

Informe de Gestión **2018**

Fundación Universitaria Católica del Norte

Índice

- ◆ INTRODUCCIÓN.....
- ◆ 1. PLATAFORMA ESTRATÉGICA E IDENTIDAD INSTITUCIONAL.....
- ◆ 1.1 CAMBIOS GENERADOS EN EL PERIODO EN LA GESTIÓN ESTRATÉGICA.....
- ◆ 2. RESULTADOS DEL PERIODO 2018
- ◆ 1.2 2.1 UNIDADES ESTRATÉGICAS DE NEGOCIO UCN.....
- ◆ 2.1.1 Educación Básica y Media, Cibercolegio UCN.....
- ◆ 2.1.2 Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano, ETDH UCN.....
- ◆ 2.1.3 Educación Superior.....
- ◆ 2.1.4 Centro de Innovación UCN.....
- ◆ 1.3 2.2 RESULTADOS PROYECTOS PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2016 – 2020 (CORTE.....
- ◆ 2018)-SEGUIMIENTO A OBJETIVOS DE CALIDAD INSTITUCIONAL.....
- ◆ 2.2.1 Objetivos de Calidad/Vértices del Plan de Desarrollo.....
- ◆ 1.4 2.3 RESULTADOS PROYECTOS INVESTIGACIONES 2013-2018.....
- ◆ 1.5 2.4 RESULTADOS PROYECTOS CENTRO DE INNOVACIÓN UCN.....
- ◆ 1.6 2.4 RESULTADOS DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS DEL SGC.....
- ◆ 3. RESULTADOS DE MEJORAMIENTO CONTINUO.....
- ◆ 3.1. RESULTADO DE AUDITORIAS INTERNAS.....
- ◆ 3.2. RESULTADO DE AUDITORIA EXTERNA.....
- ◆ 3.3. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.....
- ◆ 3.3.1. SATISFACCIÓN CLIENTES.....
- ◆ 3.3.2. RESULTADOS QUEJAS Y RECLAMOS.....
- ◆ 3.4. RESULTADO DE EJERCICIOS DE AUTOEVALUACIÓN.....
- ◆ 1.7 3.5 RESULTADO DE LAS ACCIONES E INDICADORES EN EL SGC.....
- ◆ 3.5.1 Acciones.....
- ◆ 3.5.2 Salidas no conformes.....
- ◆ 5.3 Acciones Tomadas para Abordar Riesgos y Oportunidad.....
- ◆ 3.5.4 Indicadores - Mediciones.....
- ◆ 1.8 DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS.....
- ◆ 1.9 ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS.....
- ◆ 4. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS PREVIOS.....
- ◆ 5. CONCLUSIONES.....
- ◆ 1.10 5.1 CONSOLIDACIÓN DE DECISIONES Y ACCIONES.....
- ◆ 6. Anexos.....
- ◆ 1.11 6.1. INFORME DE GESTIÓN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Introducción

El presente informe de gestión de la Fundación Universitaria Católica del Norte, es el espacio para la consolidación de los resultados obtenidos en la vigencia 2018 de acuerdo con los objetivos, proyectos y propósitos definidos para el año

Se articula al modelo de Planeación y Calidad institucional, en el que se espera generar el ciclo de mejora continua, a partir de los diferentes resultados obtenidos en la línea de sus procesos operativos, sus proyectos estratégicos y sus actividades de realimentación constante.

Adicional a consolidar los resultados de procesos, unidades estratégicas y en general, del Sistema de Calidad institucional, es el espacio de invitación al análisis y reflexión en torno a los resultados y a la mejoras y estrategias que se han planteado en articulación con el plan de desarrollo institucional.

Así como se plantea en el Plan de Desarrollo, este informe genera los resultados del Cibercolegio UCN, El Instituto para el Trabajo y Desarrollo Humano –ETDH y para Educación Superior, así como de cada uno de los procesos transversales de la FUCN. Para este 2018, la institución cumple con el 50% de tiempo esperado para la ejecución del plan vigente que tiene periodo hasta diciembre de 2020. Por ello, los análisis realizados al contexto, la atención de necesidades de los grupos de interés, la adecuación de los sistemas y los recursos se convierten en elementos sustanciales para el crecimiento institucional del que centra el objetivo el Plan de Desarrollo 2016-2020.

1. Plataforma estratégica e identidad institucional

Visión	<p>Ser un referente de excelencia para América latina, por la educación y formación con sentido humano en ambientes virtuales de aprendizaje.</p>			
Misión	<p>La Fundación Universitaria Católica del Norte facilita procesos de educación y formación con valores cristianos, privilegiando los ambientes virtuales de aprendizaje, para contribuir a la construcción de una sociedad justa e incluyente.</p>			
Valores	<table border="0"> <tr> <td>Fe Paz</td> <td>Servicio Pluralismo</td> <td>Justicia Excelencia Humana</td> </tr> </table>	Fe Paz	Servicio Pluralismo	Justicia Excelencia Humana
Fe Paz	Servicio Pluralismo	Justicia Excelencia Humana		
Política de Calidad	<p>La Fundación Universitaria Católica del Norte genera valor mediante su modelo educativo y la mejora continua de sus procesos atendiendo necesidades y expectativas de sus grupos de interés.</p>			
Objetivos de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> ■ Fortalecer la identidad institucional en el contexto de las funciones sustantivas para la contribución al desarrollo humano y a la transformación social con sentido cristiano. ■ Mejorar los niveles y estándares de calidad académica, así como la oferta de programas y cobertura educativa, para contribuir con pertinencia a las demandas de la sociedad. ■ Fortalecer con pertinencia al desarrollo social, cultural y productivo a partir de las capacidades institucionales, con el fin de contribuir en el mejoramiento de las necesidades de formación y proyección social de las comunidades de interés. ■ Fortalecer la cultura de la investigación e innovación en articulación con las funciones sustantivas, para el mejoramiento de la calidad y proyección institucional en las comunidades de interés. ■ Asegurar el desarrollo y crecimiento de la Institución y de sus colaboradores, para el fortalecimiento de la sostenibilidad y la pertinente proyección de la Institución 			

1.1. Cambios generados en el periodo en la gestión estratégica

Internos	Actualización de la Política de Calidad
Internos	Actualización del Mapa de Procesos
Externos	Reforma tributaria

2. Resultados del periodo 2018

2.1. Unidades estratégicas de negocio UCN



2.1.1 Educación Básica y Media, Cibercolegio UCN

Durante el año 2018, el Cibercolegio UCN celebró las bodas de cristal, como síntesis que permite valorar el cumplimiento de la Filosofía Institucional emanada de la Diócesis de Santa Rosa de Osos, y la Fundación Universitaria Católica del Norte. A continuación, se describirá de manera cualitativa y cuantitativa elementos relevantes que se desarrollaron durante este periodo académico año 2018 en el marco de la planeación estratégica liderada por la rectoría, la coordinación académica, el área de Bienestar y Pastoral, la coordinación de investigaciones, el área de Atención y Seguimiento a estudiantes, estudiantes y padres de familia.

Logros del proceso:

Celebración de los 15 años:

El logro más significativo de la Institución durante este año es la Celebración de los 15 años de reconocimiento jurídico al otorgarle licencia de funcionamiento por parte de la Secretaría de Educación de Antioquia. Varias actividades centrales se han realizado en torno a este:

- Creación y divulgación de imagen corporativa entorno a los 15 años, de quien fue socializada a la comunidad educativa en el Portal, redes sociales y en el Edificio Coltejer.
- Acto inaugural desarrollado el día 02 de febrero con estudiantes, padres de familia, docentes, directivos docentes e invitados en el Edificio Coltejer, en la que se hizo entrega de la camiseta relacionada con dicha celebración.
- Conmemoración central el día 20 de junio. Esta actividad se llevó a cabo en el Campus de Santa Rosa de Osos, con la asistencia aproximada de 250 personas; entre las que se cuentan personas más representativas de la fundación de la Institución, a docentes activos, al igual que otros que prestaron sus servicio durante este tiempo, personal administrativo de la Católica del Norte y de la Institución, autoridades eclesiásticas de la Diócesis de Santa Rosa de Osos, autoridades civiles y directivos de instituciones educativas de la localidad, representantes de estudiantes al consejo directivo, padres de familia y estudiantes. Fue un acto de agradecimiento a Dios por las bendiciones recibidas, en la que se da inicio con la celebración de la Eucaristía, reconocimiento para algunas personas que han aportado el crecimiento institucional desde los pilares: identidad católica, innovación y Calidad, y se finaliza con un compartir.

Estrategias de Permanencia:

La institución desarrolló este año las siguientes estrategias:

- Reinducción al 100% de los estudiantes antiguos; e inducción a 580 estudiante nuevo con sus padres de familia, aplicando las siguientes estrategias:
 - ◆ Socialización de información sobre calendario académico, cronograma de actividades, estrategias pedagógicas y administrativas, modelo pedagógico, filosofía institucional, lineamientos pedagógicos, manejo del entorno de aprendizaje Elion, distribución de carga académica, horarios de atención, sistema de evaluación institucional.
 - ◆ Generación de documento digital con descripción de procesos administrativos y pedagógicos.
 - ◆ Orientaciones a los padres de familia sobre el uso de herramientas para la atención y seguimiento a sus hijos. Se creó el comité denominado PAVH (Programa de Atención Virtual en el Hogar), en la que se generan análisis de caso de estudiantes, diseño de estrategias para la retención y seguimiento a casos específicos de las mismas.
- Entrevista a estudiantes: la institución viene identificando en todos aquellos estudiantes que desean ingresar a la institución cumplimiento al perfil de la misma, y compromisos asumidos por parte de sus padres de familia y/o acudientes.
- Seguimiento al proceso de estudiantes que presentan dificultades académicas y de interacción. Durante el año académico se realizaron cuatro reuniones con todo el equipo de docentes, generando análisis, diseño y ejecución de actividades específicas que facilitarían flexibilidad académica al proceso.
- Creación del área de Atención y Seguimiento a estudiantes, para ello se contrataron 3 personas quienes llamaron el 100% de los estudiantes y sus respectivos acudientes, se hizo acompañamiento de aquellos estudiantes que presentaban dificultades académicas, definiéndoles diseño y desarrollo de herramientas para el fortalecimiento del aprendizaje autónomo; se corrigió los niveles de inconformidad de padres de familia y estudiantes al brindarles información institucional, favoreció la retención y promoción estudiantil, se identificó situaciones específicas que permitió brindarles los servicios desde el área de Pastoral y bienestar, al igual que desde la Coordinación Académica.

