación de estas profesionales se recomienda revisarla.

OBS4: Realizar mantenimiento a equipos, ya que se evidencia que el DEA del edificio de Posgrados no está en funcionamiento y a pesar del reporte para su mantenimiento, no se ha generado atención frente al tema.

6. GESTIÓN DOCUMENTAL

NC1 : Se evidenció en el proceso de Gestión Documental, que en el registro de información "ST-GDO-03-P-01-F01 Formato de radicación y entrega de correspondencia externa e interna recibida" versión 2 del 18 de mayo de 2022, presenta inconsistencias desde 01 de febrero de 2023 a la fecha de la auditoría, con respecto al número de radicado de la factura de la correspondencia externa recibida y que no fue registrada en el sistema SEVENET, llamado "FOLIO", afectando, el consecutivo de la documentación radicada desde el 01 de febrero hasta el 15 de junio/23, considerando que es un proceso que evidencia la trazabilidad y la transparencia de una actuación administrativa donde se tramitan diferentes documentos externos, los cuales deben cumplir con los términos legales para su respuesta, lo que incumple el acuerdo 060 de 2001 del AGN. De lo anterior el proceso informa que fue error de la persona encargada de la ventanilla registro en su momento.

7. DOCENCIA

7.1 Facultad de Derecho, ciencias políticas y sociales

OBS1: Actualizar permanentemente en el kawak, el seguimiento a Comités institucionales, ya que se evidenció en la auditoría que no se tenía registro en el sistema de información de calidad los seguimientos a comités correspondientes al primer trimestre del año 2023.

OBS2: Evaluar la conveniencia llevar los micro currículos a comités curricular o CUA, donde se deje la evidencia de las actualizaciones y/o si no fue necesario actualizarlos, % de actualización en formatos de micro currículo estándar. Próxima reunión 30 de mayo para llevar a CUA o comité curricular.

OBS3: Evaluar el ajuste del formato digital de la TRD denominado: inscripción a aspirantes a monitorias ya que se evidenció que es una herramienta interna de la Facultad, pero en su parte final dice firma y no se observaron dichos registros firmados, por ello es necesario revisar si se deja en lugar de firma nombre o se elimina este ítem toda vez que a inicio del formulario ya tiene el nombre del inscrito.

7.2 Facultad de Ingenierías

OBS: Cumplimiento al cronograma de control de los momentos 1 y 2 de autoevaluación en el programa de Ingeniería de sistemas, ya que se observa que la fecha de control de vencimiento de registro calificado del programa de ingeniería de sistemas en la ejecución de los momentos 1 y 2 están vencidos, se verifica correos enviados desde la Dirección de aseguramiento de la calidad académica y Planeación indicando los compromisos de los programas académicos para la vigencia 2023, también se evidenció que hay un agendamiento semanal de trabajo del director de programa y la Directora de aseguramiento de la calidad académica y no se ha cumplido en su totalidad. Tampoco se evidencian soportes de autoevaluación de estos dos momentos en el programa.

8. INVESTIGACIÓN

OBS1: Implementar los formatos en las versiones que están en el sistema KAWAK, ya que el formato ST-INV-02-P-04-F03 Formato Plan de Trabajo Consolidado Centros de Investigación, ya que se evidenció que los directores de centro de investigación están manejando una versión 2 y el kawak se tiene este formato con versión 1. Algunos formatos

no coinciden en las versiones estándar. El director seccional de investigaciones informa que el formato ST-INT-02-P-01-F01 Solicitud de incentivos a la producción académica está suspendido desde el 21 de Abril de 2021 por temas presupuestales.

2.2 Resultado de las Auditorías Externas.

Se realizó visita de auditoría externa de calidad por parte de la empresa SGS de Colombia, realizada los días 31 de julio, 01 y 02 de agosto de 2023, en las seccionales de Bogotá, Socorro y Cúcuta, se encontró 1 hallazgo en el proceso de Gestión Documental de la Seccional Bogotá en el registro de las condiciones medio ambientales para lo cual las seccionales deben implementar acción de mejora. En el caso de la seccional Pereira no fue necesario establecer mejora debido a que se lleva el control respectivo, el cual se encuentra debidamente soportado**.**

Decisiones: Continuar con el acompañamiento a los auditores internos de calidad para la realización de auditorías y a los líderes de proceso en el registro de acciones correctivas o de oportunidades de mejora por el sistema de información KAWAK.

3. Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas.

OBJETIVO 1: Mejorar la percepción de satisfacción de la comunidad Unilibrista frente a la calidad de los servicios prestados por la Universidad.

Medición: Encuestas de satisfacción, PQRSD y Calificación del servicio.

3.1 Encuestas de satisfacción.

La satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas se encuentra asociado al objetivo 1, para el año 2023 se aplicó encuesta de satisfacción a nivel nacional obteniéndose un resultado del 78% frente a la meta del 80%. Sin embargo, **la seccional Pereira obtuvo un promedio del 81%,** (estudiantes 78%, docentes 81% y administrativos 84%), con estos resultados se identificaron oportunidades de mejora en los procesos que no superaron la meta.

A continuación, se presenta el resultado Seccional, evidenciado en las encuestas aplicadas:

GRUPO FOCAL	PEREIRA 2022-2023
Estudiantes de Pregrado	361
Estudiantes de Posgrado	59
Docentes Pregrado	135
Docentes Posgrado	16
Administrativos	106
Total Encuestas Aplicadas	**677**

Tabla 4. Grupo focal encuesta de satisfacción -Pereira 2022-2023

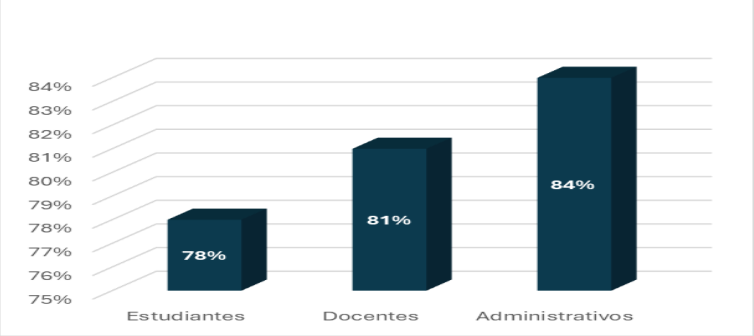

Ilustración 4. Resultado Seccional 2022-2023- Encuesta de Satisfacción

Decisiones: Realizar seguimiento al cierre eficaz de acciones que se encuentran en proceso por resultados de encuesta.

3.2. Gestión P.Q.R.S.D.F (Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones)

Las PQRSDF son registradas mediante el Sistema de Información de Calidad KAWAK, las cuales una vez recibidas, son direccionadas al responsable del Proceso correspondiente para la oportuna respuesta.

PQRSD PRESENTADAS EN LA SECCIONAL 2007 AL 2023																
2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
68	105	97	92	53	66	54	39	51	45	22	64	23	75	38	111	96

Tabla 5. Histórico PQRSD seccional Pereira 2007-2023

En el año 2023 se recibieron un total de noventa y seis **(96) PQRSDF**, de las cuales, cincuenta y siete (57) fueron recibidas en el primer semestre y treinta y nueve (39) en el segundo periodo del año 2023.

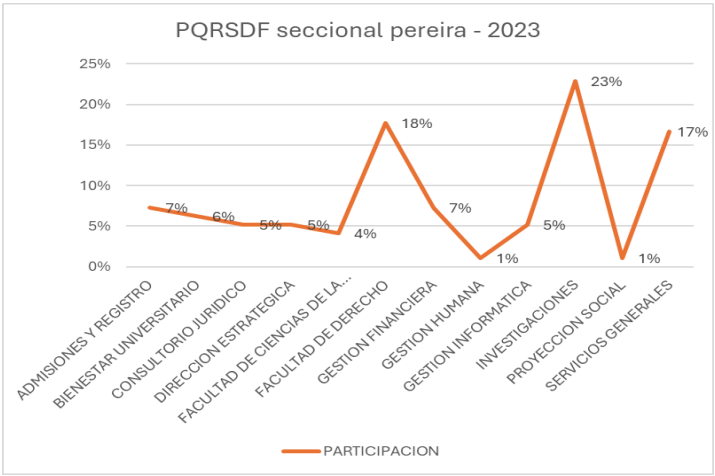

Ilustración 5. Participación por proceso en las PQRSDF -2023

PROCESO	CANTIDAD
Admisiones y Registro	7
Bienestar Universitario	6
Consultorio Jurídico	5
Dirección Estratégica	5
Facultad De Ciencias De La Salud	4
Facultad De Derecho	17
Gestión Financiera	7
Gestión Humana	1
Gestión Informática	5
Investigaciones	22
Proyección Social	1
Servicios Generales	16
TOTAL	**96**

Tabla 6. PQRSDF por proceso 2023

En relación con las PQRSDF, se presentaron 96 casos, de los cuales 68 fueron quejas y derechos de petición, y 28 solicitudes o requerimientos. El 85% de las PQRS se respondieron en el tiempo establecido, y el 100% se cerraron satisfactoriamente. En la siguiente tabla se relacionan la información de las causas de las PQRSD recibidas.

No.	PROCESO	Tipo	Fecha PQRSDF	Tipo del usuario	Asunto de la PQRSDF	Fecha de respuesta	Estado	Queja recurrente
1	**ADMISIONES Y REGISTRO**	01 – Peticiones	10/01/2023	Estudiante pregrado	Solicitud de información sí para el próximo 23 de enero es posible adicionar las electivas IV y V o si la universidad va a ofertas dichas materias o si fueron reemplazadas por otras.	10/01/2023	Cerrada	no
2	**ADMISIONES Y REGISTRO**	01 – Peticiones	02/03/2023	Estudiante pregrado	Solicitud de certificación terminación de materias	02/03/2023	Cerrada	no
3	**ADMISIONES Y REGISTRO**	07 – Sugerencias / Propuesta	19/04/2023	Egresado	Requerimiento de aceptación cedula de ciudadanía digital policarbonato que es una sola cara	26/04/2023	Cerrada	no
4	**ADMISIONES Y REGISTRO**	01 – Peticiones	28/04/2023	Egresado	olicitud de certificado de notas con promedio del pregrado	04/05/2023	Cerrada	no

