

REVISIÓN GERENCIAL 2014
TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA

FECHA: 28 de octubre de 2014

HORA: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

LUGAR: Casa Club del Egresado de la Universidad de Medellín.

ASISTENTES:

PROCESO	CONVOCADOS QUE ASISTIERON
Planeación Institucional	Lorenzo Portocarrero Sierra
	Ricardo Andrés Suaza González
	Bertha Lía Giraldo Zuluaga
	Jorge Enrique Deossa Cañas
	Leydy Carolina Barrios Urrego
Comunicación Pública	Francisco Javier Castro Alvarez
Docencia	Julio Andres Giraldo Soto
	Wilfer Ceballos Betancur
	Mónica María Villa Patiño
	Liliana Lucía Granda Vargas
	Liliana Agudelo Vega
	Nelson Eduardo Castaño (F. Ciencias Administrativas)
	Sebastián Gómez Jaramillo (Docente. F. Ingeniería)
	Maria Victoria Parra (Docente Ciencias Básicas)
	Fredy Alonso Vélez Monsalve
	Mario Gaviria Zapata
Autoevaluación	Sandra Yaneth Rueda Villa
	Edgard Giovanni Rojas Ortega
Regionalización	José Danilo Alvarez Rodríguez
Investigación	Fabio Alberto Vargas Agudelo
Extensión	Victor Manuel Arbeláez Palacio
Gestión Financiera	Beatriz Eugenia Muñoz Caicedo
	Maria Elena Palacio Restrepo
	Doralba Castrillón Monsalve
Adquisición de Bienes y Servicios	Beatriz Eugenia Muñoz Caicedo
	Jonathan Bean Mosquera
Administración de Bienes Muebles e Inmuebles	Beatriz Eugenia Muñoz Caicedo
	Norela de Jesús Rivera Rios

PROCESO	CONVOCADOS QUE ASISTIERON
Gestión del Talento Humano	John Reymon Rúa Castaño
	Ana María Molina Osorio
Tecnología de la Información y la Comunicación	Carlos Alberto Cortes López
Gestión Documental	Carlos Arturo Restrepo Restrepo
Bienestar Institucional	Sorelly Moreno Carvajal
	Olga Nelly Espinosa Ocampo
	Sergio Alarcón Betancourt
	Carlos Mario Osorio Vanegas
Control Interno y Mejoramiento Continuo	Jasson Alberto de la Rosa Isaza
	Leonardo Fabio Marulanda Londoño
	Sandra Milena Ortega Arango
Atención al Cliente	Elizabeth Piedrahita Guiral

ORDEN DEL DÍA:

1. Instalación. Dr. Lorenzo Portocarrero Sierra-Rector.
2. Presentación del Evento. Dr. Ricardo Andrés Suaza González.
Representante de la Alta Dirección ante el Sistema de Gestión de la Calidad.
3. Resultados Auditorías Internas de Calidad 2014. Dr. Jasson Alberto de la Rosa Isaza. Director de Control Interno
Refrigerio
4. Retroalimentación del cliente. Elizabeth Piedrahita Guiral
5. Desempeño de procesos y conformidad del producto y/o servicio (cada líder de proceso. Procesos de Planeación, Comunicación Pública, Docencia, Gestión Financiera)
Almuerzo
6. Desempeño de procesos y conformidad del producto y/o servicio (cada líder de proceso. Procesos de: Investigación, Extensión, Adquisición de Bienes y Servicios, Administración de Bienes, Bienestar, Gestión Documental, Tecnología de la Información y la Comunicación, Control Interno, Mejoramiento Continuo).
Almuerzo
7. Informe del Estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora
Refrigerio
8. Acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección
9. Cambios que podrían afectar el Sistema de Gestión de la Calidad
10. Recomendaciones para la mejora
11. Resultados de la Gestión Realizada sobre los riesgos.
12. Conclusiones
13. Compromisos

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Instalación. Dr. Lorenzo Portocarrero Sierra-Rector.

El Dr. Lorenzo Portocarrero Sierra, Rector de la Institución, realiza la apertura formal de la Revisión por la Dirección invitando a los asistentes a desarrollar este evento con mucha responsabilidad y compromiso. De igual manera, solicita entregar oportunamente a las Direcciones de Planeación y Control Interno, los informes y reportes solicitados para hacer seguimiento a la implementación de acciones.

2. Presentación del Evento. Dr. Ricardo Andrés Suaza González. Representante de la Alta Dirección ante el Sistema de Gestión de la Calidad.

El Dr. Ricardo Andres Suaza presenta la agenda y explicación la dinámica del evento, exponiendo a los asistentes, el objetivo de la Revisión por la Dirección, la Misión, Visión, Política institucional y los Objetivos de Calidad.

De igual manera, invita a los asistentes asumir una actitud participativa y colaborativa para aportar a los demás procesos ideas que permitan dar solución a falencias y/o debilidades del proceso.

El Dr. Ricardo Suaza señala que los objetivos de calidad se alinearon con el Plan de Desarrollo Institucional, para permitir una mejor evaluación del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad. Adicionalmente resalta que es importante revisar y actualizar los indicadores para contar con herramientas de medición del proceso.