Programas y proyectos que favorecen la inclusión principio sustancial de la Filosofía Institucional:

Para el 2018 la Fundación Universitaria Católica del Norte, a través del modelo Pedagógico del Cibercolegio UCN suscribió tres contratos para la atención de estudiantes ubicados en zonas rurales, estudiantes con alteraciones de salud, y estudiantes con discapacidad bajo las siguientes proyectos:

- Programa Resilientes: bajo el lema, crear, soñar, y aprender se configura este programa para la atención a estudiantes con alteraciones de salud; y que este año a través del contrato con la Caja de Compensación Comfama se atendieron 86 estudiantes desde el grado primero hasta el grado once, teniendo grandes impacto a nivel académico y personal de los estudiantes y sus familias; en este tiempo se han trabajado con los niños, niñas y jóvenes bajo la modalidad de proyectos donde se han implementado experimentos, trabajos vivenciales, construcciones textuales, manualidades, resolución de problemas matemáticos empleando la cotidianidad y el alcance de competencias mediante sus intereses y gustos personales.
- Programa Primaria Incluyente: en la Secretaría de Educación de Medellín, y por sexto año consecutivo se suscribió contrato

para la atención de 135 estudiantes con discapacidad para fortalecer la educación básica primaria y secundaria en modalidad, obteniendo logros importantes como la continuidad del contrato, el cumplimiento calendario, promoción del 71% de los estudiantes matriculados, es decir, 96 estudiantes alcanzaron las competencias del grado cursado y son promovidos al siguiente grado de manera exitosa. Implementación exitosa de la metodología de Aprendizaje Basado en Proyectos (ABP), lo cual incentivó en los estudiantes el espíritu investigativo, el ser más propositivos, autónomos, conscientes de su proceso académico y les permitió apropiarse del conocimiento vivenciándolo y transversalizando las áreas. Capacitación a los núcleos familiares en temas que fortalecen las competencias académicas y el desarrollo integral de los estudiantes. Aplicación de estrategia efectiva del Programa de Acompañamiento Escolar en el Hogar (PAEH), donde se implementaron acciones pedagógicas desde la docencia, la mediación pedagógica, el área de psicología y la familia, se realizaron ajustes razonables y demás apoyos necesarios con los estudiantes que se encontraban cursando nuevamente el grado escolar. Vinculación de los estudiantes y sus familias a las actividades institucionales del CIBERCOLEGIO UCN, como la semana Cibersorprende, el Festival de Cometas, la celebración de los 15 años, las Olimpiadas del Conocimiento, la semana de la Identidad Católica.

- **Centros Aprende:** Estrategia que facilitó la atención de 54 estudiantes ubicados en las veredas el Salado del Corregimiento de San Antonio de Prado, y Verdad la Suiza del Corregimiento de San Cristóbal del municipio de Medellín. Valorar de esta estrategia la promoción académica del 96% de estudiantes al siguiente, la graduación de 9 bachilleres, el cual uno de ellos fue el Mejor Bachiller año 2018, implementación de las estrategias de arte urbano desde la comprensión rural, educación física, apoyo de monitores, compromiso de padres de familia, implementación de jornada sincrónica.
- **Deportistas de Alto Rendimiento:** este año la institución contó con los Convenios con la Liga de Gimnasia de Antioquia y Risaralda respectivamente, deportistas que representan a sus ciudades en competencias nacionales, e internacionales, y algunos de ellos pertenecen a la Selección Colombia, y que para este año se contó con la presencia de 50 estudiantes en primaria y bachillerato, obteniendo importantes logros académicos, y al igual que deportivos. Por otro lado, se ha de considerar que la institución, aunque no tiene convenio con otras ligas o clubes atiende un número significativo de deportistas ubicados en diferentes ciudades del país.

Innovación a prácticas pedagógica:

- El Cibercolegio UCN inicio este año una nueva experiencia pedagógica denominada Ágoras Virtuales, que consiste en el desarrollo curricular de competencias del Siglo XXI bajo el enfoque didáctico por proyectos, de este proyecto se beneficiaron 18 estudiantes, quienes lograron socializar avances de proyectos en la Jornada Cibersorprende.
- Por otro lado, en el periodo de vacaciones se desarrolló el curso de robótica con el propósito de desarrollar en los estudiantes competencias para la innovación, creatividad y la digitalidad, en esta se matricularon 11.

- La institución continúa fortaleciendo el pilar de la innovación a través de los procesos de investigación, para ello, durante este año todos los docentes generaron proceso de sistematización de prácticas educativas, las cuales se socializaron en la Jornada Cibersorprende.
- El programa Primaria Incluyente dio inicio este año con el desarrollo académico de la metodología Aprendizaje Basado en Problemas (ABP). Se ha convertido en un proceso de aprendizaje para docentes, estudiantes y padres de familia.
- Ampliación de la jornada sincrónica. Teniendo en cuenta el éxito que tuvo en el año 2017 donde se implementó esta jornada para los grados sexto a noveno, para el año 2018 se amplía también para grado décimo.

Convivencia estudiantil:

La institución con el propósito de fortalecer los vínculos institucionales, realizó dos convivencias para estudiantes, padres de familia y acudientes, una en Medellín con la presencia de 280 personas, y la otra en Bogotá con la presencia de 600 personas.

Fortalecimiento de la calidad educativa:

De acuerdo con los resultados presentados por el ICFES para el año 2018, de manera satisfactoria el Cibercolegio UCN se ubicó en el Puesto 86 de 1508 Instituciones Educativas Ubicadas en el Departamento de Antioquia, lo que valida y reconoce el trabajo de calidad desde la modalidad virtual, y desde su filosofía institucional. Este importante logro se debe a:

- Desde la Coordinación académica se viene liderando con el equipo de facilitadores pertenecientes a los diferentes programas del Cibercolegio UCN el fortalecimiento del diseño curricular ajustado a estándares de Calidad orientados por criterios normativos, Ministerio de Educación Nacional, filosofía institucional y modelo pedagógico.
- Celebración del DIA E. A través de las orientaciones brindadas por el Ministerio de Educación Nacional, el día 10 de mayo los estudiantes, los padres de familia y los facilitadores realizaron proceso de autoevaluación institucional sobre la calidad educativa correspondiente a los años 2015, 2016, 2017 y 2018, generando compromisos para seguir fortaleciendo los resultados del índice Sintético de Calidad.
- Aplicación de simulacros Prueba Saber en software institucional. Para diagnosticar la calidad académica, la institución viene parametrizando y aplicando de pruebas internas bajo la Metodología de Evidencias del Ministerio de Educación Nacional en Software desarrollado a la medida para la institución, la cual permite cumplir con este objetivo. Durante el mes de abril del presente año, se aplicaron pruebas de diagnóstico a estudiantes de los grados tercero, quinto, noveno y once, las cuales muestran los resultados por competencia y se denominan Olimpiadas del Conocimiento.
- Capacitación orientada a la toma de conciencia: tanto docentes como administrativos han participado en procesos de capacitación en temáticas relacionadas con la misión, visión, valores, pilares institucionales, plan de desarrollo, objetivos, política de calidad, riesgos, salidas no conformes; cumpliendo a lo estipulado frente a la toma de conciencia en la NTC ISO

9001 se viene ejecutando una estrategia para comunicar la información pertinente frente al sistema de calidad en todas las áreas del proceso de Educación básica y media.

- Profesionalización: del equipo de docentes, 11 personas se encuentran realizando la maestría en Educación Virtual Calidad y Accesibilidad, esto ha permitido hacer transferencia de información y tener un equipo cualificado.
- Implementación de jornada sincrónica, la cual benefició a 473 estudiantes, de los 1100 matriculados en la institución.

Innovación a prácticas pedagógicas:

El Cibercolegio UCN inicio este año una experiencia con 60 estudiantes una nueva estrategia académica denominado Ágoras Virtuales, que consiste en el desarrollo curricular de competencias del Siglo XXI bajo el enfoque didáctico por proyectos.

Por otro lado, en el periodo de vacaciones se desarrolló el curso de robótica con el propósito de desarrollar en los estudiantes competencias para la innovación y la creatividad, en esta se matricularon 12 estudiantes

La institución continúa fortaleciendo el pilar de la innovación a través de los procesos de investigación, para ello, durante este año todos los docentes de los diferentes programas vienen generando proceso de sistematización de prácticas educativas, cuyos resultados serán entregados a final del año.)

El programa Primaria Incluyente dio inicio este año con el desarrollo académico de la metodología Aprendizaje Basado en Problemas (ABP). Se ha convertido en un proceso de aprendizaje para docentes, estudiantes y padres de familia.

Ampliación de la jornada sincrónica. Teniendo en cuenta el éxito que tuvo en el año 2017 donde se implementó esta jornada para los grados sexto a noveno, para el año 2018 se amplía también para grado décimo.

Visibilidad institucional:

La institución participó en los Premios Edukatic a través de dos postulaciones al premio: DidáctICa para el aprendizaje de las ciencias en modalidad virtual en un contexto rural y Primaria Homeschooling, innovando desde la ciencia y la virtualidad. Sobre estos, aunque no se recibió la nominación, se recibió el reconocimiento de estrategia innovadora.

Participación en los Premios ILCE a las prácticas docentes innovadoras en Iberoamérica y el caribe. Se postuló la propuesta de Centros Aprende, la cual no resultó ganadora.

Por parte del Municipio de Medellín en los premios SER MEJOR a la calidad educativa, se presentaron seis propuestas: dos de Primaria Incluyente, una de Resilientes y tres del Cibercolegio. Cinco fueron finalistas y tres fueron ganadoras. El proceso de escritura, sistematización, postulación y evaluación se realizó durante todo el año, considerando de gran importancia este

reconocimiento porque valida el trabajo que la institución viene realizando desde sus pilares institucionales, y genera reconocimiento importante en la Ciudad, porque se va posicionando como una de las instituciones que comparte diferentes experiencias de inclusión.

Ponencia en Congreso Internacional CITICI en Buenos Aires Argentina por parte de la profesora Rina Fernanda Jaramillo, de quien logró presentar el Cibercolegio UCN y generar vínculos con expertos internacionales que luego fueron ponentes en la Jornada Cibersorprende.

Otra segunda ponencia, se hizo en la Plata, Argentina, titulada Hacia una propuesta virtual de aprendizaje basado en indagación para el desarrollo de competencias científicas en grado séptima, en esta se logró socializar ante la comunidad académica representativa de varios países un proyecto de investigación realizado en el Cibercolegio, dando cumplimiento al propósito de divulgación científica y académica.

Se hizo presencia con una tercera ponencia en el IV Coloquio Colombiano y I Latinoamericano de Investigación en Discapacidad organizado por la Universidad de Antioquia, Politécnico Jaime Isaza Cadavid, Tecnológico de Antioquia y Clacso, por parte del Coordinador Académico Omar Ruiz Medina y la Coordinadora de Primaria Incluyente Daniela Carvajal.