5	**ADMISIONES Y REGISTRO**	02 – Quejas	23/05/2023	Egresado	Problema con Certificados de Notas - Ing. Civil	29/05/2023	Cerrada	no
6	**ADMISIONES Y REGISTRO**	01 – Peticiones	23/11/2023	Egresado	Solicitud de promedio de notas	27/11/2023	Cerrada	no
7	**ADMISIONES Y REGISTRO**	01 – Peticiones	03/12/2023	Egresado	Solicitud de Certificados	04/12/2023	Cerrada	no
8	**BIENESTAR UNIVERSITARIO**	02 – Quejas	02/03/2023	Usuario externo	Solicitud clases de música en la sede centro	10/03/2023	Cerrada	no
9	**BIENESTAR UNIVERSITARIO**	03 – Reclamos	11/05/2023	Usuario externo	Reclamo en el area de baloncesto	13/05/2023	Cerrada	no
10	**BIENESTAR UNIVERSITARIO**	02 – Quejas	24/05/2023	Estudiante posgrado	Solicitud Préstamo de cancha y patrocinio a equipo de egresados unilibre	25/05/2023	Cerrada	no
11	**BIENESTAR UNIVERSITARIO**	02 – Quejas	09/08/2023	Estudiante pregrado	Denuncia sobre Accidente en la cafetería sede Centro	14/08/2023	Cerrada	no
12	**BIENESTAR UNIVERSITARIO**	01 – Peticiones	09/11/2023	Estudiante pregrado	Solicitud de Información de bolsa de empleo	09/11/2023	Cerrada	no
13	**BIENESTAR UNIVERSITARIO**	04 – Denuncia	17/11/2023	Usuario externo	Solicitud de Revisión separación cancha	27/11/2023	Cerrada	no
14	**CONSULTORIO JURIDICO**	02 – Quejas	20/02/2023	Usuario externo	Consultorio Jurídico y centro de conciliación: Revisión caso consultorio y generar mayor credibilidad	20/02/2023	Cerrada	no
15	**CONSULTORIO JURIDICO**	01 – Peticiones	11/04/2023	Usuario externo	D. P: Solicitud certificado de monitora del Centro de Investigaciones Sociojurídicas	03/05/2023	Cerrada	no
16	**CONSULTORIO JURIDICO**	02 – Quejas	28/08/2023	Usuario externo	Consultorio Jurídico y centro de conciliación: No respuesta a solicitud de representante de víctimas	29/08/2023	Cerrada	no
17	**CONSULTORIO JURIDICO**	01 – Peticiones	09/11/2023	Egresado	Certificación de practicas de consultorio jurídico como experiencia laboral	10/11/2023	Cerrada	no
18	**CONSULTORIO JURIDICO**	01 – Peticiones	09/11/2023	Egresado	Certificación de practicas de consultorio jurídico como experiencia laboral	10/11/2023	Cerrada	no
19	**DIRECCION ESTRATEGICA**	02 – Quejas	17/03/2023	Egresado	Inconformidad proceso electoral egresados	22/03/2023	Cerrada	no
20	**DIRECCION ESTRATEGICA**	02 – Quejas	17/03/2023	Egresado	Inconformidad en la elección de consejo directivo	22/03/2023	Cerrada	no

21	**DIRECCION ESTRATEGICA**	02 – Quejas	17/03/2023	Egresado	Falta de atención al adulto mayor proceso de elecciones	22/03/2023	Cerrada	no
22	**DIRECCION ESTRATEGICA**	01 – Peticiones	27/03/2023	Usuario externo	D.P.Solicitud a Consejo Directivo de devolución de valor matrícula académica de la estudiante XIMENA VANEGAS BETANCUR - Facultad de Derecho	30/03/2023	Cerrada	no
23	**DIRECCION ESTRATEGICA**	08 – Comentario Elogioso y/o Felicitaciones	12/12/2023	Estudiante posgrado	Solicitud de felicitaciones y reconocimiento a la Doctora Marlen Isabel Redondo	14/12/2023	Cerrada	no
24	**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**	02 – Quejas	16/05/2023	Estudiante posgrado	Solicitud de respuesta si la universidad dará inicio al programa o para tomar otra alternativa, dado el caso de que no den apertura solicitud el reintegro del dinero del pago de la inscripción	19/05/2023	Cerrada	no
25	**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**	02 – Quejas	08/08/2023	Estudiante pregrado	Respuesta frente a múltiples cambios de horario en el programa de nutrición	09/08/2023	Cerrada	no
26	**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**	07 – Sugerencias / Propuesta	03/10/2023	Estudiante pregrado	Ofrecimiento insumos para el programa de microbiología	10/10/2023	Cerrada	no
27	**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**	02 – Quejas	05/12/2023	Usuario externo	Admisión de pregrado	17/01/2024	Cerrada	no
28	**FACULTAD DE DERECHO**	01 – Peticiones	17/02/2023	Estudiante pregrado	Cancelación de matrícula	03/03/2023	Cerrada	no

29	**FACULTAD DE DERECHO**	01 – Peticiones	11/04/2023	Estudiante pregrado	Solicitud de un certificado con especificaciones y sobre ¿ cuándo se abrirá el proceso de contratación de jóvenes investigadores e investigadoras de los que fui una de las seleccionadas en la convocatoria pasada en la facultad de derecho y ciencias sociales o si definitivamente la Universidad no hará la contratación del joven investigador	03/05/2023	Cerrada	no
30	**FACULTAD DE DERECHO**	04 – Denuncia	05/05/2023	Estudiante pregrado	Inconformidad con el programa de Trabajo Social	19/05/2023	Reabierta	si
31	**FACULTAD DE DERECHO**	02 – Quejas	28/06/2023	Estudiante posgrado	No respuesta a inicio de especialización en responsabilidad medica	28/06/2023	Cerrada	no
32	**FACULTAD DE DERECHO**	02 – Quejas	06/07/2023	Estudiante pregrado	No he podido comunicarme para hacer solicitud de grado público	21/07/2023	Cerrada	no
33	**FACULTAD DE DERECHO**	02 – Quejas	12/07/2023	Estudiante posgrado	Derecho de petición: INCONVENIENTE ARTÍCULO DE REFLEXIÓN	24/07/2023	Cerrada	no
34	**FACULTAD DE DERECHO**	02 – Quejas	14/07/2023	Estudiante pregrado	Solicitud respuesta a un correo que envié a Decanatura el día 7 de julio del presente, donde adjunto una carta para solicitud importante.	01/08/2023	Cerrada	no
35	**FACULTAD DE DERECHO**	02 – Quejas	01/08/2023	Estudiante posgrado	No respuesta sobre revisión clases virtuales	25/08/2023	Cerrada	no

36	**FACULTAD DE DERECHO**	03 – Reclamos	28/08/2023	Estudiante posgrado	Reembolso pago inscripción Especialización Responsabilidad Médica que nunca inicio	05/09/2023	Cerrada	no
37	**FACULTAD DE DERECHO**	02 – Quejas	29/08/2023	Estudiante pregrado	Revision pago congreso internacional	08/09/2023	Cerrada	no
38	**FACULTAD DE DERECHO**	02 – Quejas	29/08/2023	Usuario externo	Inconformidad sobre tiempo dictado en clase	08/09/2023	Cerrada	no
39	**FACULTAD DE DERECHO**	02 – Quejas	18/10/2023	Estudiante posgrado	Inconformidad por aumento en el valor de la matrícula segundo semestre de Especialización derecho del trabajo, seguridad social y riesgos laborales cohorte 11.	30/10/2023	Cerrada	no
40	**FACULTAD DE DERECHO**	02 – Quejas	20/10/2023	Usuario externo	Solicito me sea posible presentar parciales	30/10/2023	Cerrada	no
41	**FACULTAD DE DERECHO**	02 – Quejas	08/11/2023	Egresado	Sin respuesta ante Revision reintegro	09/11/2023	Cerrada	no
42	**FACULTAD DE DERECHO**	01 – Peticiones	09/11/2023	Estudiante posgrado	Solicitud registro de notas	21/11/2023	Cerrada	no
43	**FACULTAD DE DERECHO**	01 – Peticiones	27/11/2023	Estudiante posgrado	D.P Solicitud de postulación a la beca prevista en el Acuerdo No. 01 del 26 de enero de 2010, por medio del cual se reglamentan las becas – crédito de postgrados para Docentes y	18/12/2023	Cerrada	no

					Egresados de la Universidad Libre,			
44	**FACULTAD DE DERECHO**	01 – Peticiones	20/12/2023	Estudiante pregrado	Requisitos grados y segunda lengua	19/01/2024	Cerrada	no
45	**GESTION FINANCIERA**	02 – Quejas	09/03/2023	Estudiante pregrado	Queja por falla de la Universidad para visualizar pago de Preparatorio por transferencia	21/03/2023	Cerrada	no
46	**GESTION FINANCIERA**	02 – Quejas	07/06/2023	Estudiante pregrado	Revisión Derecho de Petición enviado por correo electrónico: Matricula extraordinaria	08/06/2023	Cerrada	no
47	**GESTION FINANCIERA**	02 – Quejas	08/06/2023	Estudiante pregrado	Saber qué pasó con el dinero y solicitar reintegro	27/06/2023	Cerrada	no
48	**GESTION FINANCIERA**	02 – Quejas	16/08/2023	Estudiante pregrado	Solicitud devolucion de dinero	29/08/2023	Cerrada	no
49	**GESTION FINANCIERA**	02 – Quejas	16/08/2023	Estudiante pregrado	Solicitud de devolución del 20 porciento de matricula del semestre 2023 II	11/09/2023	Cerrada	no
50	**GESTION FINANCIERA**	03 – Reclamos	30/09/2023	Estudiante pregrado	Solicitud de revision postulacion fondo sena (no han respondido)	11/10/2023	Cerrada	no

51	**GESTION FINANCIERA**	03 – Reclamos	18/10/2023	Estudiante posgrado	Cobro superior al acordado en el primer semestre de la Especialización derecho del trabajo, seguridad social y riesgos laborales cohorte 11.	25/10/2023	Cerrada	no
52	**GESTION HUMANA**	01 – Peticiones	11/12/2023	Docente	25-Diplomas, certificados y soportes académicos	23/01/2024	Cerrada	no
53	**GESTION INFORMATICA**	02 – Quejas	02/02/2023	Administrativo	Falta de soporte técnico acceso a correos	06/02/2023	Cerrada	no
54	**GESTION INFORMATICA**	01 – Peticiones	13/04/2023	Estudiante posgrado	Solicitud de información para ingreso al correo	03/05/2023	Cerrada	no
55	**GESTION INFORMATICA**	02 – Quejas	18/06/2023	Estudiante posgrado	Solicitud respuesta fallas en el correo institucional	26/06/2023	Cerrada	no
56	**GESTION INFORMATICA**	02 – Quejas	18/08/2023	Administrativo	Mal servicio oficina de Gestión de informática	30/08/2023	Cerrada	no
57	**GESTION INFORMATICA**	01 – Peticiones	25/10/2023	Administrativo	Solicitud de usuario y contraseña de Correo Electronico como egresado	27/10/2023	Cerrada	no
58	**INVESTIGACIONES**	01 – Peticiones	02/02/2023	Egresado	Derecho de petición: Solicitamos la autorización excepcional para que nos sea avalado el cumplimiento del Trabajo de Investigación en Pregrado como requisito de grado	02/02/2023	Cerrada	si