Invita a los líderes de proceso, que además de señalar aspectos positivos, expongan sus falencias para identificar aquellos aspectos que se deben fortalecer. Solicita que las recomendaciones para la mejora, se tengan en cuenta al finalizar la sesión para realizar las conclusiones. Además invita a que las observaciones de los compañeros no sean asumidas como críticas sino como oportunidades para mejorar de manera proactiva y crecer como institución.

3. Resultados Auditorías Internas de Calidad 2014. Dr. Jasson Alberto de la Rosa Isaza. Director de Control Interno

El Dr. Jasson Alberto De la Rosa Isaza, Director de Control Interno, presenta los resultados del último ciclo de Auditorías internas de calidad realizadas entre el 22 de septiembre y el 3 de octubre de 2014, por el equipo de auditores internos de la Institución, a los 15 procesos. Agradece el compromiso de los auditores internos en la ejecución de las auditorías, de acuerdo a la programación establecida.

Se anexa presentación.

El doctor Fabio Vargas, Director de Investigación, llama la atención en relación con la necesidad de asegurar la continuidad de los proyectos de investigación, ante la renuncia de docentes, o docentes que continúan en la institución y no terminan el proyecto. Son pocos docentes de planta y muchos proyectos deben ser liderados por docentes ocasionales, por este motivo, es necesario buscar un mecanismo que permita garantizar la culminación exitosa de los proyectos en los que participan docentes ocasionales. Definir una póliza de riesgos.

Es fundamental definir la articulación de Extensión con las facultades. Se solicita invitar a Extensión a Consejos de Facultad, para que líder de proceso pueda identificar oportunidades de programas de extensión.

El Dr. Carlos Mario Osorio, expresa que los planes de trabajo de los docentes deben incluir claramente los porcentajes de dedicación a las actividades misionales de docencia, investigación y extensión. Así mismo, es importante determinar qué docentes van a trabajar la extensión. Establecer plan de trabajo con productos concretos.

El Dr. Fabio Alberto Vargas, expone que en investigación se han fijado unos roles con funciones definidas (líder de grupo, coordinador de línea, coordinadores de semilleros), y cada uno tiene una asignación de horas dentro del plan de trabajo. Con extensión se podría aplicar algo similar, definir roles de los docentes en torno a la extensión e incluir asignación de horas en plan de trabajo.

El Dr. Ricardo Suaza, expresa que no es aconsejable cargar a un docente tantas funciones. Plantea que en la actualidad se le está dando un nuevo enfoque a la extensión, la cual se constituye en una importante fuente de generación de recursos para las Instituciones de Educación Superior. Los

egresados con necesidades específicas de formación pueden ser atendidos a través de Extensión, existen personas muy calificadas en el medio, interesadas en dictar programas de educación continua. Propone hacer convenio con empresas como hoteles que presten instalaciones confortables, para atender públicos más exigentes (ejecutivos por ejemplo) con programas de educación continua y con esto se resuelve la escasez de espacios físicos de la institución.

El Dr. Julio Giraldo, afirma que en el Tecnológico de Antioquia la Extensión se concibe desde un compromiso social universitario y la proyección social no puede perder ese norte. Se ha tratado conjuntamente con la Dirección de investigación de generar Extensión a partir de los proyectos de investigación.

Francisco Castro Alvarez, Profesional Universitario de Comunicaciones, señala que se sigue presentando la desarticulación de la extensión académica con la docencia. Se debe llegar a un acuerdo sobre solicitud de certificados y material impreso de actividades de Extensión, se debe precisar quien coordinara estas actividades: Extensión o cada facultad.

Por su parte, el Dr. Julio Giraldo afirma que en el caso particular de la facultad de Investigación Judicial, Forenses y Salud, la comunicación con Extensión ha fluido positivamente. Que se deben diferenciar las actividades de Extensión de aquellas generadas por prácticas o actividades extracurriculares. Todos estos procesos se están informando a la oficina de Extensión. La comunicación ha mejorado sustancialmente.

El Dr. Danilo Alvarez Rodríguez, Director de Regionalización, expresa que desde la definición se ha incurrido en el error de confundir Extensión con mercadeo.

Víctor Arbeláez Palacio, Profesional Universitario de Extensión, expresa que el mercadeo debe ser transversal a toda la Institución para contribuir a que la comunidad conozca la oferta del Tecnológico de Antioquia. Además informa que se ha mejorado la comunicación con los Decanos. Igualmente la oficina de Extensión ha ido organizando y estandarizando sus procedimientos y formatos. Por eso se solicita a los decanos el uso de estos y el reporte de las actividades a Extensión para centralizar la información y poder hacer la trazabilidad al proceso.

El Dr. Ricardo Andres Suaza, Director de Planeación expresa que la Institución necesita fortalecer el mercadeo, y no sólo para los programas de Extensión, sino todos los programas que se van a ofertar.

Victor Arbeláez Palacio señala que El Tecnológico de Antioquia está en mora de hacer un estudio serio de impacto y percepción en la ciudad, que permita identificar fortalezas y debilidades de la institución.

El Dr. Ricardo Andres Suaza, Director de Planeación, propone contratar una empresa especializada que elabore todo el estudio y le proporcione a la Institución las estrategias concretas a seguir, lo cual se traduzca en un aumento de cobertura.