Con la Institución Educativa Héctor Abad, del Municipio de Medellín, el Cibercolegio UCN fue organizador del VI Foro Educativo, Construyendo convivencia organizado en el Marco de la Semana de la Convivencia

La institución registró 66 estudiantes en INTERCOLEGIADOS SUPERATE 2018, en la que representaron al Cibercolegio UCN en diferentes categorías deportivas, y de quien en el año 2018 la institución recibió reconocimiento por parte de Coldeportes Nacional, al ocupar el Segundo Puesto con el mayor número de medallas en competencias deportivas a Nivel Nacional, con respecto al año anterior, y que esperamos que se repita este reconocimiento en el año 2019 que se emiten resultados. Para este año, aunque no se tienen consolidado final resaltamos los siguientes deportistas: Sofía Rodríguez Rodríguez de grado 11º: llegó a la fase final nacional en natación subacuática, obtuvo 3 medallas de oro y 5 de plata, coronándose como campeona nacional y ganadora de una beca de estudios universitarios; Valentina Gonzáles Gómez de grado 9º, Modalidad taekwondo obtuvo medalla de oro en poomsae en pareja con nuestro estudiante Jehison Camilo Mateus de clei 4, además también consiguió medalla de plata en poomsae individual y bronce en combate. Amy Tatiana Baéz Guevara de grado 11º, modalidad patinaje: primer puesto en el escalafón con 32 puntos; Ana Sofía González Correa de grado 9º, modalidad natación: alcanzó tres medallas de oro y dos medallas de plata en la fase departamental; Juanita Petrelli de grado 11º: Modalidad natación: logro 5 medallas de oro; Karol Valentina Roa de grado 9º, modalidad natación, gana oro, plata y bronce; Maria Camila Aguirre grado 10º: Modalidad natación: logro dos medallas de oro, dos medallas de plata y una de bronce en la pase distrital; Sara Lozano 10º: Modalidad acuatlón, obtuvo medalla de plata; y José Manuel Rozo 10º, modalidad natación quedando primer puesto en varias categorías.

Pastoral y Bienestar:

Desde el área de pastoral y bienestar se han fortalecido el pilar de identidad católica a través de:

- Cátedras de la felicidad.
- Tertulias cristianas.
- Escuelas de familia.
- Valor del mes
- E-catequesis
- Oración semanal “Con pie derecho”
- Apoyo en la organización de convivencias, festival de cometas, celebración de cumpleaños.
- Semana de la identidad católica.

Información Estadística:

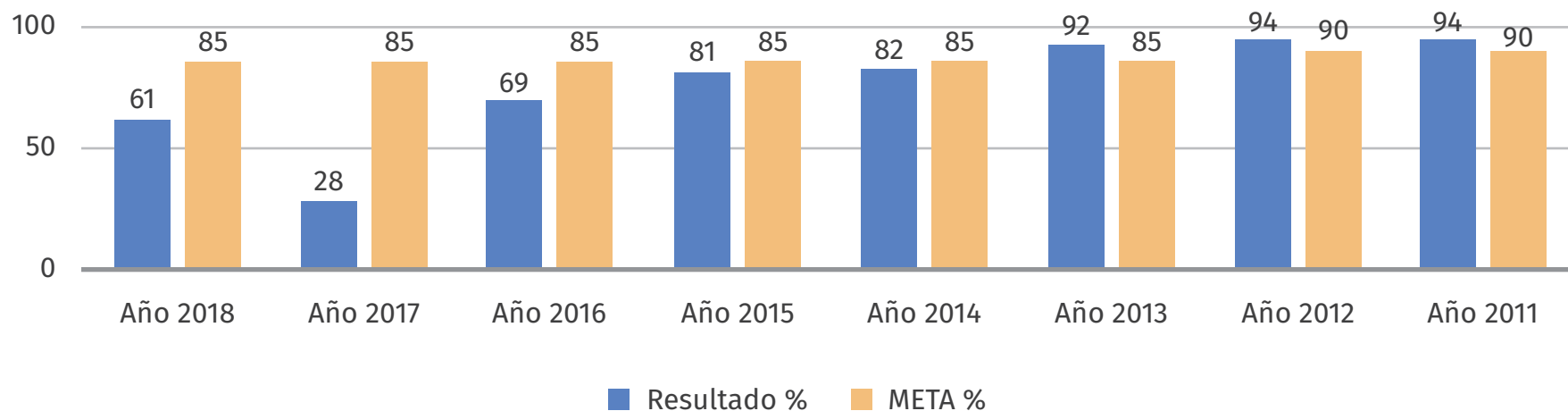
Docentes:

Durante este año la institución contrató 3 docentes para la atención a estudiantes para los Niveles de Educación básica primaria, básica secundaria y Media Académica. Para el proyecto primario Incluyente se contrataron 8 docentes y 6 mediadoras pedagógicas y para el proyecto Comfama contamos con 2 docentes:

Facilitadores y mediadores pedagógicos	Facilitadores y mediadores pedagógicos
Cibercolegio UCN -Centros aprende	34
Comfama	2
Docentes Primaria Incluyente	9
Mediadoras pedagógicas Primaria Incluyente	6
Total	51

Docentes:

Cumplimiento Indicador Evaluación Docente



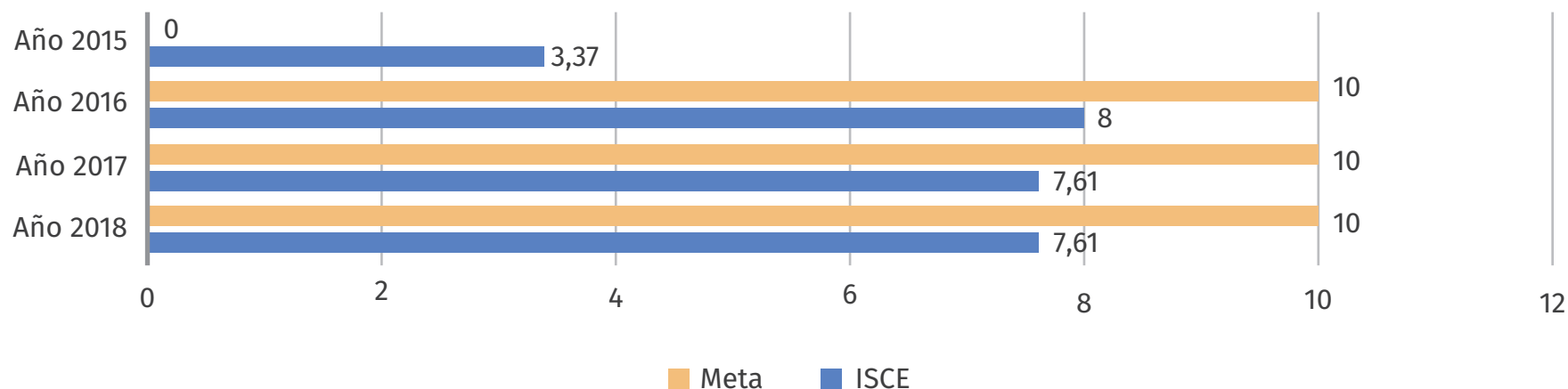
Los resultados presentados son del año 2011 en adelante. Los últimos años la meta no se ha logrado, al realizar revisión una de ellas es el ajuste en la fórmula para calcular el indicador. Inicialmente se tenía definido que la meta para cada docente era 4,3 y con una nota inferior se generaba plan de mejoramiento. Sin embargo con el objetivo de generar reto se ajustó este valor a 4,5.

Los resultados de la evaluación a docentes para el año 2017 bajaron con respecto a los resultados del 2016, 9 docentes que corresponden al 28% de los facilitadores lograron un resultado igual o superior a 4,5, al analizar vemos que 8 docentes que corresponden al 25% de los facilitadores evaluados alcanzaron una nota de 4,4 y el 16% se mantuvieron con nota de 4,2 y 4,3. Los resultados están por debajo de la meta establecida de 4,5, sin embargo se debe resaltar que la mayoría de docentes mantienen notas por encima de 4. Es importante tener en cuenta que una de las causas de que el resultado estuviera muy por debajo de la meta se relaciona con el ajuste al instrumento de evaluación, al cual se le disminuyeron la cantidad de ítems a evaluar dejando aquellos que podían ser medibles (participación en actividades realizadas por la institución, entrega de diarios de campo, participación en feria Cibersorprende. A todos los docentes se generó plan de mejoramiento.

Pruebas estandarizadas:

Antioquia:

Índice Sintético Secundaria Antioquia ISCE



Los resultados del ISCE, en términos generales en básica secundaria se presentan altibajos, de tener resultados de 3,37 en el 2015, se pasó a tener resultados en 8,0 puntos en 2016; y con igual promedio 7,61 en año 2017 y 2018. En media el proceso ha sido más regular, evidenciando mejoramiento en respecto a un año y otro.

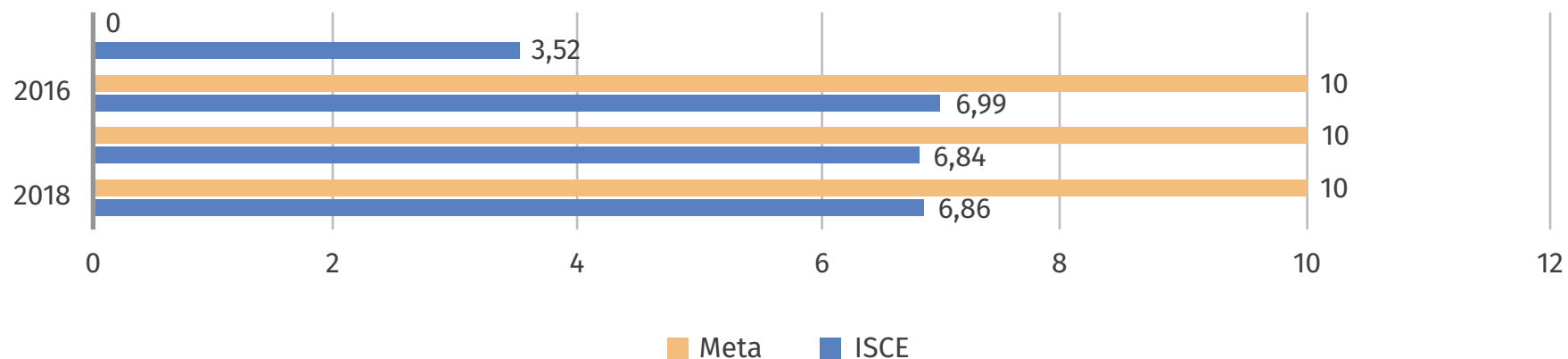
El componente de desempeño, en básica secundaria, evidencia una disminución de resultados en cada uno de los años; a diferencia de la media que durante los años se va evidenciando una mejoría, exceptuando en resultados entregados para 2018 que se disminuye.