59	**INVESTIGACIONES**	02 – Quejas	24/02/2023	Estudiante pregrado	Demora en respuesta ante solicitud de Revisión trabajo de grado: Maestria en D. Administrativo	28/02/2023	Cerrada	no
60	**INVESTIGACIONES**	02 – Quejas	07/03/2023	Estudiante pregrado	*Queja por no tener asignación de Docente ni respuesta de articulo publicable para trabajo de grado	10/03/2023	Cerrada	no
61	**INVESTIGACIONES**	02 – Quejas	10/03/2023	Estudiante pregrado	Solicitaud de información de la respuesta dada por la revisión de los pares de la investigación - Proyecto de grado único requisito pendiente para solicitar el grado	28/03/2023	Cerrada	no
62	**INVESTIGACIONES**	02 – Quejas	12/03/2023	Estudiante pregrado	Reclamo sobre Revisión pares artículo de investigación	21/03/2023	Cerrada	no
63	**INVESTIGACIONES**	02 – Quejas	12/03/2023	Estudiante pregrado	Reclamo sobre Revisión pares artículo de investigación	21/03/2023	Cerrada	no
64	**INVESTIGACIONES**	02 – Quejas	29/03/2023	Estudiante pregrado	Solicitud aprobación paz y salvo articulo como proyecto de grado	30/03/2023	Cerrada	no
65	**INVESTIGACIONES**	01 – Peticiones	29/03/2023	Estudiante pregrado	Solicitud información sobre correcciones del trabajo de grado	17/04/2023	Cerrada	no
66	**INVESTIGACIONES**	02 – Quejas	30/03/2023	Estudiante pregrado	Trabajo de grado	30/03/2023	Cerrada	no
67	**INVESTIGACIONES**	02 – Quejas	30/03/2023	Estudiante pregrado	Retraso en el proceso de grado	25/04/2023	Cerrada	no
68	**INVESTIGACIONES**	01 – Peticiones	10/04/2023	Estudiante pregrado	Nuevo asesor y cambio de formato	25/04/2023	Cerrada	no
69	**INVESTIGACIONES**	02 – Quejas	18/04/2023	Estudiante pregrado	Estado articulo de grado	25/04/2023	Cerrada	no
70	**INVESTIGACIONES**	02 – Quejas	26/04/2023	Estudiante pregrado	Inconformidad por demora en el proceso de revisión articulo publicable	05/05/2023	Cerrada	no
71	**INVESTIGACIONES**	02 – Quejas	26/04/2023	Estudiante pregrado	Derecho de petición respuesta de pares académicos	05/05/2023	Cerrada	no
72	**INVESTIGACIONES**	02 – Quejas	16/05/2023	Estudiante pregrado	Asignación pares para articulo publicable	23/05/2023	Cerrada	Si

73	**INVESTIGACIONES**	02 – Quejas	17/05/2023	Estudiante pregrado	Negligencia en el tramite y proceso del artículo de grado en investigaciones de Derecho.	25/05/2023	Cerrada	Si
74	**INVESTIGACIONES**	01 – Peticiones	19/05/2023	Estudiante pregrado	Reasignación de asesor y cambio de monografia a articulo publicable.	25/05/2023	Cerrada	No
75	**INVESTIGACIONES**	02 – Quejas	31/05/2023	Estudiante pregrado	Revisión de artículo publicable por parte de la asesora	08/06/2023	Cerrada	No
76	**INVESTIGACIONES**	02 – Quejas	22/06/2023	Estudiante pregrado	Revisión presentación de trabajo de grado	30/06/2023	Cerrada	Si
77	**INVESTIGACIONES**	02 – Quejas	23/06/2023	Estudiante pregrado	Inconformidad con evaluación y proceso de artículo investigativo para grado	05/07/2023	Cerrada	No
78	**INVESTIGACIONES**	01 – Peticiones	26/07/2023	Estudiante posgrado	PAZ Y SALVO DE INVESTIGACIONES PARA GRADO ESPECIALIZACIÓN DERECHO PROCESAL COHORTE 14	15/08/2023	Cerrada	No
79	**INVESTIGACIONES**	02 – Quejas	26/07/2023	Estudiante pregrado	Aprobación de artículo como opción de grado	09/08/2023	Cerrada	No
80	**PROYECCION SOCIAL**	07 – Sugerencias / Propuesta	11/05/2023	Usuario externo	Solicitud de convenio para prácticas	13/05/2023	Cerrada	No
81	**SERVICIOS GENERALES**	02 – Quejas	07/02/2023	Estudiante pregrado	El aire acondicionado de Biblioteca de Belmonte se encuentra descompuesto - Estudiante de Ing. Civil	13/02/2023	Cerrada	No
82	**SERVICIOS GENERALES**	02 – Quejas	07/02/2023	Estudiante pregrado	Aire acondicionado de biblioteca no funciona- Estudiante de Ing. Civil	13/02/2023	Cerrada	No
83	**SERVICIOS GENERALES**	02 – Quejas	07/02/2023	Estudiante pregrado	Ventiladores salones 101 y 102 - Estudiante de Ingeniería civil	15/02/2023	Cerrada	No
84	**SERVICIOS GENERALES**	02 – Quejas	07/02/2023	Estudiante pregrado	Ventiladores salones 101 y 102 - Estudiante de Ingeniería civil	15/02/2023	Cerrada	No

85	**SERVICIOS GENERALES**	02 – Quejas	14/02/2023	Estudiante pregrado	Ventiladores salones 101 y 102 del bloque C tienen ventiladores viejos, dañados, ruidosos - Estudiante de Ingeniería civil	24/02/2023	Cerrada	Si
86	**SERVICIOS GENERALES**	02 – Quejas	24/02/2023	Estudiante pregrado	Falla aire acondicionado salón 301 de Posgrados: Esp. Alta Gerencia	06/03/2023	Cerrada	No
87	**SERVICIOS GENERALES**	02 – Quejas	09/03/2023	Estudiante pregrado	Daño aire acondicionado salón 301 de posgrados	23/03/2023	Cerrada	No
88	**SERVICIOS GENERALES**	01 – Peticiones	24/05/2023	Estudiante posgrado	Solicitud de Pavimentación parqueadero posgrados	24/05/2023	Cerrada	No
89	**SERVICIOS GENERALES**	02 – Quejas	24/05/2023	Docente	Riesgo por falta de Mantenimiento cancha fútbol	31/05/2023	Cerrada	No
90	**SERVICIOS GENERALES**	02 – Quejas	25/05/2023	Docente	Riesgo por falta de Mantenimiento cancha fútbol	31/05/2023	Cerrada	No
91	**SERVICIOS GENERALES**	02 – Quejas	11/06/2023	Docente	Verificar que los ejecutores de la Cancha de fútbol cumplan a cabalidad	28/06/2023	Cerrada	No
92	**SERVICIOS GENERALES**	02 – Quejas	29/07/2023	Estudiante posgrado	Mal estado de baños primer piso en posgrados	03/08/2023	Cerrada	No
93	**SERVICIOS GENERALES**	02 – Quejas	24/08/2023	Estudiante posgrado	Queja por Parqueadero de Posgrados	31/08/2023	Cerrada	No
94	**SERVICIOS GENERALES**	02 – Quejas	24/08/2023	Estudiante posgrado	Queja por Parqueadero de Posgrados	31/08/2023	Cerrada	No
95	**SERVICIOS GENERALES**	02 – Quejas	26/08/2023	Estudiante posgrado	Inconformidad por parqueadero de posgrados	31/08/2023	Cerrada	Si
96	**SERVICIOS GENERALES**	02 – Quejas	02/10/2023	Docente	Mantenimiento malla externa escenario futbol	23/10/2023	Cerrada	No

Tabla 7. Consolidado PQRSDF 2023- Pereira

Quejas recurrentes: Por revisión por trabajo de grado en los centros de investigación, por ventiladores dañados, además de inconformidad por parqueadero de posgrados

Decisiones: Continuar haciendo seguimiento y control permanente a la respuesta oportuna a los usuarios e implementación de acciones de mejora.

3.3 Calificación del servicio.

COMPARATIVO DE CALIFICACIÓN DEL SERVICIO 2015 – 2023									
AÑO	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**
%	87%	85%	99%	96%	97,52%	97,46%	93,66%	97.11%	98%
Muestra	**2143**	**859**	**1501**	**2223**	**4766**	**1.765**	**3.210**	**2.816**	**3.462**

Tabla 8. Comparativo de la calificación del servicio 2015-2023

Para el 2023, la calificación del servicio se realizó a través de encuesta FORMS, publicada en la página web de la Universidad, obteniendo una muestra de **3.462 calificaciones** con un porcentaje de satisfacción del **98%** para el año **2023**, la calificación evalúa aspectos como la atención prestada por el área, agilidad en la prestación del servicio o solicitud, satisfacción con el servicio y la atención y solución al requerimiento.

A continuación, se presenta en el cuadro con las calificaciones presentadas así:

CALIFICACIONES DEL SERVICIO - AÑO 2023						
Proceso	**2023-1**		**2023-2**		**2023**	
	Total	**Porcentaje Satisfacción**	**Total**	**Porcentaje Satisfacción**	**Total**	**Porcentaje Satisfacción**
Bienestar Universitario	**141**	**98,08%**	**275**	**97,14%**	416	98%
DOCENCIA - Facultad de CEAC	**5**	**100%**	**77**	**98,96%**	82	99%
DOCENCIA - Facultad de ciencias de la salud, Exactas y Naturales	**210**	**98,36%**	**281**	**97,28%**	491	98%
DOCENCIA - Facultad de Ingenierías	**38**	**99,74%**	**97**	**98,20%**	135	100%
DOCENCIA - Facultad Derecho, Ciencias Políticas y sociales y Secretaría académica	**67**	**94,03%**	**88**	**95,00%**	155	95%
DOCENCIA - Posgrados	**5**	**95%**	**9**	**95,56%**	14	95%
Gestión de Admisiones y Registros	**187**	**98,29%**	**170**	**98,32%**	357	98%
Gestión de Adquisiciones y suministros	**18**	**100%**	**36**	**97,22%**	54	100%
Gestión de Biblioteca	**101**	**98,66%**	**167**	**98,95%**	268	99%
Gestión de Informática	**113**	**99,91%**	**120**	**99,75%**	233	100%
Gestión de Servicios Generales	**302**	**100,00%**	**282**	**100,00%**	584	100%
Gestión Documental	**25**	**96,51%**	**14**	**98,21**	39	97%
Gestión Financiera	**93**	**97,20%**	**156**	**96,89%**	249	97%
Gestión Humana	**39**	**100,00%**	**33**	**100,00%**	72	100%
Internacionalización	**42**	**96,07%**	**33**	**96,97**	75	96%
Investigación	**17**	**90,88%**	**16**	**99,54%**	33	91%
PS - Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	**63**	**95,40%**	**82**	**97,13%**	145	96%
PS - (CEIDEUL) -Prácticas	**0**	**0**	**39**	**98,00%**	39	98%
PS -Consultorio-Emprendimiento	**0**	**0**	**21**	**98,00%**	21	98%
TOTAL	**1466**	**97,54%**	**1996**	**98,18%**	**3462**	**98%**

Tabla 9. Resultados Calificación del servicio año 2023

Del compendio total de respuestas (13.848), se evidenció que (192) estuvieron en el rango regular-malo, equivalente a 74 personas insatisfechas (2%), como acción de mejora la Rectoría Seccional y la Coordinación de Calidad en el 05 de marzo de 2024, realizaron capacitación de servicio al cliente con las áreas que presentaron dichas calificaciones, allí se resocializó la política de calidad, los objetivos de calidad, se les oriento con charla sobre servicio al cliente y se realizó taller dinámico con la psicóloga del área de Bienestar Universitario.