Fredy Alonso Velez, Profesional Universitario de Egresados, afirma que ha faltado definir claramente los conectores de la Extensión con los demás procesos institucionales. Se ha reducido a los programas de educación continua. Se debe romper este paradigma. Se necesita articulación de la Extensión con toda la Institución.

En Talento Humano se resalta que el seguimiento al ausentismo no busca castigar, sino brindar acompañamiento a los empleados. Se busca además protección para los empleados y para la Institución.

4. Retroalimentación del cliente

La líder del proceso de Atención del Cliente, Elizabeth Piedrahita presentó los resultados de la retroalimentación del cliente, dando a conocer el comportamiento de los indicadores del proceso y los resultados obtenidos de la encuesta de satisfacción del cliente estudiante y del cliente en tránsito.

En términos generales se presenta un buen resultado en cuanto a la evaluación de la oportunidad en la atención de las quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones. Se responden dentro del tiempo estipulado por ley.

En cuanto a la satisfacción de los usuarios con el servicio, se presenta un resultado del 81,24%.

Resalta que generalmente en enero se presentaba mal desempeño del proceso por período de vacaciones. En 2014 se publicó una notificación en la página anunciando que estábamos en vacaciones, lo que mejoró los resultados de los indicadores.

El Dr. Jasson Alberto De La Rosa, Director de Control Interno, señala que en coherencia con lo anterior, una recomendación de mejora de la auditoría interna al proceso, sugiere la instalación de un tele buzón. A este respecto, el Ingeniero Carlos Alberto Cortes aclara que dentro del proyecto de

Sistema de Comunicaciones unificadas, se contempla la telefonía IP, la cual permitirá instalar un buzón telefónico a cada funcionario, que estará además integrado con el correo electrónico.

El Dr. John Reymon, secretario General, aclara que en cuanto a los tiempos de respuesta, se debe tener en cuenta que ante solicitudes de información escrita se debe responder en 10 días. Elizabeth Piedrahita comenta que se ha tomado mucha conciencia en la institución en torno a los términos de respuesta. Generalmente se responde antes de lo estipulado.

Se comunica a las facultades que se enviará informe de los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a los estudiantes, para que realicen retroalimentación y definan acciones de mejora. La muestra utilizada fue la siguiente: cliente en tránsito: 211 (398 en 2013); estudiantes: 450 (459 en 2013).

Dentro de los aspectos positivos que resaltan los estudiantes sobresalen los excelentes recursos físicos y nivel académico. Por su parte, proponen como recomendaciones de mejora la contratación de docentes y la comunicación interna.

5. Desempeño de procesos y conformidad del producto y/o servicio

Cada líder de proceso expone los resultados de su respectivo proceso, considerando el objetivo del mismo, los indicadores, el panorama de riesgos, las acciones de mejora, y el producto no conforme en el caso de los procesos misionales.

Se da inicio a las presentaciones de los procesos con el proceso de **Planeación Institucional** a cargo del Dr. Ricardo Andrés Suaza. Se anexa presentación.

Se continúa con la presentación del proceso de **Comunicación Pública** a cargo de Francisco Castro Alvarez. Se anexa presentación. Para la vigencia a analizar la percepción positiva del proceso de comunicación se evaluó para los empleados (administrativos y docentes) y para los estudiantes. Se evaluaron variables complementarias como: Medios de comunicación preferidos para acceder a la información (página web y medios virtuales), oportunidad de la comunicación (85%), canales de comunicación suficientes y adecuados (96%).

Se sugiere mejorar los mecanismos de comunicación e información con los estudiantes, para incrementar la percepción positiva, que para el período evaluado registra un 64%. La encuesta de estudiantes incluyó variables complementarias como: Medios para recibir información (docentes, decanaturas y medios electrónicos-página web y redes sociales-)

Luego se realiza presentación del proceso de **Docencia**, a cargo del Dr. Julio Andres Giraldo Soto, Decano de la Facultad de Investigación Judicial, Forenses y Salud. Se anexa presentación.

La disminución de la cobertura en las regiones obedece a la culminación del ciclo de vida de los programas académicos, así como el vencimiento de Registros calificados. Se optó por llevar programas académicos solo a los municipios en los cuales se puedan garantizar las condiciones de calidad.

Los estudiantes en términos generales opinan que los servicios de la biblioteca y el material bibliográfico son buenos. Los reclamos y quejas de los estudiantes obedecen a coyunturas específicas.

Está en curso una propuesta de investigación con grupo el OBSERVATOS, para recopilar información de egresados, capital humano, capital social, capital intelectual y capital profesional que aporta el Tecnológico de Antioquia. Además desde la oficina de egresados se participa en redes públicas y privadas donde se busca generar una regulación del salario mínimo profesional para proponerlo como política pública.

El Dr. Ricardo Suaza, afirma que es fundamental generar cultura en los estudiantes de últimos semestres para que cuando estén vinculados jalonen a estudiantes del T de A., plan padrino, así mismo se debe empezar a tener cercanía con empresarios.

Para optimizar uso de espacios físicos, se sugiere ofrecer programas en horarios de la tarde, los fines de semana, los domingos incluso. Trabajo conjunto con Admisiones y Planeación para liberar espacios en las noches.