En el caso de progreso en secundaria se mantiene, con diferencia en resultados en año 2018 que presenta una leve disminución; mientras que en la media los valores los tres últimos años son similares.

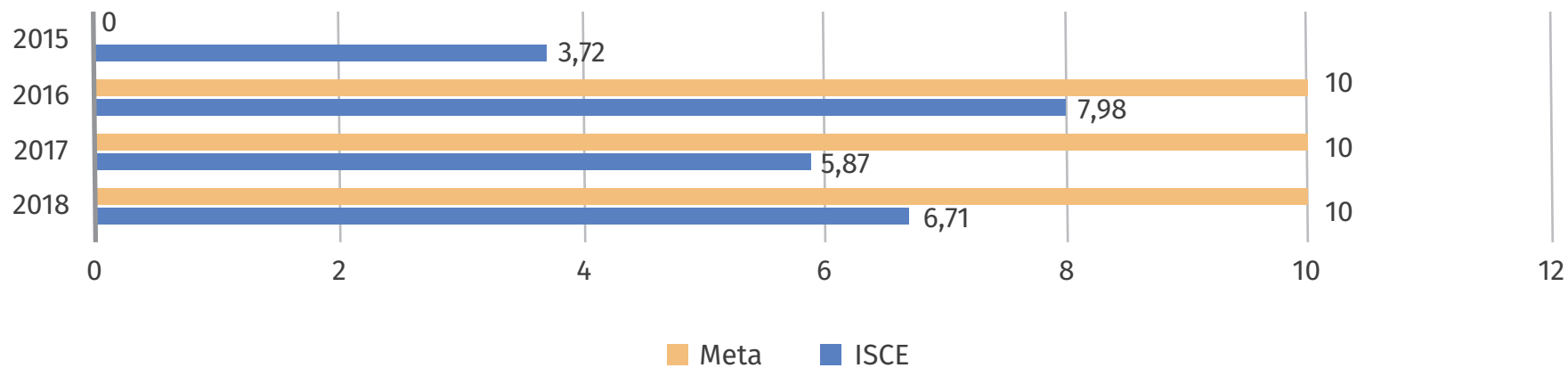
En eficiencia, tanto en secundaria como en la media se presentan resultados positivos para el año 2018 con relación a los años 2016 y 2017.

En ambiente escolar, en secundaria presenta leve disminución en resultados entregados año 2018 con respecto a 2017; considerando que los resultados año 2016 fueron superiores con relación a estos dos años.

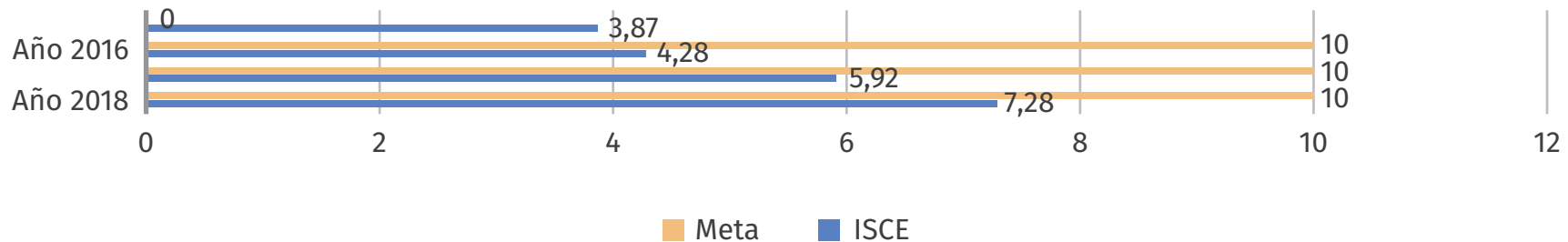
Índice Sintético Primaria Medellin ISCE



Índice Sintético Secundaria Medellin ISCE



Índice Sintético Media Medellín ISCE



Los resultados del ISCE, en básica primaria evidencia altibajos, considerando que se presentó una leve mejora en resultados entregados año 2018 con relación al año 2017; en básica secundaria y media presenta igual relación, valorando de manera significativa la mejora en año 2018 con relación a los demás años.

El componente de desempeño, en básica primaria los años 2018 y 2017 presentan similar relación, evidenciando que el 2016 se presentó una disminución significativa, y para el año 2015 fue el mejor resultado a diferencia de los demás años. En secundaria el año 2018 presenta mejor resultado con relación al año 2017; En media el año 2018 presenta menor resultado a diferencia de los demás años, y que el año 2017 fue el mejor resultado con relación a todos los demás.

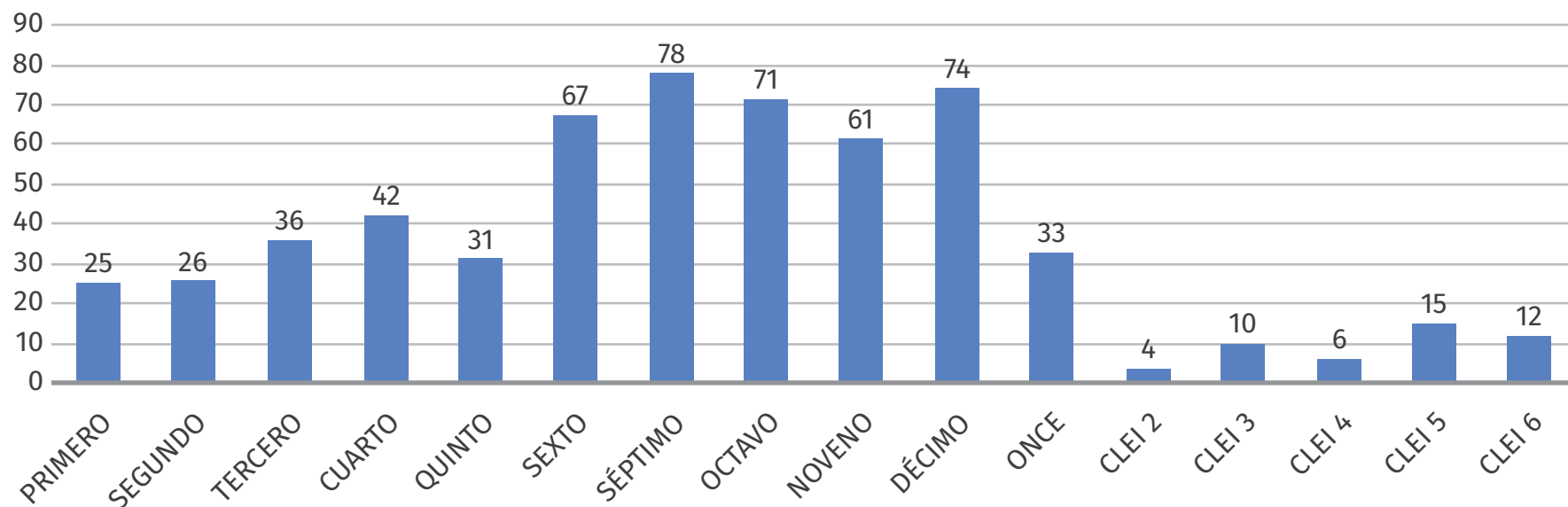
En el caso de progreso en media presenta un avance significativo para el año 2018, en básica primaria presenta una leve disminución en este mismo año con relación al año 2017; y en básica secundaria presenta una mejoría significativa con relación al año 2016.

En eficiencia, tanto en primaria, secundaria y media presentan resultados positivos para el año 2018, y en niveles superiores con relación a los años 2016 y 2017, en media presenta resultado superior con relación a los demás niveles.

Estudiantes:

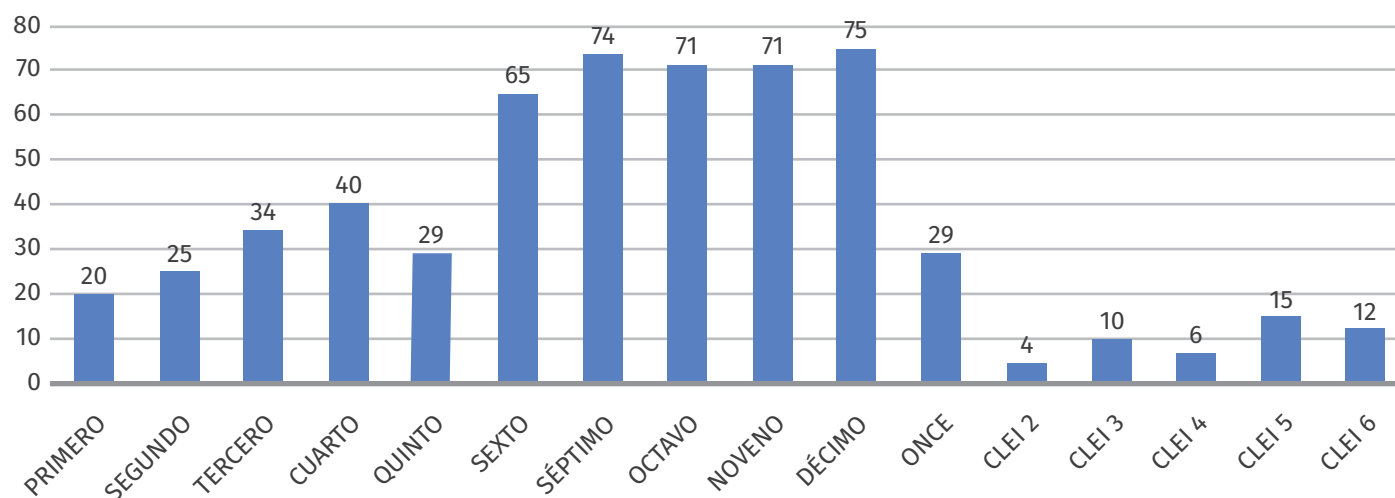
Admitidos 2018:

ASPIRANTES ADMITIDOS 2018



Estudiantes Nuevos:

ESTUDIANTES NUEVOS MATRICULADOS EN 2018



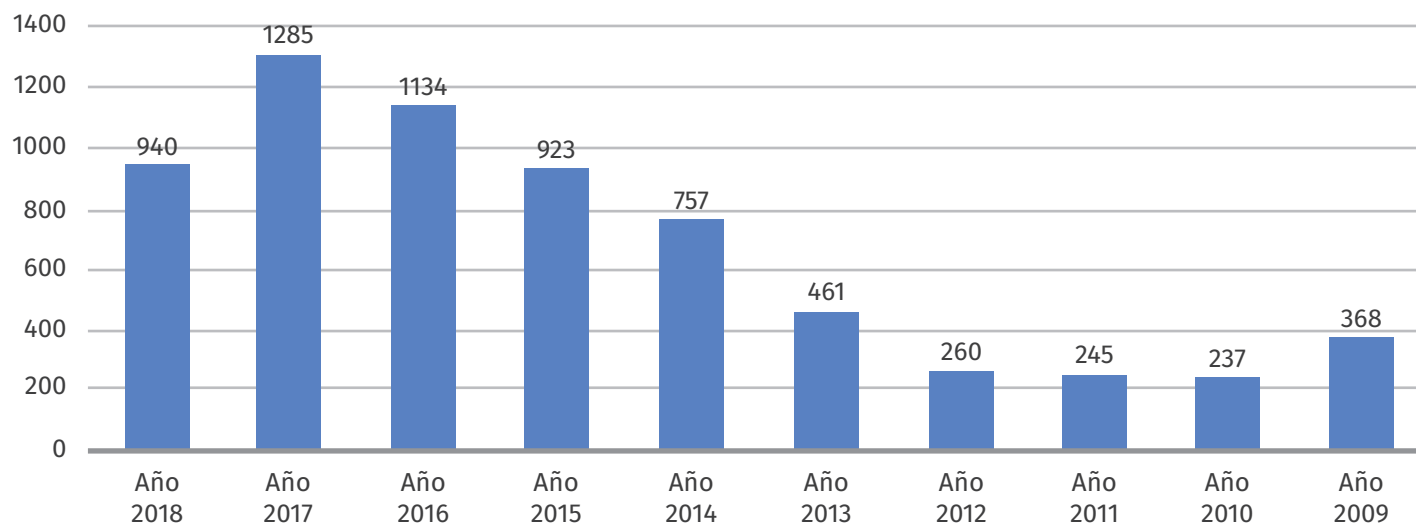
Durante el año 2018 se matricularon 580 estudiantes nuevos, al indagar al momento de la matrícula encontramos que la mayoría de estudiantes nuevos ingresan por referencia de un conocido.

Histórico estudiantes nuevos 2009-2018:

Años	Estudiantes
AÑO 2018	580
AÑO 2017	557
AÑO 2016	503
AÑO 2015	416
AÑO 2014	327
AÑO 2013	94
AÑO 2012	135
AÑO 2011	124
AÑO 2010	101
AÑO 2009	163

Histórico matrículas 2009-2018

HISTÓRICO MATRÍCULAS 2009-2018

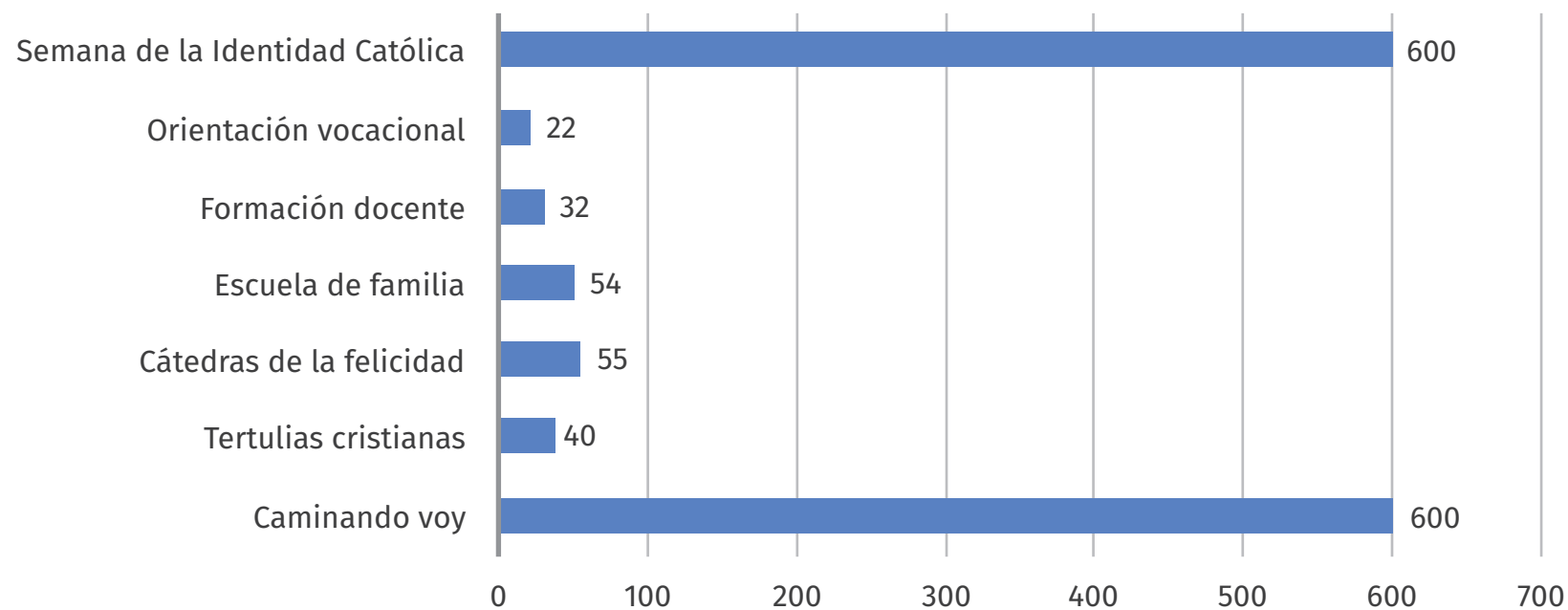


Graduados:

GRADO O CLEI	Graduados Proyectos	Graduados Virtuales
2003	4	4
2004	154	24
2005	262	4
2006	678	11
2007	284	5
2008	1037	6
2009	1375	22
2010	1508	4
2011	528	17
2012	255	24
2013	85	24
2014	0	49
2015	0	20
2016	0	42
2017	0	60
2018	0	84

Participación en Actividades de Pastoral y Bienestar

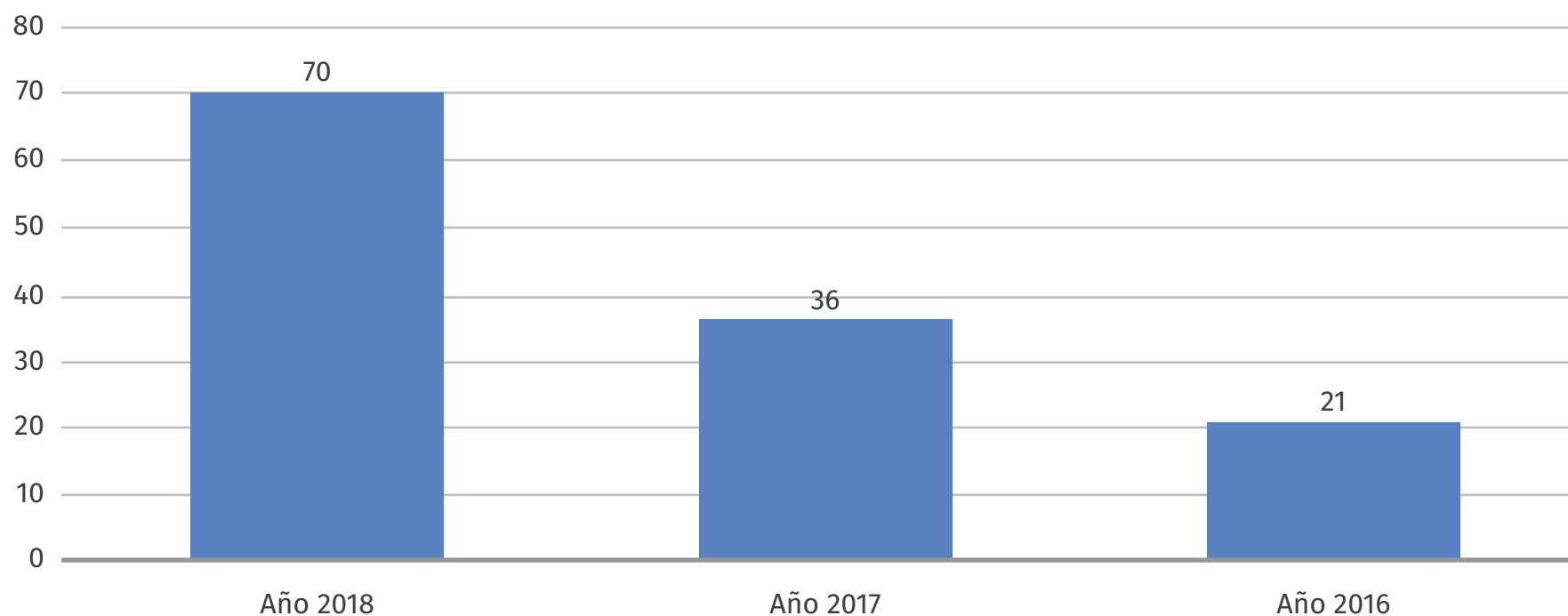
PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES DE PASTORAL Y BIENESTAR CIBER



Fortalecimiento del Pilar de la Innovación

Desde el área de investigación del Cibercolegio se lidera anualmente la feria Cibersorprende. Durante los últimos tres años se ha visto un crecimiento alto del número de proyectos socializados.