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO (Respuestas Regulares- Malas)	
PROCESO/AREA	2023
DOCENCIA	60
PROYECCION SOCIAL	28
GESTIÓN FINANCIERA	25
BIENESTAR UNIVERSITARIO	22
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTROS	20
INVESTIGACIONES	17
INTERNACIONALIZACIÓN	9
GESTIÓN DE ADQUISICIONES Y SUMINISTROS	4
GESTIÓN DOCUMENTAL	4
GESTIÓN DE BIBLIOTECA	3
Total general	**192**

Tabla 10. Procesos con respuestas entre regulares y malas 2023

Decisiones: Continuar estimulando el uso de la calificación a los usuarios del servicio

3.4 Resultado satisfacción del cliente y retroalimentación con las partes Interesadas

Como resultado de la medición de los factores que hacen parte de la Satisfacción del usuario, se observa que el resultado obtenido es de **93%**, como se relaciona a continuación.

Resultado Calificación	Peso Porcentual	Resultado	Total
Encuestas	60%	81%	**93%**
Quejas	20%	99%	
Calificación del servicio	20%	98%	

Tabla 11. Resultados satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas.

4. Desempeño de los procesos y conformidad del servicio.

OBJETIVO 2: Cumplir con las necesidades y expectativas de nuestros usuarios a través de los acuerdos de servicio, requisitos técnicos y reglamentación establecida por la Universidad.

Medición: Indicadores de medición cumplimiento acuerdos de servicio.

4.1. Indicadores de Acuerdos de servicio.

Para el año 2023, como resultado de la medición de los 25 indicadores determinados para los acuerdos de servicio, se observa que 23 indicadores cumplen con la meta o se encuentran dentro del rango de aceptabilidad, 2 indicadores que no cumplen con la meta y para 1 indicador que no se aplicó la medición.

De acuerdo con lo anterior se muestra los resultados de la medición de los indicadores establecidos en los acuerdos de servicio:

INDICADORES DE ACUERDOS DE SERVICIO						
INDICADORES SEMESTRALES						
No.	PROCESOS	INDICADOR	META	RESULTADOS		PROMEDIO
				2023-1	2023-2	
1	Admisiones y Registro	**Id 142. Elaboración y entrega oportuna de las certificaciones y constancias académicas (Acuerdo) "2"**	98%	100%	99,53%	99,77%
2	Admisiones y Registro	**Id 141.Confiabilidad en la información de los certificados (Acuerdo) "2"**	98%	99,79%	99,63%	99,71%
3	Adquisiciones y Suministros	**Id 156. Días promedio para el Trámite de solicitudes Compras por rango (Acuerdo) "2"**	80%	81,87%	81,11%	81,49%
4	Bienestar Universitario	**Id 108. Atención médica y/o primaria en Enfermería (Acuerdo) "2"**	4,5	4,89	4,5	4,7
5	Bienestar Universitario	**Id 109. Atención Servicio de Psicología (Acuerdo) Seccional Pereira**	4,5	4,84	4,5	4,67
6	Gestión Humana	**Id 230. Expedición de certificaciones laborales Físicas (Acuerdo) Seccional Pereira**	97%	98,40%	100%	99,20%
7	Gestión de Servicios Generales	**Id 380 Servicio de mantenimiento (Acuerdo) 2 y 3**	100%	99,34%	99,30%	99,32%
8	Gestión Documental	**Id 383. Servicio de correspondencia (acuerdo de servicio)**	100%	100%	100%	100%
9	Internacionalización	**Id 690. Días Promedio para el Trámite de Convenios Institucionales (Acuerdo).**	80%	100%	100%	100%
10	Internacionalización	**Id 691. Elaboración y Entrega Oportuna Certificados de Equivalencias**	100%	100%	100%	100%

		Internacionales. (Acuerdo)				
11	Internacionalización	**Id 693. Días Promedio para el Trámite de Movilidad Académica y Administrativa con Solicitud de Recursos (Acuerdo).**	100%	0%	100%	100%
12	Internacionalización	**Id 692. Elaboración y Entrega Oportuna de Certificados Internacionales a través de la Plataformas LSAC, WES. (Acuerdo)**	100%	0%	100%	100%

Tabla 12. Indicadores acuerdo de servicio semestrales 2023

INDICADORES DE ACUERDOS DE SERVICIO								
INDICADORES TRIMESTRALES								
No.	**PROCESOS**	**INDICADOR**	**META**	**RESULTADOS**				**PROMEDIO**
				Ene-Marzo	**Abril-Junio**	**Julio-Sept.**	**Oct.-Dic.**	
13	Gestión Financiera	**ID 308 Asignación de disponibilidad presupuestal (Acuerdo) "2" y "3"**	90%	95,95%	95,10%	92,67%	93,01%	93,35%
14	Gestión de la Calidad	**Id 642. Aprobación de Documentos en el SIC dentro de los tiempos establecidos por el SIG.(acuerdo)**	100%	92.59%	75%	NA	NA	NA

Tabla 13. Indicadores acuerdo de servicio trimestrales 2023

INDICADORES DE ACUERDOS DE SERVICIO					
INDICADORES ANUALES					
No.	**PROCESOS**	**INDICADOR**	**META**	**RESULTADOS 2023**	**PROMEDIO**
15	Gestión Biblioteca	**ID 735 Indice de crecimiento en el número de títulos adquiridos . Seccional Pereira(Acuerdo) "2" y 3"**	ND	5,61	5,61
16	Gestión Biblioteca	**Id 274. Proporción de volúmenes por alumno (Acuerdo) "2"y 3"**	10	12,05	12,05

Tabla 14. Indicadores acuerdo de servicio anuales 2023

INDICADORES DE ACUERDOS DE SERVICIO															
INDICADORES MENSUALES															
ITEM	**PROCESOS**	**INDICADOR**	**META**	**RESULTADOS**											**PROMEDIO**
				Ene	**feb**	**Mar**	**Abr**	**May**	**Jun**	**Jul**	**Ago**	**Sept**	**Oct**	**Nov**	**Dic**	
17	Auditoria interna	**ID 169: Días promedio para el trámite de**	90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

		cuentas por pagar.(Acuerdo) "2"														
18	Gestión Financiera	**Id 306. Días Promedio para el Trámite de Cuentas Radicadas (Acuerdo) Seccional Pereira**	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
19	Gestión Financiera	**Id 307. Días Promedio Para El Trámite de Cuentas Causadas y/o Registradas (Acuerdo). Seccional Pereira**	90%	89%	95%	94%	89%	99%	94%	95%	96%	96%	94%	98%	95%	94%
20	Gestión Financiera	**Id 432. Días Promedio Para el Trámite De Cuentas Giradas y/o Pagadas (Acuerdo). Seccional Pereira**	90%	5%	92%	92%	86%	68%	81%	66%	77%	86%	84%	95%	87%	77%
21	Gestión Informática	**ID 353 Atención a requerimientos audiovisuales (Acuerdo) "2"**	97%	97%	99%	99%	99%	98%	99%	98%	99%	98%	99%	97%	98%	98%
22	Gestión Informática	**ID 354 Verificación del correcto funcionamiento de los equipos de cómputo al servicio de docentes y estudiantes (acuerdo) "2"**	97%	99%	98%	99%	99%	98%	98%	98%	98%	99%	99%	98%	100%	99%
23	Gestión Informática	**ID 355: Incidentes atendidos a los equipos de cómputo al servicio de docentes y estudiantes (Acuerdo) 2**	97%	98%	98%	99%	99%	97%	99%	81%	98%	99%	99%	99%	99%	97%
24	Gestión Documental	**ID 193: Servicio de búsqueda y préstamo de Documentos (acuerdo) "2"**	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
25	Gestión Documental	**Id 784. Cumplimiento en la Entrega o Devolución de Documentación en Préstamo. (Acuerdo). Seccional Pereira**	90%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tabla 15. Indicadores acuerdo de servicio mensuales 2023

4.2 Indicadores de Eficacia o de Gestión

OBJETIVO 3: Garantizar la eficacia y eficiencia de los procesos que aseguren la excelencia y calidad institucional.

Medición: Indicadores de medición eficacia y eficiencia.

Para el 2023, como resultado de la medición de los 82 indicadores de eficacia y gestión, se observa que 71 indicadores cumplen con la meta o se encuentran dentro del rango de aceptabilidad, 9 indicadores que desmejoran o no cumplen con la meta establecida y 2 indicadores que no se aplicó la medición.De acuerdo con lo anterior se muestra los resultados de la medición de los indicadores de eficacia en el cuadro siguiente:

INDICADORES DE ACUERDOS DE GESTIÓN

INDICADORES SEMESTRALES

No.	PROCESOS	INDICADOR	META	RESULTADOS		PROMEDIO
				2023-1	2023-2	
1	Admisiones y Registros	**Id 143. Oportunidad en la entrega de notas**	90%	96%	96%	96%
2	Adquisiciones y Suministros	**Id 157. Oportunidad en la entrega Seccional Pereira**	80%	99%	100%	99%
3	Auditoría Interna	**Id 168. Cumplimiento (esta relacionado con el grado de consecución de tareas y/o actividades de la auditoría Interna) Seccional Pereira**	80%	100%	100%	100%
4	Gestión de Biblioteca	**Id 272. Oportunidad en la inducción**	80%	90%	88%	89%
5	Gestión de Biblioteca	**484 - Nivel de consulta de recursos virtuales de las bases de datos de la Seccional Pereira**	ND	43,95	189,18	NA
6	Bienestar Universitario	**Id 106. Participación en programas de Salud Seccional Pereira**	50%	69%	70%	69%
7	Bienestar Universitario	**Id 107. Participación en programas Desarrollo Humano Seccional Pereira**	25%	41%	30%	35%
8	Bienestar Universitario	**Id 104. Participación en acciones culturales Seccional Pereira**	8%	30%	45%	37%
9	Bienestar Universitario	**Id 103. Participación en acciones deportivas y recreativas Seccional Pereira**	10%	20%	71%	45%
10	Bienestar Universitario	**Id 502. Participación en acciones de promoción socio-económica de la Seccional Pereira**	5%	41%	64%	53%
11	Bienestar Universitario	**Id 509. Porcentaje de Beneficiados con Recursos (Económicos, Tecnológicos, otros) Pereira**	2%	4%	5%	5%
12	Bienestar Universitario	**Id 517. Participación de Egresados en Actividades Institucionales y/o Académicas. Sede Pereira**	2%	3%	7%	7%
13	Bienestar Universitario	**Id 529. Actualización de Bases de Datos de Egresados. Sede Pereira**	ND	49%	54%	54%
14	Bienestar Universitario	**Id 630. Participación de Egresados en Actividades de Bienestar. Seccional Pereira**	2%	2%	5%	5%
15	Aseguramiento de la Calidad	**ID 5 Quejas recurrentes por proceso**	Máximo que el 20% de las quejas del semestre sean recurrentes. (Equivale al 8%	5%	6%	5%