Para fortalecer el conocimiento del reglamento por parte de los estudiantes, se le debe hacer reinducción institucional.

Algunos docentes se salían de propuesta académica contemplada por la Institución, planes de estudios y contenidos. Por este motivo se estableció seguimiento a los docentes, y la unificación de las evaluaciones que los docentes les realizan a los estudiantes. Se determinó establecer los currículos por competencias.

Se han realizado cursos de actualización para egresados, de acuerdo a necesidades detectadas. Se propone que no sean cursos sino diplomados.

La cátedra Acude que se sirve y se evalúa en la Dirección de Bienestar, no hace parte de malla curricular, pero sí del plan de estudios. Además se debe parametrizar en el sistema académico. Se anotará en la recomendación de mejora la normativa que da origen a ACUDE "Arte-Cultura-Deporte". Se aclara que hoy se hace manualmente y es necesario sistematizarse con el nuevo sistema académico, que está próximo a adquirirse.

Se continúa con el proceso de **Gestión Financiera** a cargo de la Dra. Beatriz Eugenia Muñoz Caicedo. Se anexa presentación. Los indicadores del proceso evidencian un buen manejo financiero de los recursos de la Institución.

La Dra. Beatriz Muñoz afirma que es importante conocer códigos de plan de acción, centro de costos, para diligenciar totalmente el formato de solicitud de disponibilidad presupuestal, de modo que se pueda hacer un correcto seguimiento a la ejecución del presupuesto.

6. Desempeño de procesos y conformidad del producto y/o servicio (Cada líder de proceso. Procesos de: Investigación, Extensión, Adquisición de Bienes y Servicios, Administración de Bienes, Bienestar, Gestión Documental, Tecnología de la Información y la Comunicación, Control Interno, Mejoramiento Continuo).

Posterior al almuerzo se da continuidad a las presentaciones de los procesos.

Investigación

La presenta el Dr. Fabio Alberto Vargas, Director de Investigación. Se anexa presentación. Se resalta la reforma al estatuto de investigación, al estatuto docente, la definición de estímulos a los investigadores, el fortalecimiento del seguimiento al cumplimiento de los productos de los proyectos, la rigurosidad en las publicaciones, el fortalecimiento de la investigación en regiones, el eje de trabajo de la internacionalización a partir de la investigación.

Se contempla como medida, vincular a cada proyecto un docente de planta como investigador administrativo, para mitigar riesgo de docentes ocasionales que no terminan proyectos.

Extensión

La presenta Victor Manuel Arbelaez Palacio, Profesional Universitario. Se anexa presentación. Como se mencionó anteriormente, se debe fortalecer la articulación de la Extensión con la Docencia y la Investigación. Es fundamental organizar la dinámica de trabajo del Proceso de Extensión.

Adquisición de Bienes y Servicios a cargo de Jonathan Bean Mosquera. Se anexa presentación. La baja ejecución del plan de compras durante el semestre 2014-1 se debe a que aún no se habían liquidado a esta fecha las grandes obras contempladas para la vigencia.

El plan de compras para 2015, se revisará en comité de compras durante la primera semana de noviembre, y se plantea adquirir lo estrictamente necesario para la operación de los procesos y el cumplimiento de los proyectos institucionales.

Luego se presenta el proceso de **Administración de Bienes Muebles e Inmuebles** por Norela Rivera Rios. En este proceso se especifica que los mantenimientos pendientes se realizarán en época de vacaciones cuando no se estén usando los equipos por parte de los estudiantes.

Se realiza presentación del proceso de **Gestión del Talento Humano**, por Ana María Molina Osorio. Se anexa presentación. Se solicita mayor compromiso de funcionarios con personal a cargo, para realizar proceso de inducción y entrenamiento en el puesto de trabajo. Se adelantará campaña de capacitación de Talento Humano.

Se presenta el proceso de **Tecnología de la Información y la Comunicación** por Carlos Alberto Cortes. Se anexa presentación. Se destacan los proyectos de renovación tecnológica e implementación de un nuevo sistema de información académico.

Se realiza presentación del proceso de **Gestión Documental** por Carlos Arturo Restrepo Restrepo. Se anexa presentación. Se informa que se realizó una solicitud a IRON MOUNTAIN de revisión del espacio físico del archivo central, de la cual se derivaron una serie de recomendaciones. Se entrega informe técnico a Control Interno.

Se presenta proceso de **Bienestar Institucional**, a Cargo de la Dra. Sorelly Moreno Carvajal, Directora de Bienestar. Se anexa presentación. Se señala que la cátedra ACUDE se viene manejando de forma manual, pero está cumpliendo con su objetivo. No obstante, se contempla su parametrización en el nuevo sistema académico.

Se realiza presentación del proceso de **Control Interno** por parte del Dr. Jasson Alberto de la Rosa. Se anexa presentación. Por intervención de los asistentes, se aclara que la recomendación de mejora relacionada con la protección a la propiedad del cliente, se refiere a como salvaguardar los documentos propiedad del cliente, como las historias clínicas, las historias laborales, los trabajos de grado, la información que aportan los estudiantes en admisiones, etc.