No Proyectos expuestos en la feria Cibersorprende



Redes Sociales:

Youtube:

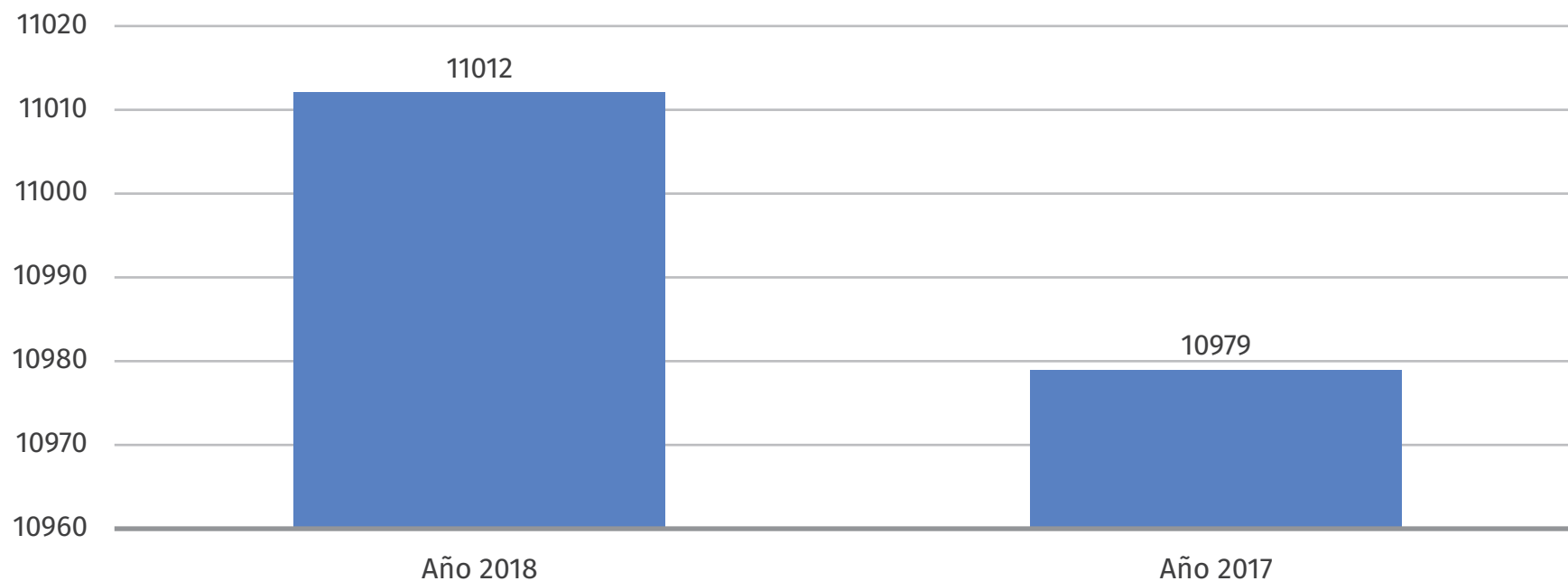
Crecimiento YouTube



Durante el segundo semestre de 2018 se hizo optimización del canal para posicionar palabras claves que permitan ubicarnos dentro de las primeras búsquedas en Youtube para esas palabras claves. Se asignaron tags por defecto, se agregó la descripción general en la configuración de YouTube para que todos los videos que se suban cuenten con esta información y se agregaron hashtag para posicionar la temática, además se agregaron emojis en los nombres de los videos para que aumentar el porcentaje de clics (modificar el CTR) de los videos.

Facebook:

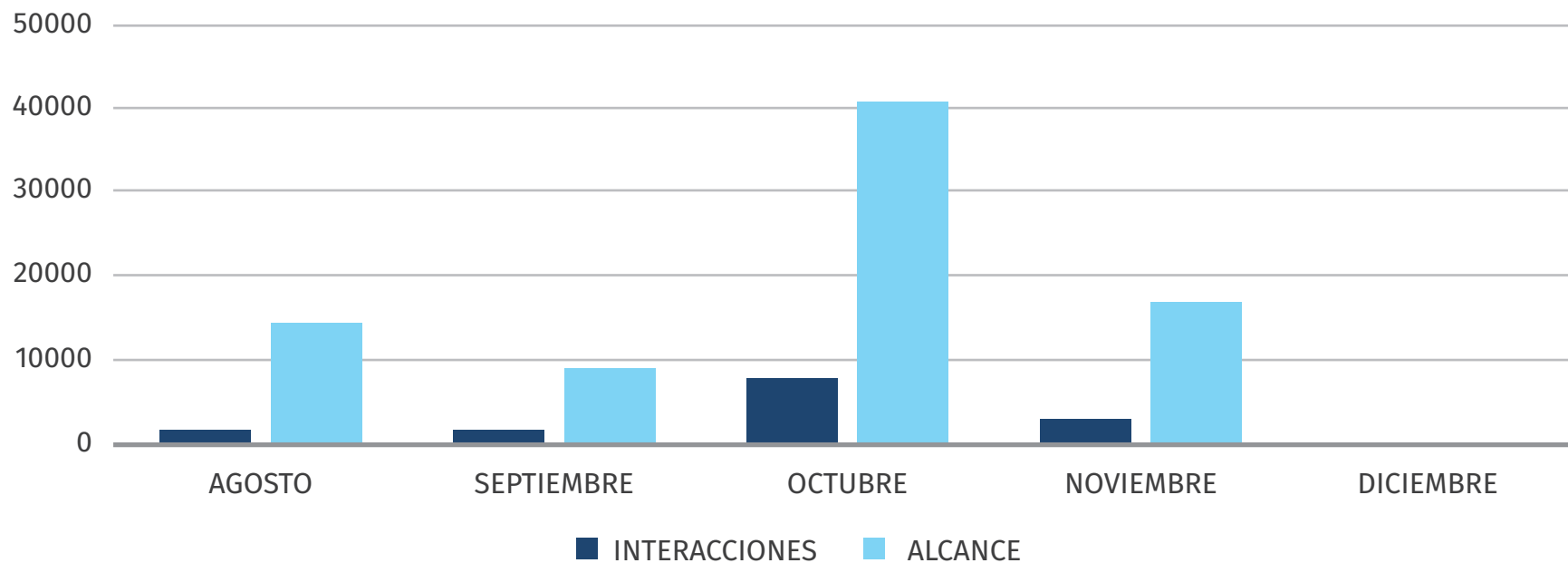
Seguidores en Facebook



A partir del mes de agosto que se empezaron a registrar el alcance e interacciones de la audiencia con nuestras publicaciones, donde se presentan los siguientes resultados.

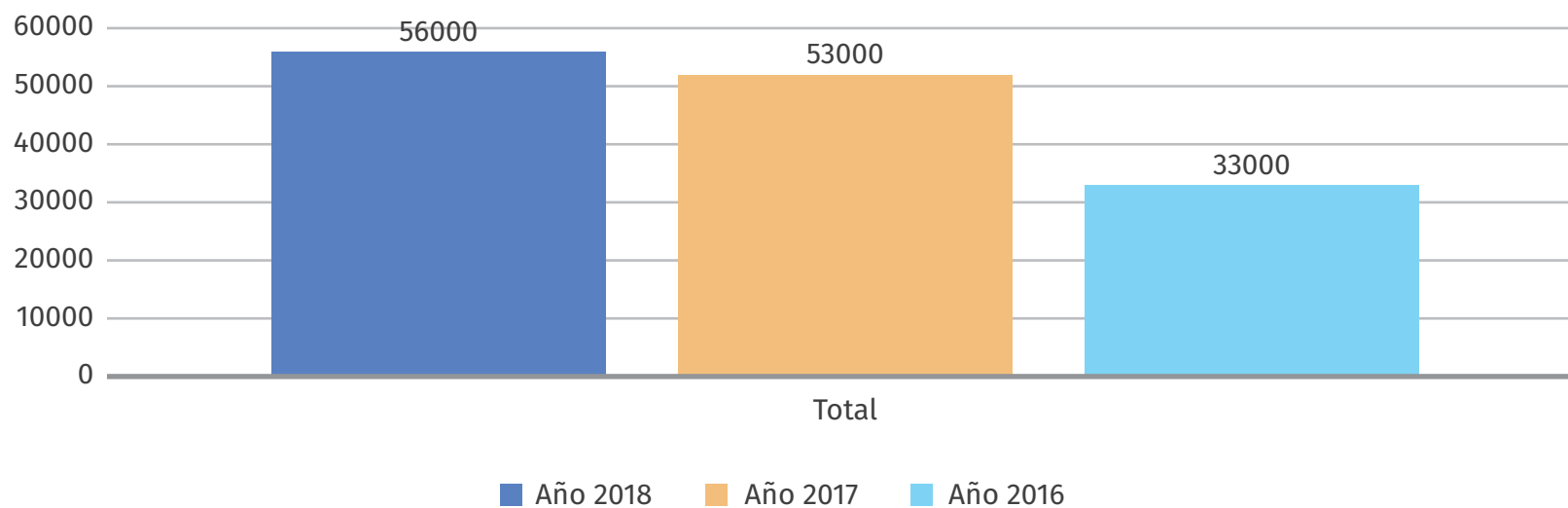
El mes de octubre es el que tuvo mayor alcance, esto debido a que las actividades realizadas durante el mes de octubre tuvieron bastante acogida, entre ellas tenemos el festival de mascotas, la semana de la convivencia y la feria Cibersorprende

INFORMES DE ALCANCE VS INTERACCIÓN



Visitas a sitio Web:

Visitas a Sitio Web



Los registros de Google Analytics presentan información a partir de abril de 2016. Se evidencia aumento en las visitas en nuestro portal www.cibercolegioun.edu.co lo que indica que se ha venido posicionando en Google dentro de los primeros resultados.

Elementos Críticos (incluidos cambios internos y externos)	Acciones a Implementar
Falta de herramientas para la planificación que permita el control sobre la migración de los cursos a la nueva plataforma del Cibercolegio.	Acción 1798

2.1.2 Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano, ETDH UCN

El presente apartado tiene como propósito presentar los resultados obtenidos por el área de ETDH durante el año 2018. El informe se estructura alrededor de aquellos aspectos que más aportaron al crecimiento, así como a las dificultades y cambios internos que retrasaron o dificultaron el desarrollo de otras actividades orientadas a cumplir con el proyecto definido en el plan de desarrollo.

Logros del proceso:

Ejecución del Contrato 4600008051 Proyecto Gobernación de Antioquia:

- Promoción de becas de la Gobernación a más de 1350 estudiantes en 30 Instituciones Educativas ubicadas en 14 municipios de Antioquia.
Recolección, registro y digitalización de documentos de inscripción y matrícula de 988 estudiantes.
- Gestión de permisos para el préstamo de 13 sedes (colegios y parques educativos) para el desarrollo de las actividades académicas.
- Convocatoria, selección, capacitación, contratación y seguimiento de 40 Facilitadores para el desarrollo del Proyecto
- Gestión de 212 contratos de Facilitadores
- Atención de 561 Estudiantes organizados en 25 grupos en 9 municipios: Belmira, Campamento, Carepa, Entreríos, San Juan de Urabá, Santa Rosa de Osos, Segovia, Venecia y Vegachí.

■ Certificación de 477 Estudiantes en 8 Técnicas Laborales:

- ◆ Asistente en Saneamiento Ambiental
- ◆ Auxiliar Contable y Financiero
- ◆ Auxiliar de Transporte
- ◆ Auxiliar en Procesos Administrativos
- ◆ Auxiliar en Diseño y Arte Gráfico
- ◆ Operario de Explotación Agrícola
- ◆ Auxiliar en Servicio Social Comunitario
- ◆ Transformación y Manipulación de Alimentos Lácteos

Parametrización e Implementación de aplicativo Q10 para la gestión académica de ETDH:

Parametrización de programas de ETDH:

- Estructuración institucional: sedes, jornadas, niveles, periodos, aulas
- Categorización de documentos institucionales
- Estructuración académica: 47 programas, 53 asignaturas o módulos, cursos, grupos, parámetros evaluación de asignaturas, tipos de seguimientos de prácticas, parámetros evaluación de prácticas, tipos de cancelaciones, causas cancelaciones.