			del total del Objetivo 1)			
16	Aseguramiento de la Calidad	**ID 6 Quejas cerradas en el período**	Cerrar un 90% del total de quejas recibidas en el periodo (Equivale al 6% del total del Objetivo 1)	98%	100%	99%
17	Aseguramiento de la Calidad	**ID 7 Quejas respondidas dentro del tiempo establecido**	Responder dentro del tiempo establecido un 80% del total de quejas recibidas en el periodo (Equivale al 6% del total del Objetivo 1)	82%	95%	88%
18	Gestión Humana	**Id 233. Gestión de la Vinculación Administrativa. Seccional Pereira**	100%	100%	100%	100%
19	Servicios Generales	**Id 740. Cumplimiento Plan de Trabajo SG-SST**	80%	93%	98%	95%
20	Docencia	**ID 382: Nivel de satisfacción en los servicios de mantenimiento prestados**	90%	100%	100%	100%
21	Docencia	**Id 417. Porcentaje de docentes con Doctorado y/o Maestría Seccional Pereira**	70%	79%	74%	77%
22	Docencia	**Id 417. Porcentaje de docentes con Doctorado y/o Maestría Seccional Pereira**	70%	84%	80%	82%
23	Docencia	**Id 417. Porcentaje de docentes con Doctorado y/o Maestría Seccional Pereira**	70%	76%	79%	77%
24	Docencia	**Id 417. Porcentaje de docentes con Doctorado y/o Maestría Seccional Pereira**	70%	78%	84%	81%
25	Docencia	**Evaluación Docente Salud**	4,5 - 5,0	4,62	4,69	4,62
26	Docencia	**Evaluación Docente CEAC**	4,5 - 5,0	4,69	4,70	4,69
27	Docencia	**Evaluación Docente Derecho**	4,5 - 5,0	4,41	4,71	4,41
28	Docencia	**Evaluación Docente Ingenierias**	4,5 - 5,0	4,60	4,65	4,60
29	Docencia	**Id 441. Cumplimiento de Clases Presenciales y/o Virtuales Programadas en Pregrado Seccional Pereira**	90%	100%	100%	100%
30	Docencia	**Id 441. Cumplimiento de Clases Presenciales y/o Virtuales Programadas en Pregrado Seccional Pereira**	90%	100%	100%	100%

31	Docencia	**Id 441. Cumplimiento de Clases Presenciales y/o Virtuales Programadas en Pregrado Seccional Pereira**	90%	100%	100%	100%
32	Docencia	**Id 441. Cumplimiento de Clases Presenciales y/o Virtuales Programadas en Pregrado Seccional Pereira**	90%	100%	100%	100%
33	Investigación	**Id 407. Evaluación cumplimiento actividades de los grupos de investigación de la Sede Pereira**	4	4,54	4,49	4,52
34	Proyección Social	**Id 364. Evaluación del Desempeño del Estudiante de Práctica Empresarial. Seccional Pereira**	4.5	4,59	4,71	4,65
35	Proyección Social	**Id 537. Eficiencia en la Asignación de Prácticas Empresariales. Seccional Pereira**	90%	100%	100%	100%
36	Proyección Social	**Id 558. Porcentaje de empresas con Seguimiento (Virtual y/o Presencial) en Prácticas Empresariales. Seccional Pereira**	50%	84%	87%	86%
37	Proyección Social	**Id 570. Programa de Educación Continua Ofertados (diplomados, foros, cursos, talleres, congresos, seminarios, simposios, conferencias, entre otros). Seccional Pereira**	80%	100%	100%	100%
38	Proyección Social	**Id 587. Nivel de la Demanda de Centro de Conciliación. Seccional Pereira**	70%	74%	80%	77%
39	Proyección Social	**Id 591. Nivel de Atención oportuna de PQRs realizadas al Centro de Conciliación. Seccional Pereira**	80%	100%	100%	100%
40	Proyección Social	**Id 592. Nivel de Satisfacción con los servicios prestados por el Centro de Conciliación. Seccional Pereira**	80%	94%	96%	95%
41	Proyección Social	**Id 593. Jornadas de Atención Integral a las Comunidades. Seccional Pereira**	80%	100%	150%	125%

Tabla 16. Indicadores acuerdo de gestión semestrales 2023

INDICADORES DE GESTIÒN																
INDICADORES MENSUALES																
ITEM	PROCESOS	INDICADOR	META	RESULTADOS												PROMEDIO
				Ene	feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	
1	Gestión Informática	ID 352 Atención a solicitudes de mantenimiento correctivo y preventivo de recursos informáticos "C"	97%	98%	98%	99%	98%	97%	97%	97%	98%	97%	98%	97%	97,65,%	97%

Tabla 17. Indicadores acuerdo de gestión mensuales 2023

INDICADORES DE GESTIÒN								
INDICADORES TRIMESTRALES								
No.	PROCESOS	INDICADOR	META	RESULTADOS				PROMEDIO
				Ene-Marzo	Abril-Junio	Julio-Septiembre	Octubre-Diciembre	
43	Gestión Humana	**Id 621. Porcentaje de Participación del Personal Administrativo en el Plan de Capacitaciones. Seccional Pereira**	50%	64,52%	79,57%	N/A	N/A	NA
44	Gestión Humana	**Id 628. Nivel de Satisfacción de las Capacitaciones Realizadas. Seccional Pereira**	80%	95,83%	94,34%	N/A	N/A	NA

Tabla 18. Indicadores acuerdo de gestión trimestrales 2023

INDICADORES DE GESTIÒN					
INDICADORES ANUALES					
No.	PROCESOS	INDICADOR	META	RESULTADOS 2023	PROMEDIO
45	Gestión de Biblioteca (GB)	Id 271. Pérdida del material bibliográfico "3"	0,5%	0,22	0,22
46	Gestión de Biblioteca (GB)	Id 481. Nivel de uso de recursos bibliográficos físicos(externo y sala) Seccional Pereira	ND	207,07	207,07
47	Bienestar Universitario	Id 101. Ejecución Plan Anual de Trabajo de Bienestar Universitario Seccional Pereira	80%	85,44%	85,44%
48	Bienestar Universitario	Id 102. Ejecución presupuestal de Bienestar Universitario Seccional Pereira	2%	2,62%	2,62%
49	Aseguramiento de la Calidad	ID 1 Cumplimiento en el programa de Actividades	80	94,12%	94,12%
50	Aseguramiento de la Calidad	ID 8 Eficacia de la acciones correctivas implementadas	80%	81,58%	81,58%
51	Aseguramiento de la Calidad	ID 3 Cumplimiento al plan de implementación del cambio	80%	87,50%	87,50%

52	Aseguramiento de la Calidad	ID 4 Eficacia de las acciones de Gestión del Riesgo	80%	85,29%	85,29%
53	Aseguramiento de la Calidad	Id 741. Satisfacción de la comunidad Unilibrista frente a la calidad de los servicios prestados.	98%	97,54%	98,18%
54	Aseguramiento de la Calidad	Id 742. Cumplimiento de los acuerdos de servicio	100%	91,30%	91,30%
55	Aseguramiento de la Calidad	Id 746. Cumplimiento de metas de los indicadores de eficiencia y eficacia	98%	97,87%	97,87%
56	Gestión Financiera	ID 301 Precisión en la elaboración del Presupuesto de inversión	0,10	15,19%	15,19%
57	Gestión Financiera	ID 302 Precisión en la elaboración del Presupuesto de gastos	10%	0,26	0,26
58	Gestión Financiera	ID 303 Precisión en la elaboración del Presupuesto de ingresos	3%	0,3	0,3
59	Gestión Financiera	Id 305.Eficacia del recaudo en los creditos directos	75%	91,95%	91,95%
60	Gestión Financiera	Id 300. Oportunidad en entrega de estados financieros Seccional Seccional Pereira	100%	100,00%	100,00%
61	Gestión Humana	Id 234. Evaluación del desempeño (Seccional Pereira)	80%	NA	NA
62	Gestión Humana	Id 235. Cumplimiento del Plan de Formación para Administrativos. Seccional Pereira	60%	100,00%	100,00%
63	Gestión Humana	Id 614. Porcentaje de Ejecución del Presupuesto de Capacitación del Personal Administrativo. Seccional Pereira	80%	N/A	N/A
64	Servicios Generales	ID 381 Ejecuciòn del plan de acciòn	**90%**	66,67%	66,67%
65	Gestión Documental	Id192. Cumplimiento del Cronograma de transferencias documentales	70%	121,43%	121,43%
66	Docencia	ID395 Gestión Programas Acreditados. Seccional Pereira	100%	NA	NA
67	Docencia	ID389 Porcentaje de Programas que obtienen Registro Calificado	90%	100,00%	100,00%
68	Docencia	Id 771. Nivel de Desempeño Estudiantes de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales - Pruebas SABER PRO. Seccional Pererira	1 Medición: Octubre de cada año	0,96	0,96
69	Docencia	Id 772. Nivel de Desempeño Estudiantes de los Programas de la Facultad de Ciencias de la Salud Exactas y Naturales - Pruebas SABER PRO. Seccional Pereira	1 Medición: Octubre de cada año	1	1

70	Docencia	Id 773. Nivel de Desempeño de los Estudiantes de los Programas de la Facultad de C.E.A.C. - Pruebas SABER PRO. Seccional Pereira.	1 Medición: Octubre de cada año	0,99	0,99
71	Docencia	Id 774. Nivel de Desempeño de los Estudiantes de los Programas de la Facultad de Ingenierías. - Pruebas SABER PRO. Seccional Pereira.	1 Medición: Octubre de cada año	0,97	0,97
72	Dirección Estratégica	Id 747. Nivel de Desempeño General de Estudiantes en las Pruebas SABER PRO.	1 NOTA: LA META SERA IGUAL O MAYOR A LA MEDIA O PROMEDIO NACIONAL. cada año	1,03	1,03
73	Investigación	ID 366: Grupos de investigación reconocidos y Escalafonados por Minciencias de la Seccional Pereira	ND	12,5	12,5
74	Investigación	Id 672. Ejecución de Proyectos de Investigación. Seccional Pereira	80%	100%	100%
75	Investigación	Id 687. Cumplimiento en la Proyección de los Grupos de Investigación Categorizados y Escalafonados por Minciencias. Seccional Pereira	80%	100%	100%
76	Investigación	Id 682. Ejecución Presupuestal de Investigaciones. Seccional Pereira.	2%	4,42	4,42
77	Internacionalización	ID 32 Movilidad docente	3%	28,16%	28,16%
78	Internacionalización	ID 33. Movilidad Estudiantil	3%	7,03%	7,03%
79	Proyección Social	Id 550. Nivel de eficiencia de las audiencias de Conciliación Atendidas. Seccional Pereira	85,0%	87,50%	87,50%
80	Proyección Social	Id 553. Ejecución presupuestal de Proyección Social. Nacional	2,0%	1,13%	1,13%
81	Dirección Estratégica	ID 442 Eficacia del SGC	80%	92.67%	92.56%
82	Dirección Estratégica	Id 796. Cumplimiento del Plan de Comunicaciones. Nacional.	80%	100,00%	100,00%

Tabla 19. Indicadores acuerdo de gestión anuales 2023

En el área de Gestión Ambiental en el 2023, se establecieron 19 indicadores de seguimiento con el fin de identificar el comportamiento y las metas para el proceso.