Se realiza presentación del proceso de **Mejoramiento Continuo** por el Dr. Jasson Alberto de la Rosa, el cual resalta que los líderes de procesos deben reportar el avance en cuanto a la implementación de sus planes de mejoramiento, para mejorar los indicadores del proceso de Mejoramiento continuo.

El Secretario General señala que pese a las quejas generadas en torno al servicio de admisiones, es importante resaltar que se implementaron acciones de mejora. Por ese motivo, es recomendable publicar en la página web todas las mejoras que se han realizado.

Desde atención al cliente se afirma que en el informe que se entregará a cada dependencia, se incluyen también los aspectos positivos.

Francisco Castro Alvarez, propone dar a conocer a través de página web, las mejoras implementadas, o mediante un boletín, incluyendo además la percepción positiva obtenida en encuesta de satisfacción aplicada en proceso de Atención al Cliente.

7. Informe del Estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora

El Dr. Jasson Alberto de la Rosa Isaza, Director de Control Interno, presenta un informe ejecutivo del estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora resultantes de la vigencia anterior. Se invita a los líderes de procesos a asumir un compromiso con la oportunidad en la implementación de dichas acciones, pues hasta el momento sólo se han ejecutado en un 50%.

Se reitera que se ha enviado a cada líder de proceso en repetidas ocasiones, solicitud vía correo electrónico y solicitud radicada, de reportar el avance en cuanto a la implementación de sus planes de mejoramiento. Se les invita a responder a dichas solicitudes.

8. Acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección.

Los compromisos de la revisión por la Dirección del año 2013, fueron ejecutados en su totalidad por cada uno de los responsables definidos, los cuales rindieron cuenta de las acciones implementadas. Se anexa presentación.

9. Cambios que podrían afectar el Sistema de Gestión de la Calidad

La Profesional Universitaria de la Dirección de Planeación, Bertha Lía Giraldo Zuluaga, presenta los cambios que podrían afectar el Sistema de Gestión de la Calidad, tanto positiva como negativamente. Se anexa presentación.

10. Recomendaciones para la mejora

La Profesional Universitaria de la Dirección de Planeación, Bertha Lía Giraldo Zuluaga, presenta aspectos sugeridos como recomendaciones para mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad. Se anexa la presentación

11. Resultados de la Gestión Realizada sobre los riesgos.

Los riesgos se presentaron en la revisión por la dirección en cada uno de los procesos, adicionalmente aparece consolidado en la presentación principal (ver anexo).

12. Conclusiones:

En términos generales se obtiene un balance positivo de la Revisión por la Dirección 2014. Se contó con la buena disposición de los líderes de procesos para el desarrollo de la sesión. Se identificaron aspectos importantes para fortalecer la gestión y realizar mejoras sustanciales en los procesos, especialmente en los misionales.

La alta dirección resalta la responsabilidad y el profesionalismo de los equipos de trabajo, y los invita a mantener el compromiso con el logro de los fines institucionales, más aún en el marco del proceso de Acreditación Institucional. Por ello se ha realizado una inversión grande en cualificación docente. De la misma manera, se debe movilizar la investigación y demás aspectos necesarios para fortalecer la calidad.

Se señala además que el proyecto de modernización corporativa apunta a asegurar el talento humano necesario para el desarrollo adecuado de los procesos institucionales.

De acuerdo con lo anterior se establece que es muy importante adherirse a los procesos y procedimientos estandarizados, ya que la calidad es una construcción colectiva.

En términos de conveniencia, adecuación, eficiencia, eficacia y efectividad, se derivan las siguientes conclusiones de la revisión por la dirección.

Conveniencia:

El sistema de gestión de la calidad le ha servido al Tecnológico de Antioquia para encontrar las **oportunidades de mejora y necesidades de cambio** en el sistema; así pues el sistema de gestión de la calidad del Tecnológico de Antioquia se encuentra alineado con el plan de desarrollo institucional, toda vez que los objetivos de calidad coinciden con los del plan de desarrollo; igualmente se revisaron los indicadores de los procesos en coherencia con esos objetivos de calidad, lo cual se puede evidenciar en la matriz de despliegue de objetivos de calidad ubicado en el manual de calidad versión 2014.

El sistema de gestión de la calidad ha permitido lograr los propósitos institucionales, pudiéndose evidenciar en el cumplimiento de los indicadores por proceso que presentó cada líder en la revisión por la dirección y se cuenta con el consolidado de cumplimiento de indicadores a junio 30 de 2014, en coherencia se puede evidenciar con el cumplimiento del plan de acción institucional que en promedio a junio 30 de 2014 presenta un avance del 54,50%.

Igualmente en la revisión por la dirección los asistentes aportaron sus apreciaciones en torno a la conveniencia del sistema de gestión de la calidad así:

El Sistema de Gestión de la Calidad es conveniente porque le apunta al cumplimiento de la misión, visión y direccionamiento estratégico de la Institución. Se viene avanzando en la actualización de procesos y procedimientos de acuerdo a los cambios en las políticas institucionales, las necesidades de la operación y la normatividad vigente.

La adecuada gestión ha permitido dar respuesta a requerimientos de organismos de control y a las demandas del cliente externo, a través de mejoras realizadas en el servicio.

Por otro lado, las auditorías tanto internas como externas son un espacio propicio para detectar y dar tratamiento a debilidades que se deben fortalecer en pro del mejoramiento continuo del servicio educativo.