Implementación:

- Registro de prueba de 3 cohortes: planes de estudio, estudiantes, documentos, notas
- Registro de 561 estudiantes del Proyecto Gobernación de Antioquia
- Registro de notas de 561 estudiantes del Proyecto Gobernación de Antioquia

Convenio COLMIS – Colegio Nuestra Señora de las Misericordias del Municipio de Soacha (Cundinamarca):

- Radicación en diciembre de 2017 y febrero de 2018 de los documentos para la aprobación de la Técnica Laboral en Auxiliar en Procesos Administrativos.
- Sustentación de los componentes pedagógico, financiero, jurídico, infraestructura y administrativo durante visita técnica de verificación realizada el 7 de junio de 2018 en la sede del Colegio.
- Resolución de aprobación del programa recibida el 10 de julio de 2018 y por un término de 5 años.
- Proceso de normalización y registro de resultados académicos de 22 Estudiantes que finalizaron su formación en diciembre de 2017.

- Ceremonia de Certificación realizada el 15 de septiembre de 2018 para la entrega de Certificados de la Técnica Laboral en Auxiliar en Procesos Administrativos y de los siguientes Diplomados, a los 22 Bachilleres del año 2017:
 - ◆ Desarrollo de competencias y habilidades en el uso de las TIC: 48 horas
 - ◆ Emprendimiento: 48 horas
 - ◆ Ética y Doctrina Social de la Iglesia: 48 horas
 - ◆ Contabilidad Aplicada: 96 horas
 - ◆ Gestión Documental: 144 horas
 - ◆ Servicio al Cliente: 96 horas
- Ceremonia de Certificación de 31 Estudiantes el 24 de noviembre de 2018 y entrega de los Diplomados:
 - ◆ Desarrollo de competencias y habilidades en el uso de las TIC: 48 horas
 - ◆ Emprendimiento: 48 horas
 - ◆ Ética y Doctrina Social de la Iglesia: 48 horas
 - ◆ Servicio al Cliente: 96 horas

Convenio con la Fundación Fraternidad Medellín, la Fundación Sofía Pérez de Soto y Comfama: Certificación de Técnicos Laborales en los municipios de San Juan de Urabá, Jericó y Granada:

- Normalización y desarrollo de la Práctica Formativa en Emprendimiento de 69 Estudiantes.
- Certificación de 69 Técnicos Laborales:
 - ◆ 25 Técnicos Laborales en Operario de Explotación Agrícola en el municipio de San Juan de Urabá, el 30 de junio de 2018.
 - ◆ 23 Técnicos Laborales en Auxiliar en Procesos Administrativos en el municipio de Jericó, el 27 de julio de 2018.
 - ◆ 21 Técnicos Laborales por Competencias en Guía de Viajes y Turismo en el municipio de Granada, el 27 de octubre de 2018.
- Entrega de Certificación de Diplomados a 78 Estudiantes:
 - ◆ 8 Estudiantes de San Juan de Urabá en el Diplomado en Producción de Cacao.
 - ◆ 24 Estudiantes de Jericó en el Diplomado en Emprendimiento con énfasis en Turismo Religioso.
 - ◆ 26 Estudiantes de Granada en el Diplomado en Turismo de Naturaleza.

Información Estadística:

Estudiantes Atendidos por Subregión 2018:

Subregión	Estudiantes atendidos
Nordeste	385
Norte	236
Urabá	136
Suroeste	45
Oriente	33
Otros Dptos.	33
Total Estudiantes	888

Crecimiento del número de estudiantes atendidos 2016-2018:

Año	Estudiantes atendidos	Variación
2016	633	-
2017	545	-14%
2018	888	63%

El número de estudiantes atendidos creció en un 63% con relación al año anterior. Esto se debe principalmente a la firma del Contrato con la Gobernación de Antioquia.

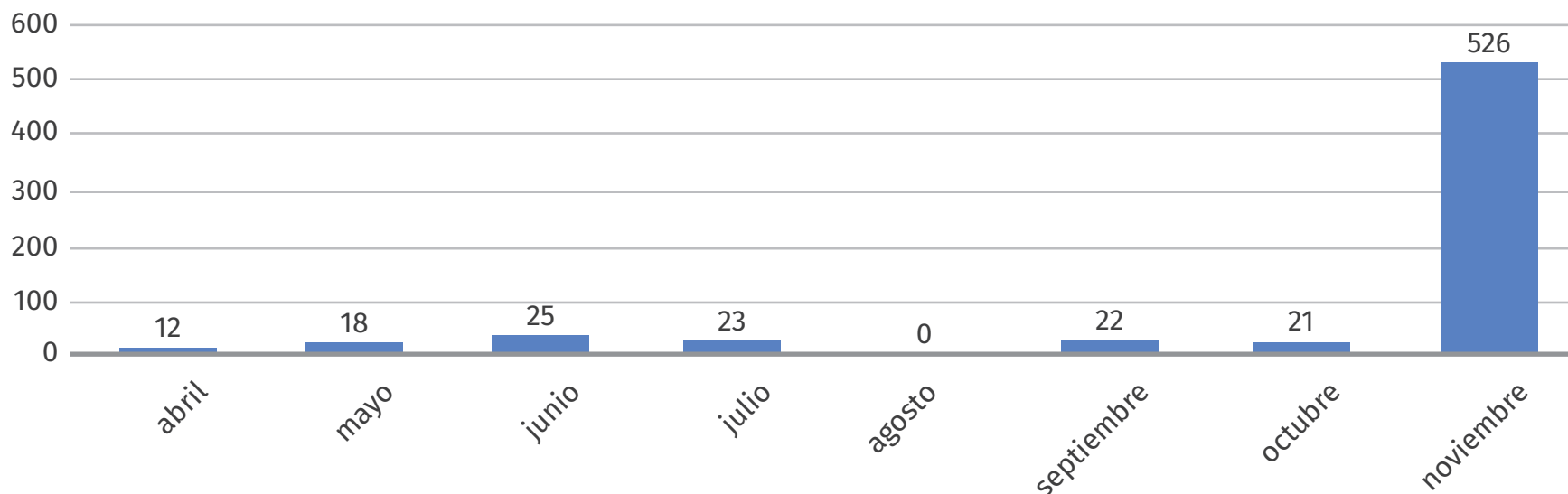
El 75% de los estudiantes atendidos durante el 2018 es becado, es decir, se matricularon en programas financiados por la Gobernación de Antioquia, la Fundación Fraternidad Medellín, la Fundación Sofía Pérez de Soto o Comfama. Sólo el 25% de estos estudiantes financia sus estudios con recursos propios.

Certificaciones:

Estudiantes Certificados por Subregión 2018:

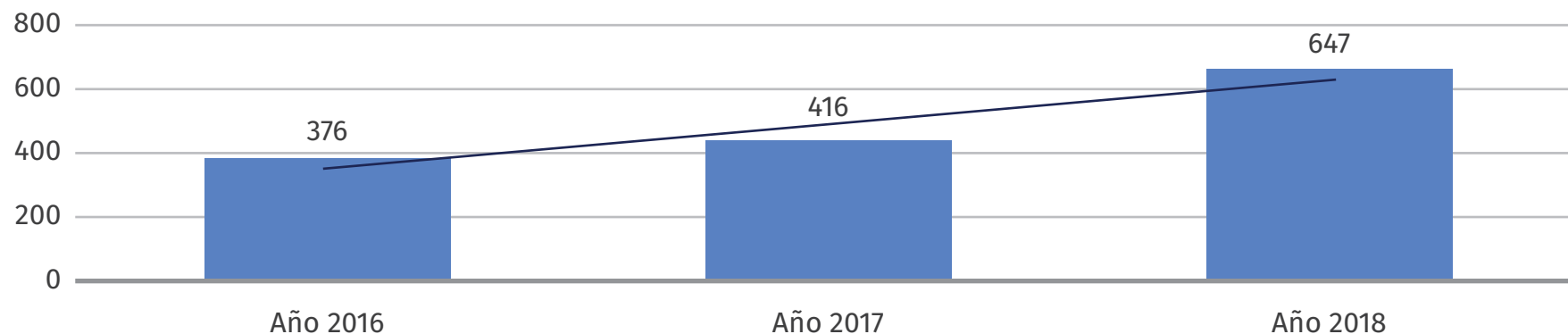
Subregión	Estudiantes atendidos
Nordeste	209
Norte	216
Urabá	107
Suroeste	41
Oriente	21
Otros Dptos.	53
Total Estudiantes	647

Estudiantes Certificados por Mes 2018



La gráfica anterior muestra el volumen de trabajo que se incrementa durante el último mes, aspecto que es importante tener en cuenta al momento de tomar decisiones sobre la asignación de recursos humanos para el cumplimiento de compromisos contractuales.

Crecimiento en el número de Estudiantes Certificados en Técnicas Laborales



Centro de Idiomas:

Estudiantes atendidos por tipo de solicitud/ingreso

Año	Validaciones	Homologaciones	Estudiantes Virtuales	Estudiantes Presenciales	Total Estudiantes	Variación
2016	130	31	1557	n/a	1718	
2017	127	29	1407	n/a	1563	-9%
2018	89	28	1155	112	1384	-11%

Elementos Críticos (incluidos cambios internos y externos)	Acciones a Implementar
Falta de estructuración académica y administrativa para el área de ETDH.	Reestructuración de ETDH de acuerdo a las metas y proyecciones del área para 2019 (articulación a los planes de trabajo y proyectos vigentes)

2.1.3 Educación Superior

Los resultados de la gestión que se plasman en este informe dan cuenta de los resultados que se vienen alcanzando en la consecución de las metas establecidas en la academia. El compromiso por parte del equipo de trabajo a permitido avanzar de manera significativa en cada una de las acciones propuestas, haciendo de este informe una construcción participativa de trabajo en equipo enmarcado en tres procesos importantes como lo son la confianza, el empoderamiento y el resultado de cada uno de los procedimientos,

Cada uno de los informes presentados muestra logros, entre los cuales se destacan: la acreditación en alta calidad del programa de psicología, aprobación de los registros calificados de trabajo social, filosofía y atención integral a la primera infancia en convenio con la FUMC y la renovación de la maestría en educación en convenio con la UCO

A su vez, se diseñó el programa de comunicación digital como un programa nuevo, se radicó y se tuvo visita por parte del MEN la especialización en gestión gerontológica. En Esta misma línea se diseñaron los estudios de factibilidad del programa de ciencias políticas y la especialización en educación inclusiva. Todo lo anterior como apuesta al crecimiento institucional alineado a los procesos de fortalecimiento de la calidad académica como vértice del palan de desarrollo. En suma, las funciones sustantivas de docencia, investigación, extensión y proyección social se articularon en busca de la calidad de los procesos académicos en la facultad con resultados óptimos que fortalecieron el currículo

Enfrenaron retos significativos relacionados con promover el crecimiento del portafolio Institucional, diseño de programas de educación continua, fortalecimiento de la investigación, promoción del emprendimiento institucional; retos que vinculados con el continuo trabajo de gestión de calidad en procesos académicos permitieron a las facultades ser unidades académicas crecientes y en permanente desarrollo.