4.2 Seguimiento al producto y/o servicio no conforme identificado.

Respecto al servicio no conforme se presentó en la medición de indicadore con el incumplimiento de la meta establecida y las quejas presentadas por los usuarios mediante PQRS y calificaciones del servicio.

A continuación , se relaciona los indicadores que no cumplieron la meta en el año 2023.

Proceso	Cantidad	Tipo de Producto y/o Servicio No Conforme	Observaciones
Bienestar Universitario	1	Incumplimiento de indicador	El incumplimiento se dio en el primer semestre, para el segundo se mejoró el indicador, Id 630. Participación de Egresados en Actividades de Bienestar. Seccional Pereira
Docencia	4	Incumplimiento de indicador	Id. Evaluación Docente facultad de derecho, se establecieron las acciones correctivas del caso.Nivel de Desempeño Estudiantes pruebas saber pro (Derecho, ingenierías y CEAC), Todas las facultades establecieron las correspondientes oportunidades de mejora
Gestión Financiera	2	Incumplimiento de indicador	Se incumplió indicador de Acuerdo de Servicio Id 432. Días Promedio Para el Trámite De Cuentas Giradas y/o Pagadas por las variables del indicador, las cuales fueron ajustadas y ID 301 Precisión en la elaboración del Presupuesto de inversión. Por la compra de aires acondicionados para la facultad de derecho.
Proyección Social	1	Incumplimiento de indicador	Se incumplió indicador Id 553. Ejecución presupuestal de Proyección Social. Nacional, pero quedó en el rango bueno.
Servicios Generales	2	Incumplimiento de indicador	Id 380 Servicio de mantenimiento (Acuerdo): Durante la vigencia 2023, se recibieron 588 solicitudes de servicio, de las cuales 584 se atendieron oportunamente. Los 4 restantes obedecen a solicitudes que requerían la compra de insumos o elementos para atender y no se cumplió los tiempos establecidos. Hay mantenimientos que necesitan más tiempo en ejecución. Se incumplió indicador: Id 381 Ejecución del plan de acción: de las 24 actividades planeadas, no se ejecutaron 8, a pesar de haber tramitado las requisiciones respectivas no fueron aprobadas.
Calidad	1	Incumplimiento de indicador	Por el incumplimiento de indicadores de Acuerdo de servicio, automáticamente calidad incumple indicador Id 742. Cumplimiento de los acuerdos de servicio.

Tabla 20. Servicio no conforme 2023

5. Indicadores de Eficacia o de Gestión

INDICADORES DE ACUERDOS DE SERVICIO	Objetivo 2	
	Cantidad	%
Indicadores que Cumplen	22	88%
Indicadores que No Cumplieron, pero se mantienen	2	8%
Indicadores que desmejoraron	NA	NA
Indicadores N/A	1	4%
Total	25	100%

Tabla 21. Resultados indicadores objetivo 2 (Eficacia y Gestión).

INDICADORES DE EFICACIA	Objetivo 3	
	Cantidad	%
Indicadores que Cumplen	71	87%
Indicadores que No Cumplieron pero se mantienen	9	11%
Indicadores que desmejoraron	NA	NA
Indicadores N/A	2	2%
Total	82	100%

Tabla 22. Resultados indicadores objetivo 3 (Eficacia y Gestión).

Decisiones: Continuar con el seguimiento a los procesos para que cada vez que incumplan la meta de los indicadores con rango inferior, realicen análisis de causas y acciones correctivas a través del software de calidad kawak.

6. Estado de las No conformidades y de las acciones correctivas

En las auditorías realizadas en el año 2023 se presentaron (3) no conformidades, para las cuales se establecieron (10) acciones correctivas, las cuales se encuentran ejecutadas en un 100%.

NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS 2023						
Proceso	**No Conformidades**	**Acciones Correctivas**	**En Proceso**	**Cerradas**	**Eficaz**	**%**
PROYECCION SOCIAL	1	3	0	3	SI	**100%**
BIENESTAR UNIVERSITARIO	1	3	0	3	SI	**100%**
GESTIÒN DOCUMENTAL	1	4	0	4	SI	**100%**
TOTAL	**3**	**10**	**0**	**10**	**SI**	**100%**

Tabla 1. Estado de las no conformidades (Auditorías Internas 2023)

Decisiones: Continuar con el seguimiento a los procesos con las auditorías internas.

7. Desempeño de los proveedores externos.

EVALUACIÓN A PROVEEDORES OBTENIDAS	2023-1	2023-2	RESULTADO FINAL
Proveedores Evaluados Satisfactoriamente (calificados con puntaje mayor o igual a 3.5)	59	72	131
Proveedores evaluados insatisfactoriamente (calificados con puntaje inferior a 3.5 y mayor o igual a 3.0)	0	0	0
Proveedores deshabilitados del Registro (Evaluados por debajo de 3.0)	0	0	0
Total de proveedores evaluados	**0**	**0**	**131**

Tabla 24. Evaluación de proveedores 2023

Comentarios: En el proceso de adquisiciones y suministros de realizó evaluación de proveedores, para el año 2023 se evaluaron 131 proveedores (59 en el período 2023-1 y 72 en el 2023-2) , obteniéndose unos resultados satisfactorios, el 100% fueron evaluados con un puntaje mayor o igual a 3.5.

Decisiones: Continuar con la evaluación de proveedores a través de SEVEN y aumentar la base de proveedores seccional.

8. Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades de Mejora.

HISTORICO OPORTUNIDADES DE MEJORA PARA MITIGAR RIESGOS 2015-2023								
AÑO	2023	2022	2021	2019 – 2020	2018	2017	2016	2015
% MITIGACIÓN	85%	96,43%	84,21%	85,85%	75,81%	84,62%	69,44%	69,44%
TOTAL RIESGOS	27	21	27	33	30	23	22	27

Tabla 25. Histórico oportunidades de mejora – riesgos 2015-2023

Referente al levantamiento de los riesgos la Coordinadora de Calidad informa que, en el tercer trimestre del año 2023, se realizó ejercicio de revisión y actualización del mapa de riesgos con los titulares de los diferentes procesos. Es importante resaltar que se el ejercicio de actualización se realizó por medio del sistema de información Kawak, en el módulo para el manejo y tratamiento de los riesgos.

En el desarrollo de este ejercicio se identificaron 27 riesgos, para los cuales se establecieron 34 oportunidades de mejora y de los cuales 6 se encuentran en proceso, con un porcentaje de mitigación del 85% para el año 2023.

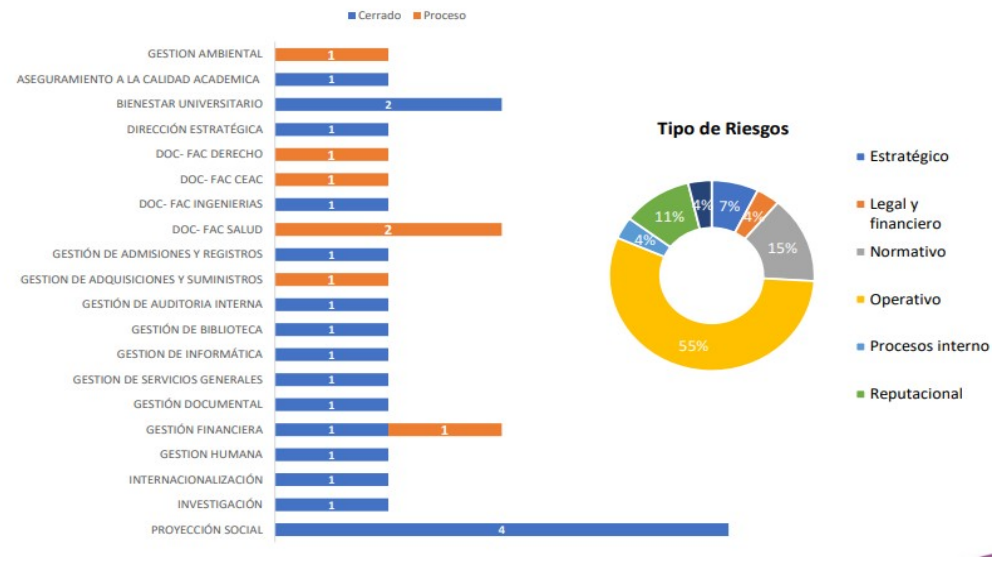

Ilustración 6. Riesgos por tipoy y procesos 2023

A continuación, se presenta el cuadro de los riesgos establecidos por los procesos:

UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL PEREIRA CONSOLIDADO RIESGOS Y OPORTUNIDADES 2023					
PROCESO	**No. DE RIESGOS**		**NOMBRE DEL RIESGO Y TRATAMIENTO**	**TIPO**	**% CUMPLIMIENTO**
DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	1	**Riesgo ID 548**	**Riesgo:** Incumplimiento del cronograma de creación de programas por las diferentes instancias que participan en los procesos de elaboración de documentos maestros, revisión y aprobación **Tratamiento:** Seguimiento y control permanente a los cronogramas de creación de programas con alertas en cada una de las etapas	Estratégico	**100%**
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD ACADÉMICA	3	**Riesgo ID 405 Nacional Identificado en el año 2021**	**Riesgo (SGC):** Las auditorías internas de la calidad pueden presentar desviaciones en el cumplimiento del objetivo y criterios auditar; debido a la realización de los auditorias de manera remota. **Tratamiento:** Reuniones individuales o grupales con los auditores para aclarar dudas e inquietudes que se presenten para la ejecución de auditorías internas de calidad en la Seccional Pereira	Operativo	**100%**

		Riesgo ID 529	**Riesgo (ACA):** Que no se cumpla con la cuota de programas acreditados, para obtener el porcentaje de programas, que exigen los lineamientos del CNA, con el fin de obtener la renovación de la acreditación Institucional como mínimo por 8 años . **Tratamiento:** 1. Aplicación del instrumento de diagnóstico para verificar las condiciones de cada uno de los programas 2. Diligenciamiento del instrumento de registro de actividades de las estrategias a seguir para lograr la acreditación de las maestrías 3. Elaboración del diagnóstico identificando las brechas de cada programa acreditable 4. Elaboración del plan de acción para desarrollarse a partir del año 2024	Reputacional	**100%**
		Riesgo ID 557	**Riesgo Gestión Ambiental:** Derrame Químicos por Practicas en Laboratorios : Que se materialice el riesgo de derrame de químicos provenientes de los Laboratorios hacia los desagues de aguas residuales, por mala manipulación de los productos químicos durante las prácticas academicas. **Tratamiento:** Seguimiento a la Ejecución Programa de Manejo de Residuos en Laboratorios Académicos conjuntamente con Seguridad y Salud en el Trabajo, con el fin de evitar el derrame de sustancias o residuos químicos a los desagues y una posible contaminación ambiental seguida de sanciones.	Operativo	**80%**
GESTION DE ADQUISICIONES Y SUMINISTROS	2	**riesgo ID 167 (2019)**	**Riesgo:** Resistencia al cambio e incurrir en errores como No. De cuenta contable, nombre del producto, bodega y distribución. Tratamiento: Capacitación e implementación de requisiciones por seven de ordenes de compra o servicios .	Operativo	**50%**
		riesgo ID 551	**Riesgo:** Desabastecimiento de insumos en los cuatro almacenes (aseo,cafeteria,papeleria, ferretería), lo que generaría mal servicio insatisfacción, mala imagen incumplimiento en las entregas de insumos afectando el indicador. **Tratamiento:** STOK DE INVENTARIOS POR MOVIMIENTO : 1* Revisar consumo trimestral con el fin de realizar un promedio de consumo 2* Sugerido de compra de acuerdo al consumo trimestral para aprobación 3* en caso de autorización se envía al proveedor y tiempos de entregas	Operativo	**100%**