El Dr. Julio Andres Giraldo Soto, Decano de la Facultad de Investigación Judicial, señala que estos espacios permiten el diálogo y la construcción colectiva, la retroalimentación de cada líder de proceso. Por este motivo, se deben seguir generando para contribuir al crecimiento de la Institución.

La Dra. Beatriz Muñoz, Directora Administrativa y financiera, afirma que es fundamental fortalecer el autocontrol permanente, realizar una implementación oportuna de los planes de mejoramiento por proceso, para buscar una solución más expedita.

El Dr. Ricardo Suaza, Director de Planeación, expresa que el trabajo en equipo y por procesos permite ser más organizados. Este ejercicio da a conocer el aporte de todos al mejoramiento institucional.

El Dr. Jasson Alberto De la Rosa, Director de Control Interno, destaca el compromiso de la alta dirección y de todo el equipo de trabajo, la responsabilidad con la que se desarrolló el ejercicio. Si se sigue realizando de forma ordenada, esto permitirá apuntarle al fortalecimiento institucional, a generar una impronta del Tecnológico de Antioquia, a la acreditación institucional, al sostenimiento del SGC, del MECI y de los requerimientos de los entes de control.

El Dr. Lorenzo Portocarrero Sierra, Rector de la Institución señala que los temas analizados permiten evidenciar que la Institución necesita crear una impronta y debe partir de la institución, con el apoyo de una empresa seria que nos permita hacer esa identidad y reconocimiento que necesita el Tecnológico de Antioquia.

Ana Maria Molina Osorio, representante del proceso de Gestión del Talento Humano, afirma que el Sistema de Gestión de la Calidad compete a toda la Institución, por eso es importante que cada líder socialice con su equipo de trabajo la información de la revisión por la dirección. Es fundamental iniciar con el reconocimiento interno para poder proyectarnos al exterior.

El Dr. Jasson Alberto De la Rosa, Director de Control Interno, dice que dentro de nuevo MECI, la comunicación es un eje estratégico, por lo cual se proponen actividades para fortalecer este aspecto en la institución.

Adecuación:

El sistema de gestión de la calidad del Tecnológico de Antioquia se ha venido adecuando de acuerdo a los cambios que presenta la organización, toda vez que se están realizando las acciones suficientes para cumplir con

los requisitos establecidos en la norma NTCGP1000:2009, las políticas y directrices institucionales. En los diferentes procesos se han estado actualizando procedimientos, formatos e instructivos, pudiéndose evidenciar en el documento de control de modificaciones.

La institución cuenta con el software Mejoramiso, que les permite a los líderes de proceso y sus equipos de trabajo, acceder a los procedimientos, resoluciones, formatos, manuales y guías de manera ágil y oportuna, determinándose así que se mantiene actualizada y en proceso de mejora cada uno de los procesos.

En el año 2014 se adoptó el procedimiento de egresados, el procedimiento de grados correspondientes al proceso de docencia, se adoptaron nuevos procedimientos para los procesos de extensión, talento humano, bienestar institucional, tecnologías de la información y la comunicación; además se adoptaron la política de bienestar y se actualizó el manual de bioseguridad de los laboratorios y el manual de contratación.

Igualmente en la revisión por la dirección los asistentes aportaron sus apreciaciones en torno a la adecuación del sistema de gestión de la calidad así:

Fredy Alonso Velez, afirma que Egresados es una muestra de la adecuación del Sistema de Gestión de la Calidad, y del avance en el fortalecimiento de la cultura de trabajar por procesos. Se hace trazabilidad, lo cual les permite proyectarse externamente, y eso es debido a la articulación con las demás dependencias. Hacia afuera han ganado visibilidad.

El Dr. Wilfer Ceballos, Decano de la Facultad de Educación, destaca que algunas actividades coordinadas como las capacitaciones desde Talento Humano para la institución y también en los coordinadores de programas, permiten evaluar la autorregulación. Trabajar por procesos, procedimientos y productos nos ayuda a regular la calidad de la institución.

El Dr. Jasson De La Rosa, Director de Control Interno dice que Carlos Matus habla que la cabeza encabeza y es muy valorado el acompañamiento del Señor Rector. Trabajar por procesos no se logra en el corto plazo, lleva mucho tiempo y la Institución ha ganado terreno, nos falta camino por recorrer, vamos en esa ruta y tenemos que buscar los elementos para mantenernos en ello, esto lo corrobora el apoyo de la dirección y los líderes de procesos.

Olga Nelly Espinosa, Psicóloga de Bienestar, afirma que la revisión por la dirección y otros espacios nos permite evidenciar que es necesario mejorar la comunicación entre cada uno de los miembros de la institución, especialmente la comunicación asertiva.

El Dr. Lorenzo Portocarrero Sierra, Rector de la Institución evidencia que con las visitas de pares externos y demás entes externos como la Contraloría, se pone de manifiesto que nos ha servido el Sistema de Gestión de Calidad, porque permite observar el compromiso de cada uno de los miembros y la buena disposición a hacer las cosas de la mejor manera.