BIENESTAR UNIVERSITARIO	2	**riesgo ID 554**	**Riesgo (Salud)**: Que no se garantice el mantenimiento y sostenimiento de la sala de lactancia en la sede de Belmonte. y se incumpla lo establecido en la resolución 2423 de 2018 **Tratamiento:** Implementación de la sala amiga de la familia lactante en el entorno laboral en la sede de Belmonte: 1. Diligenciar formato de asistencia 2. Diligenciar formato de limpieza y desinfección de la sala 3. Dligenciar formato de temperatura de la nevera	Normativo	**100%**
		riesgo ID 544	**Riesgo (Egresados y bolsa de empleo)**: No tener copia de seguridad del archivo de hoja de vida de los egresados para las vacantes ofertadas por las empresas,lo que no permitiría hacer trazabilidad, control y seguimiento de la vinculación laboral de los egresados **Tratamiento:** Subir a la nube la carpeta de hoja de vida de egresados para tener mayor seguridad de la información, con el fin de garantizar la información estadística de egresados vinculados laboralmente.	Operativo	**100%**
DOC- salud	5	**riesgo ID 536**	**Riesgo**: No obtención de la acreditación en los 3 programas de la Facultad de Ciencias de la Salud, Exactas y Naturales por bajos resultados en las pruebas Saber Pro: Resultados por debajo de la media en las competencias genéricas de las pruebas saber pro local , regional, institucional y en los grupos de referencia **Tratamiento:** Elaboración e implementación del plan de acción para el mejoramiento de resultados de pruebas Saber Pro, de acuerdo con las necesidades detectadas en cada vigencia	Reputacional	**50%**
		riesgo ID 376 **(Identificado en el año 2021)**	**Riesgo:** No acreditación del laboratorio de investigación del programa de Microbiologíaen ISO 17025 **Tratamiento**: Seguimiento permanente a la ejecución de las actividades programadas para implementación de la norma	Normativo	**70%**
DOC- Derecho CPS		riesgo ID545	**Riesgo:** La no acreditación de las maestrías de derecho penal y administrativo, porque no se cumplan con los tiempos establecidos en el plan de trabajo **Tratamiento:** Seguimiento y control a la ejecución del plan de trabajo para la acreditación de maestrías en derecho penal y administrativo	Operativo	**80%**
DOC- Ing		**riesgo 528**	**Riesgo:** No obtener la acreditación de alta calidad de los programas de ingeniería de sistemas e ingeniería financiera por no cumplimiento de los factores y características de la acreditación **Tratamiento:** Operacionalización de los comités y seguimiento y control a las actividades propuestas. Seguimiento y control permanente	Reputacional	**100%**

DOC- Facciencias		**riesgo ID 555**	**Riesgo:** Que no se logre culminar satisfactoriamente la elaboración del documento maestro bajo el concepto multicampus (Barranquilla, Cartagena, Cali y Pereira) para el programa de pregrado de Administración Logística por entrega extemporánea de dicho documento por otras seccionales **Tratamiento:** Reuniones recurrentes para el seguimiento y control de la ejecución del plan de actividades para la creación del programa de Administración logística	Operativo	**60%**
INTERNACIONALIZACIÓN	1	**riesgo ID 547**	**Riesgo:** No actulalización información Ferenda a 2023: Que la sede principal realice cambios significativos a los formatos de Ferenda enviados en 2021, después de tenerlos actualizados a 2023. **Tratamiento:** Actualizar Ferenda 2023, en los formatos actuales y de existir algún cambio migrar la información a los formatos que remita la ORI Nacional.	Operativo	**100%**
INVESTIGACIÓN	1	**riesgo ID 550**	**Riesgo**: Perdida en la clasificación de grupos y reconocimiento docentes, por nuevos términos de referencia de la convocatoria **Tratamiento**: 1-Socialización y acompañamiento de los términos de términos de referencia, 2-Capacitación	Estratégico	**N/A**
PROYECCIÓN SOCIAL	4	**riesgo ID 534 Dirección PS**	**Riesgo:** Que no se cumpla la totalidad de la oferta de educación continuada planeada para la vigencia actual por no cumplir con los puntos de equilibrio establecidos por la universidad, por ofertas externas que manejen tarifas más bajas, entre otros. **Tratamiento**: Seguimiento y control permanente del plan de trabajo de la oferta de educación continuada	Operativo	**60%**
		riesgo ID 531 Prácticas	**Riesgo**: Extemporaneidad y/o mal diligenciamiento de la información y formatos de prácticas: Demoras en la expedición de paz y salvos de realización de prácticas por incumplimiento en los tiempos para el envío de la documentación requerida de los practicantes, por las entregas incompletas de dicha documentación y/o por el mal diligenciamiento de la misma. **Tratamiento**: Acompañamiento permanente al proceso de práctica	Operativo	**50%**
		riesgo ID 483 Centro de conciliación CJ (Identif.2022)	**Riesgo**: Que no se obtenga la acreditacion del centro de conciliación del consultorio jurídico bajo la norma NTC5906 de 2012 **Tratamiento**: Actualizar la información acorde con los requisitos de la norma NTC5906 de 2012 Minjusticia	Normativo	**100%**

		riesgo ID 535 Centro de conciliación CJ	**Riesgo**: Incumplimiento en los términos estipulados para dar respuesta a los procesos, asesorías, entre otros, por alta demanda y desconocimiento de los estudiantes practicantes en algunos temas **Tratamiento**: 1. Realizar capacitaciones permanentes a estudiantes y docentes, de acuerdo a necesidades detectadas. 2. Implementar estrategias de motivación y sensibilización a los estudiantes prácticas destacados en mes.	Normativo	**100%**
GESTIÓN DE BIBLIOTECA	1	**riesgo ID 527**	**Riesgo**: Que el personal designado para el desarrollo del proyecto CRAI no tenga la competencia para su ejecución, por falta de capacitación y asesoría permanente. **Oportunidad de mejora:** Realizar una excelente selección del personal para el desarrollo del proyecto CRAI Y llevar a cabo capacitaciones y acompañamiento permanente.	Operativo	**100%**
GESTIÓN DE AUDITORIA INTERNA	1	**riesgo ID 539**	**Riesgo**; Que no haya una programación de los pagos a y que realicen la transferencia sin verificación previa de la auditoría Interna, lo que generaría en caso de inconsistencias, posibles sanciones o detrimento patrimonial **Tratamiento**: Recomendar permanentemente a las áreas la necesidad de tener programación previa para los pagos, con el fin que llegue la información oportunamente a la auditoria para realizar la revisión previa	Procesos interno	**100%**
GESTIÓN DOCUMENTAL	1	**riesgo ID542**	**Riesgo**: Que las unidades administrativas y académicas no cumplan con la aplicación del procedimiento de organización de archivo de gestión en el contexto electrónico, generando con ello la posible perdida de información institucional. **Tratamiento**: Capacitación y asesoría permanente a las oficinas en cuanto a los temas de organización de archivos gestión en el contexto electrónico y físico, con el fin de dar cumplimiento y generar buenas prácticas administrativas en manejo documental.	Operativo	**100%**
GESTIÓN FINANCIERA	1	**riesgo ID 553**	**Riesgo:** Exposición a sanción por parte de la DIAN, por no dar cumplimiento la fecha requerida de implementación del cambio **Tratamiento**: Soporte técnico por parte del proveedor tecnológico, para implementar software que nos permita dar cumplimiento a la Resolución de la DIAN sobre el acuse de recibo de las facturas proveedor	Legal y financiero	**10%**
GESTION HUMANA	1	**riesgo ID 537**	**Riesgo**: Desactualización de las funciones de los cargos del personal de áreas académicas y administrativas **Tratamiento**: Actualizar de acuerdo a necesidades, las descripciones de cargo de la Seccional.	Operativo	**100%**

GESTION DE INFORMÁTICA	1	**riesgo ID 538**	**Riesgo:** Que no se pueda ejecutar al 100% el plan de mantenimiento preventivo de equipos de cómputo en las áreas administrativas por dificultades en las agendas de los funcionarios. **Tratamiento**: Enviar el cronograma de trabajo propuesto por el área de sistemas para el mantenimiento preventivo a los líderes de proceso con el fin de validar o reprogramar las fechas para realizar dicho mantenimiento.	Operativo	**100%**
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTROS	1	**riesgo ID 540**	**Riesgo**: Que las facultades no ingresen oportunamente los planes de trabajo docente por el sistema SINUGWT, por omisión o por extemporaneidad de los docentes en la entrega de la información que alimentan los planes de trabajo **Tratamiento:** Seguimiento y control por parte de admisiones y registro del ingreso oportuno de los planes de trabajo docentes por el sistema SINUGWT, lo cual también permite la generación de la evaluación docente administrativa	Tecnológico	**100%**
GESTION DE SERVICIOS GENERALES	1	**riesgo ID 549**	**Riesgo:** **R**iesgo de señalización vial por deterioro de la demarcación existente, nuevas áreas a demarcar, en sede centro y Belmonte **Tratamiento:** Señalización de vías en sede centro y Belmonte con el fin de evitar accidentalidad vial vehicular y peatonal	Operativo	**100%**
	27				**85,00%**

Tabla 262. Riesgos establecidos por proceso en el año 2023.

Decisiones: Mitigar los riesgos en cada proceso académico y administrativo, registrarlos en el kawak y hacer seguimiento correspondiente.:

9. Cumplimiento de los Objetivos de Calidad.

Objetivo	PONDERACIÓN	Descripción	Ponderación interna del objetivo 1 de calidad	
Objetivo 1	40%	Mejorar la percepción de satisfacción de la comunidad Unilibrista frente a la calidad de los servicios prestados por la universidad.	Encuesta	60%
			Quejas	20%
			Calificaciones del servicio	20%
Objetivo 2	30%	Cumplir con las necesidades y expectativas de nuestros usuarios a través de los Acuerdos de Servicio, los requisitos técnicos y la reglamentación establecida por la Universidad		
Objetivo 3	30%	Garantizar la eficacia y eficiencia de los procesos que aseguren la excelencia y calidad institucional		

Tabla 27. Criterios para la medición objetivos de calidad

2022	
Eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.	
Cumplimiento Objetivo 1 (40%)	93%
Cumplimiento Objetivo 2 (30%)	90%
Cumplimiento Objetivo 3 (30%)	94%
Resultado	**90.67%**

2023	
Eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.	
Cumplimiento Objetivo 1 (40%)	93%
Cumplimiento Objetivo 2 (30%)	92%
Cumplimiento Objetivo 3 (30%)	95%
Resultado	**91.12%**

Tabla 283. Comparativo (2022-2023) Eficacia del Sistema de Gestión de Calidad

Como resultado de la medición del objetivo 1,2 y 3, se obtiene la eficacia del sistema de gestión de calidad para el año 2023 del **91,12%,** en comparativo con los resultados obtenidos en el año 2022 (90,67%), se mantiene el nivel de cumplimiento frente a la meta del 80%.