El compromiso del Rector para aportar los recursos permanentes en pro de la calidad, evidencian las fortalezas que tiene la Institución, y la voluntad de la alta dirección para mantener dichas fortalezas y mejorar las debilidades. Es de destacar las excelentes condiciones financieras de la institución.

Eficiencia:

El Tecnológico de Antioquia ha logrado avances en cuanto a la eficiencia, dentro de los cuales cabe mencionar:

La Institución ha implementado las políticas de austeridad en el gasto, lo cual se traduce en la racionalidad en el uso de los recursos necesarios para la operación, lo cual se puede evidenciar en los informes trimestrales que elabora la dirección de control interno, donde muestra la adecuada y razonable ejecución presupuestal, conjuntamente con la calificación otorgada por la Contraloría General cuya calificación fue de 99.3 sobre 100 y la de la Contaduría General de la Nación de Control Interno contable cuya calificación fue de 4.94 sobre 5.0.

Al establecer los controles de seguimiento y medición realizados por control interno se realizaron mejoras al procedimiento de programación académica adscrito al proceso de docencia, generando ahorros potenciales aproximados de 37 millones en contratación docente y 61 millones en liberación de espacios físicos en el periodo 2014-2. Lo que representan ahorros en costos de no calidad.

En la ejecución de los proyectos de infraestructura física, se ha podido disminuir sobre costos en diseños y cantidades de obra, por un monto aproximado de 100 millones en el año 2014, esto como producto de la contratación de profesionales en ingeniería civil y arquitectura que

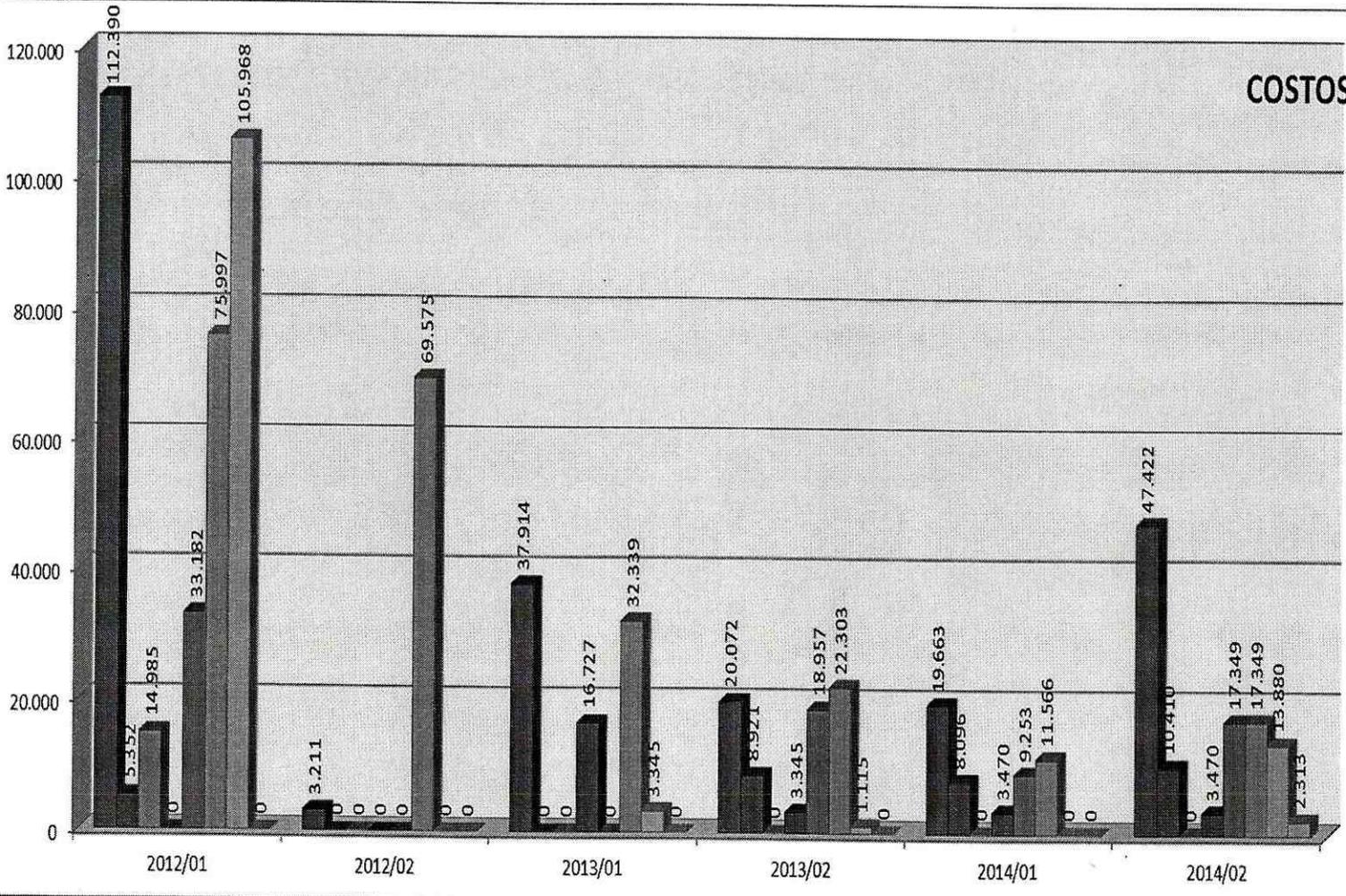
controlan los costos antes descritos, y debido a las sugerencias de mejora en la auditoría realizada al proceso de planeación en el año 2013.

Los indicadores financieros son coherentes con la eficiencia institucional. Ponen de manifiesto la solidez, el buen manejo de los recursos, el crecimiento sostenible, y las decisiones financieras acertadas. (Ver anexo al acta de indicadores por proceso).

A través del seguimiento al producto no conforme se identifican otros costos de no calidad; por ejemplo, lo que cuestan los reprocesos en la elaboración de los contratos de los docentes cada semestre, lo que se puede evidenciar con una tendencia decreciente en el comportamiento del año 2012 a la fecha, como se puede apreciar en la siguiente gráfica.

COSTOS POR AREA

- ADMINISTRACION
- AREAS COMUNES
- BIENESTAR
- JUDICIAL
- INGENIERIA
- EDUCACION
- REGIONALIZACION
- ANEXAS



Eficacia:

Se presentan algunos resultados positivos en torno a la eficacia de la gestión. Se pueden mencionar los siguientes:

Se observa que se han ejecutado las acciones de los compromisos adquiridos en la revisión por la dirección del período anterior.

El cumplimiento de los planes de acción a junio de 2014 presenta un avance del 54,50%, y se espera que al finalizar el semestre 2014-2, se obtenga una ejecución cercana al 100%. Durante la vigencia 2013, se registró un porcentaje de ejecución del plan de acción del 94,57%, así pues se evidencia que se han venido logrando los resultados planificados en la institución y para ello tener un Sistema de Gestión de la Calidad permite lograr más fácilmente estas metas.

Otra medida que apunta a la eficacia, es la capacitación de los auditores internos de calidad para que cuenten con las competencias necesarias para el ejercicio de las auditorías a los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, y pueden aportar recomendaciones que le agreguen valor a la gestión institucional.

Efectividad:

Se ha logrado interiorizar en la alta dirección la importancia del Sistema de Gestión de la Calidad y el mejoramiento continuo.

La efectividad del sistema de gestión de la calidad se puede evidenciar en los resultados positivos que se obtuvieron en la encuesta de satisfacción del cliente, en la cual los estudiantes resaltan fortalezas de la institución.

Por otro lado, la Institución ha incrementado su oferta académica con nuevos programas como Trabajo Social y Psicología.

Adicionalmente, se resalta el fortalecimiento de la Oficina de Egresados, y los trabajos adelantados para actualizar la base de datos de los mismos, realizar estudios de impacto de los egresados, y establecer una relación de largo plazo.

El Sistema de Gestión de la Calidad ha contribuido a la acreditación de alta calidad de los programas técnica profesional en sistemas, tecnología en

sistemas y tecnología en gestión comercial; igualmente nos ha permitido abonar el camino para la acreditación institucional, donde el 30 de octubre de 2014 se obtuvo concepto favorable por el Consejo Nacional de Acreditación adscrito al Ministerio de Educación Nacional en cuanto a cumplimiento de condiciones iniciales para continuar con el proceso de autoevaluación con fines de acreditación institucional.

13. Compromisos:

De esta revisión por la dirección se fijan los siguientes compromisos:

Aspecto a mejorar	Compromiso	Responsable
Es necesario seguir fortaleciendo la comunicación entre extensión y las facultades.	Definir dinámica de trabajo de la Extensión y su articulación con las facultades	Extensión, Decanos
La institución necesita fortalecer su visibilidad en el medio, generar factores claves de distinción y posicionamiento	Elaborar un estudio de mercadeo serio, que parta del diagnóstico de fortalezas y debilidades, y le permita a la Institución tener definidas las estrategias de mercadeo claras para posicionarse en el medio.	Comunicaciones y Extensión.
Se deben revisar las condiciones de los laboratorios ubicados en el bloque 9	Programar mantenimiento a los laboratorios ubicados en el bloque 9	Servicios Generales, Facultad de Investigación Judicial
Es importante dar a conocer las mejoras realizadas a los procesos y logros positivos alcanzados por la Institución para optimizar el servicio.	Emitir un boletín virtual o comunicación por página web, que muestre las mejoras realizadas en admisiones y los resultados positivos de la encuesta de satisfacción aplicada a los estudiantes.	Comunicaciones, Atención Al Cliente, Admisiones
Parametrizar la cátedra ACUDE que ofrece la Dirección de Bienestar para incluirla en el sistema de información académico institucional	Brindar apoyo a la Dirección de Bienestar para lograr sistematizar el ACUDE en el nuevo sistema de información académico.	Sistemas y Admisiones
Se debe asegurar la	Definir mecanismo para	Investigación, Jurídica.

Aspecto a mejorar	Compromiso	Responsable
continuidad de los proyectos de investigación ante la renuncia de los docentes ocasionales que los tengan a cargo	garantizar la culminación exitosa de los proyectos en los que participan docentes ocasionales.	

La revisión por la dirección se dio por terminada a las 5:00 p.m. Se anexa lista de asistentes.

Para constancia firma:



RICARDO ANDRES SUAZA GONZALEZ

Director de Planeación

Representante de la Alta Dirección Ante el SGC