10. RESULTADOS DE LA REVISIÓN GERENCIAL

10.1 Oportunidades de Mejora.

En la Seccional Pereira para el año 2024, se identificaron 54 oportunidades de mejora para ser desarrolladas o implementadas en el transcurso del año, de la siguiente manera:

PROCESO	ACCIONES
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD (AC)	1
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD (ACA)	1
BIENESTAR UNIVERSITARIO (BU)	3
COMUNICACIONES Y MERCADEO (CM)	2
DIRECCIÓN ESTRATÉGICA (DE)	1
DOCENCIA (DOC)	12
GESTIÓN AMBIENTAL (GMB)	3
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTROS (GR)	2
GESTIÓN DE ADQUISICIONES Y SUMINISTROS (GA)	2
GESTIÓN DE AUDITORÍA INTERNA (GC)	1
GESTIÓN DE BIBLIOTECA (GB)	1
GESTIÓN DE INFORMÁTICA (GI)	2
GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES (GS)	5
GESTIÓN DOCUMENTAL (GDO)	1
GESTIÓN FINANCIERA (GF)	3
GESTIÓN HUMANA (GH)	2
INTERNACIONALIZACIÓN (INT)	2
INVESTIGACIÓN (INV)	2
PROYECCIÓN SOCIAL (PS)	8
TOTAL	**54**

Tabla 294. Oportunidades de mejora identificadas 2024

DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

- ✓ Actualizar las condiciones institucionales para renovación o solicitud de nuevos registros calificados como apoyo a las unidades académicas.

MERCADEO Y COMUNICACIONES

- ✓ Complementar herramienta de solicitudes en comunicaciones, con el fin de Implementar seguimiento y control vía formularios de diseño y producción audiovisual, que se encuentran ubicados en la página web.
- ✓ Ampliar la cobertura de promoción y mercadeo de nuestros programas de pregrado, posgrado y educación continuada, a los departamentos donde se ha identificado que provienen nuestros estudiantes actuales, según la caracterización de procedencia realizada en 2023.

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

- ✓ Implementación a nivel nacional de las actas a través de la plataforma kawak Contribuir desde el SGC a la reducción de papel en la Universidad.
- ✓ Implementación a nivel nacional de formulario único para la calificación del servicio para las 7 seccionales.

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD ACADÈMICA

- ✓ Identificación de programas acreditables de pregrado y maestrías

GESTIÒN AMBIENTAL

- ✓ Medición huella de carbono Edificio Alberto Mesa Abadía y Eduardo Jaramillo González (Scope 1 y 2).
- ✓ Brindar apoyo desde Gestión Ambiental en el proyecto de caracol africano, en lo relacionado con educación ambiental y su repercusión a nivel de ciudad.
- ✓ Implementar del programa Reducción Consciente de Papel Unilibre Pereira

FACULTAD DE INGENIERÍAS

- ✓ Elaboración de documento maestro para la obtención del Registro Calificado del programa de Maestría en Geotecnia.
- ✓ Venta de servicios de Laboratorios de Ingeniería Civil

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

- ✓ Elaboración de documento maestro para la obtención del Registro Calificado del programa de Maestría en Tributaria.
- ✓ Elaboración de documento maestro para la obtención del Registro Calificado del Doctorado en Gestión de las Organizaciones para la Sustentabilidad.

FACULTAD DE DERECHO CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

- ✓ Realizar el plan assesment de los programas de Derecho y Trabjo Social, con la verificación de los resultados de aprendizaje.
- ✓ Elaborar los documentos maestros, para la autorización ministerial de la extensión para lugar de desarrollo del Doctorado en Derecho, la Maestría en Derecho Laboral y Seguridad Social y la Maestría en Derechos Humanos.
- ✓ Analizar la viabilidad de traer a la seccional la Maestría en Contratación Estatal y Derecho Litigioso, generando comunicación con el programa de Derecho de la seccional Bogotá, a través del decano o director de posgrados.

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD, EXACTAS Y NATURALES

- ✓ Elaboración y entrega a Planeación seccional del documento maestro con miras a la obtención del Registro calificado para la creación del programa de Medicina
- ✓ Elaboración y entrega a Planeación seccional del documento maestro con miras a la obtención del Registro calificado para la creación del programa de Gastronomía
- ✓ Elaboración y entrega a Planeación seccional del documento maestro con miras a la obtención del Registro calificado para la creación del programa de Maestría en Nutrición Deportiva
- ✓ Elaboración y entrega a Planeación seccional del documento maestro con miras a la obtención del Registro calificado para la creación del programa de Maestría en Enfermería
- ✓ Elaboración y entrega a Planeación seccional del documento maestro con miras a la obtención del Registro calificado para la creación del programa de Psicología.

DIRECCIÓN SECCIONAL DE INVESTIGACIONES

- ✓ Continuar fortaleciendo los procesos de investigación y de recurso humano frente al plan de mejora del proceso investigativo en el marco de la acreditación.
- ✓ Participar en convocatorias externas

CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN

- ✓ Trasladar del consultorio jurídico y centro de conciliación, a las instalaciones de la Universidad en la sede centro.
- ✓ Implementar las plantillas del centro de conciliación sistema SINU GWT, al igual que el sistema en general.

PRÁCTICAS UNIVERSITARIAS (CEIDEUL)

- ✓ Reubicación de las instalaciones físicas del CEIDEUL Prácticas para la prestación del servicio.
- ✓ Modificar los horarios para la atención a estudiantes de la jornada nocturna.

UNIDAD DE EMPRENDIMIENTO (CEIDEUL)

- ✓ Trasladar la oficina de Consultorio Empresarial Emprendimiento - CEIDEUL a la facultad de Derecho

.

DIRECCIÓN DE PROYECCIÓN SOCIAL

- ✓ Creación del banco de expertos para educación continuada a nivel seccional

INTERNACIONALIZACIÒN

- ✓ Hacer seguimiento y control a las facultades en la Implementación del cronograma institucional seccional Pereira de acciones de internacionalización 2024.
- ✓ Hacer seguimiento y control a la ejecución del cronograma de clases espejo.

BIENESTAR UNIVERSITARIO

- ✓ Culturizar a la comunidad unilibrista sobre el rol del área de salud
- ✓ Realizar convenio con la secretaria de salud para la formación de gestores de la salud mental
- ✓ Traslado de la oficina para la sede del centro

GESTION DE ADQUISICIONES Y SUMINISTROS

- ✓ Implementar el plan de compras estándar a través de Carpeta compartida en drive
- ✓ Implementar pedidos de almacén a través del aplicativo SEVEN

GESTION DE BIBLIOTECA

- ✓ Encuestas de Satisfacción en el nuevo modelo de Biblioteca CRAI

GESTION DOCUMENTAL

- ✓ Reducir el consumo de papel de forma gradual y consciente mediante la implementación de estrategias de ahorro y sensibilización a la Comunidad Unilibrista, fortaleciendo mecanismos de comunicación e información que disminuyan los costos y tiempos administrativos de los diferentes procesos internos, generando un aporte ambiental desde la Universidad.

GESTIÒN FINANCIERA

- ✓ Entrada en producción del reporteador de presupuesto
- ✓ Ampliar la cobertura de los pagos con código QR a los bancos de Davivienda y BBVA
- ✓ Implementar turnero en la Tesorería y Registro y Control de la sede Belmonte de acuerdo a software desarrollado por estudiantes de Ingeniería de sistemas como opción de grado

GESTIÓN HUMANA

- ✓ Continuar con la actualización de las descripciones de cargo y perfiles de cargo de la Seccional.
- ✓ Unificar en una agenda de 3 días actividades de SST, Salud, Bienestar y Ambiental que impacten de manera transversal a todos los colaboradores de la Universidad.
- ✓ Ejecutar acciones para el cierre de hallazgos, de acuerdo con resultados de batería de riesgo psicosocial
- ✓ Fortalecer la participación del estamento docente en las actividades de inducción y reinducción del SG SST

AUDITORIA INTERNA

- ✓ Fomentar el autocontrol en cada una de las unidades académicas y administrativas

GESTION INFORMATICA

- ✓ Incorporar en el plan de capacitación a los docentes de posgrados y estudiantes nuevos de pregrado y posgrado en el uso de herramienta para encuentros sincrónicos, correo institucional y la nube de OneDrive.

- ✓ Implementar las políticas de Seguridad generadas del diagnóstico realizado en el año 2023 en todas las seccionales.

ADMISIONES Y REGISTRO

- ✓ Realizar reinducción en el módulo de Consultorio Jurídico a la Dirección y equipo de trabajo 2024-2
- ✓ Implementación de nuevos instrumentos de evaluación docente 2024-1

SERVICOS GENERALES

- ✓ Remodelación de espacios de trabajo y descanso para los practicantes del programa de ciencias de la salud en el hospital San Jorge.
- ✓ Adecuación espacios piso 1 en la sede centro para el traslado del consultorio Jurídico y empresarial (del edificio del comité de cafeteros).
- ✓ Adecuación de laboratorios de residuos de plazas de mercado (piso 1 edif. Daniel Becerra).

- ✓ Rampa de acceso a edificio administrativo para personas en condición de discapacidad por el parqueadero principal.
- ✓ Instalación de señalización y elementos podotactiles para personas en condición de invidencia en sede Centro.

Decisiones: Hacer seguimiento y control a la implementación y cierre eficaz de las acciones de mejoramiento formuladas para el año 2024 en cada uno de los procesos alineadas con aseguramiento de la calidad académica y PIDI.

10.2 Cambios internos y externos.

Se realizó la identificación de cambios en el proceso como lo establece el procedimiento.

10.3 Adecuación de Recursos.

Cada proceso ejecutó su plan anual de trabajo PAT 2023 donde se formularon y ejecutaron las actividades y partidas presupuestales. Se cuenta con los sistemas de información y con las diferentes plataformas para el registro de la información correspondiente para el cumplimiento de las actividades de cada proceso.

Decisiones: Hacer seguimiento y control a la ejecución del PAT 2024 por parte de la oficina de planeación y auditorías internas de calidad.

10.4 Compromisos o acciones para mejorar la eficacia del Sistema.

Se precisa que la información relacionada en las oportunidades de mejora 2024, se transcribió con base en la información presentada por cada uno de los responsables de los procesos. En cuanto a las fechas de ejecución, estas se desarrollarán en el transcurso del año 2024.

En constancia firman,

ADRIANA VALLEJO DE LA PAVA
Rectora Seccional

Leidy Jhoana Chiquito B.

LEYDI JHOANA CHIQUITO BECERRA
Coordinadora Seccional del SGC