De otro lado, los convenios con las instituciones aliadas se consolidan, se logró dar apertura a cohortes de cada uno de los programas y se avanza en nuevas negociaciones para ampliar el portafolio de programas en convenio. Se hizo un manejo adecuado y responsable de los recursos financieros generados por los programas en convenio, tanto de pregrado como de posgrado, lo que generó unos ingresos representativos para la institución y demuestra a las instituciones aliadas orden y responsabilidad en los procesos.

Logros del proceso:

Facultad De Ingeniería y Ciencias Ambientales:

Participación en redes

- Participación en la Asamblea General de ACOFI - Asociación Colombiana de Facultades de Ingeniería. Miembro de la junta directiva del Comité Universidad - Empresa - Estado - Sociedad de la subregión del Norte de Antioquia - CUEES.
- La junta está conformada por Comfenalco, Alcaldía de Santa Rosa, Fenarcol, El SENA, CORLAC y la Católica del Norte.
- Este comité busca la ejecución de estrategias para fortalecer vínculos en favor de dicha subregión.
- Con RECITIC se participó en la Convocatoria "Elaboración de estudios sectoriales de carácter regional sobre educación superior universitaria en el Mercosur" con la elaboración de la propuesta para la realización del estudio sectorial "Educación Superior a Distancia. Formatos organizacionales, regulaciones y aseguramiento de la calidad.
- Participación en la reunión de socios del proyecto MOOC MAKER, en Lisboa Portugal.
- Este proyecto busca la creación de una red intercontinental entre Instituciones de Educación Superior (IES) de Europa y Latinoamérica para mejorar la calidad, pertinencia y acceso de los programas de enseñanza-aprendizaje a través de la puesta en marcha de MOOCs.
- Participación Red COLSI con el semillero de ciencias ambientales y Presentación en video de la experiencia del semillero desde su formación y actuaciones más relevantes.
- Participación la ponencia "Importancia de los viveros forestales en la conservación de la flora" en el encuentro de ACIET
- Participación en REDIS, La Red de Decanos y Directores de Ingeniería de Sistemas y afines. La asistencia a los eventos programados por la red es mensual

Visibilidad nacional e internacional

- Presentación Experiencia construcción del MOOC "Desarrollo de habilidades blandas como preparación para la vida laboral" en el MOOC-Maker Global Symposium, en Lisboa Portugal. El My MPeL 2018 es una conferencia co-organizada por la Dirección del Programa y sus estudiantes, que va dirigida a toda la comunidad académica, con un carácter internacional y acoge varias presentaciones de investigadores y expertos internacionales y nacionales.

- Docencia en la Especialización en Redes y Liderazgo Pedagógico, Asunción Paraguay. Una de las docentes de la facultad sirvió un Módulo Sexto en la Especialización en Redes y Liderazgo Pedagógico
- Participación en la Rueda Nacional de Talento TI organizada por FEDESOFTE y REDES
- Realización del primer Foro "Ingeniería, Ciencias Ambientales e Innovación", como forma de visibilizar los procesos investigativos del grupo de investigación de la Facultad.
- Participación en la reunión de socios del proyecto MOOC MAKER, en la ciudad de Popayán, donde se socializó el informe final del proyecto y se presentó la agenda del evento II conferencia MOOC Maker 2018, liderada por la UCN.
- Maratón de MOOC UCN: Se realiza acompañamiento a los grupos ganadores en el concurso MOOCATON, cuyos trabajos serán presentados en la Conferencia internacional MOOC Maker a realizarse en octubre 11 y 12 de 2018.
- Realización del Congreso internacional "II Conferencia MOOC Maker, cultura Digital para la Educación del Siglo XXI.
- Participación en el I Congreso Internacional CATATUMBARÍ Producción Animal y Gestión Ambiental, que convoca a empresas del sector ambiental y agropecuario, interesadas en promocionar sus productos o servicios.
- Realización de la Cátedra Abierta "Visión e Inteligencia Artificial – Impacto y Expectativas" dirigida a estudiantes y administrativos del SENA a nivel nacional.
- En convenio con la secretaria del medio ambiental de Antioquia, se elabora y pone en marca el Curso virtual "Desarrollo ambiental comunitario"

Otras actividades realizadas:

Proyecto Enrútate:

La facultad participa de este convenio institucional, suscrito para el desarrollo de procesos de formación a estudiantes en los programas: Tecnología en Gestión de Plantaciones Forestales, Tecnología en Gestión de Agroindustrias alimenticias e Ingeniería Informática.

A la fecha se cuenta con

PROGRAMA	No. ESTUDIANTES
INGENIERÍA INFORMÁTICA	16
TECN. PLANTACIONES FORESTALES	7
TECN. AGROINDUSTRIAS ALIMENTICIAS	4
Total	27

Gestión de Programas Académicos:

- Especialización en Gestión Ambiental: Resolución de aprobación de Registro calificado 8643 de mayo 24 de 2018, SNIES: 106900. Se abre primera cohorte del programa con 64 estudiantes, gestión realizada por convenio con Cornare.
- Se recibe visita del Ministerio a la Renovación de la Especialización en Gestión de Infraestructura Tecnológica y se presenta el programa Especialización en Gestión de Seguridad y Riesgo Informático, del cual se espera visita en el mes de febrero de 2018.

Facultad De Ciencias de la Educación, Sociales y Humanas:

Participación en redes:

Participación activa de las siguientes redes: AFACOM, Red de Universidades por la Paz, Red Colombia de Educación a Distancia, ASCOFADE. ACAILA, REDPSI

■ Visibilidad Nacional e Internacional:

- ◆ Gestión académica y financiera del proyecto ACAILA.
- ◆ Participación de la Moocatón UCN con presentación de experiencia del Mooc Inclusión Social, Contexto y Participación.
- ◆ Realización de la Primeras Jornadas de Psicología.
- ◆ Realización del Evento regional de salud mental.
- ◆ Ejecución desde le centro de inclusión de los programas primaria incluyente y apoyo pedagógico.
- ◆ Diseño y ejecución de 4 ovas para la maestría en educación virtual del proyecto ACAILA.
- ◆ Diseño y ejecución del proyecto sobre educación rural.

Cátedras Abiertas

Realización de las siguientes cátedras abiertas en la facultad:

- Ciclo de alfabetización académica.
- Socializaciones de práctica profesional y trabajo de grado.
- Métodos de investigación.
- Investigación educativa.
- La ética en los tiempos contemporáneos.

Educación Continua

- Diseño del diplomado en Psicología Clínica
- Diseño y ejecución del diplomado en desarrollo comunitario
- Gestión del mooc habilidades emprendedoras enmarcadas en el proyecto ACAILA
- Ejecución del diplomado en AVA
- Diseño del diplomado en docencia universitaria
- Diseño de diplomados en la línea de filosofía y teología desde el CETEFIHP

Aprobación de Nuevos programas

- Especialización en Atención Integral a la Primera Infancia, convenio FUMC
- Trabajo Social
- Filosofía

Establecimiento de Convenios

- Convenio con el Tecnológica de Antioquia para dos nuevos programas
- Convenio con UNAD para procesos de investigación, docencia y extensión

Publicaciones docentes

- Publicación La Voz Local en escenarios de reconciliación y perdón, Diana Cristina Arbelaez.
- Libro producto de investigación: Aportes de las personas mayores a la inclusión social: Un estudio desde el envejecimiento activo. Sandra Lavive Suárez.

Alta Calidad

- Acreditación de alta calidad del programa de Psicología 100% virtual.

Otros

- Simposios y presimposios para la socialización de los trabajos de grados
- Ejecución desde el centro de inclusión de los programas primaria incluyente y apoyo pedagógico
- Diseño de los siguientes estudios de factibilidad:
 - Ciencias políticas
 - Básica primaria
 - Matemáticas

- Ciencias Naturales
- Esp en educación inclusiva
- Idiomas
- Lengua castellana
- Gestión con los seminarios diocesanos para la oferta del programa de filosofía - CETEFIHP
- Acompañamiento desde el centro de inclusión a docentes y estudiantes.

Facultad De Ciencias Económicas, Administrativas y Contables:

- Diseño de Portafolio de Educación Continua:
 - ◆ (2) Diplomados diseñados: Formulación de proyectos Gestión Territorial Rural Sostenible.
- Diseño de Moccs:
 - ◆ Tres (3) Mooc en área administrativa y de proyectos y (1) en oferta (Desarrollo de habilidades emprendedoras en el desempeño laboral o profesional) desde el 16 de octubre hasta el 9 de noviembre.
- Artículos enviados a revistas de publicación:
 - ◆ (3) artículos, dos de ellos enviados a revistas indexadas y el otro para publicación de libro.
- Mejora Pedagógica:
 - ◆ Durante 2018 la FCAEC diseño un espacio WEB para promover y acompañar el proceso de preparación de estudiantes para las pruebas SABER_PRO de todos los programas académicos en competencias genéricas y específicas y de segunda lengua. Link: <https://tematicasadministracionytecnologia.blogspot.com>.

Centro de Inclusión:

- ◆ Publicación de los lineamientos de inclusión en el portal Web de Católica del Norte: PDF accesible en el portal institucional, para el conocimiento de toda la comunidad institucional y público externo.
- ◆ Avances en los resultados de accesibilidad de los cursos de psicología para personas invidentes.
- ◆ Participación en la red de instituciones de educación superior por la discapacidad: Con esta red se generaron contactos importantes con otras IES para fortalecer la educación inclusiva a nivel País.
- ◆ Finalización de investigación con UCO, FUCA y Fundarías: Publicación de libro producto de investigación

Extensión Académica:

- Convenios firmados y ejecutados:

Gobernación de Antioquia: Tercer Cohorte 2018, Diplomado " Delitos contra los recursos Naturales y Medio Ambiente con un total de 61 participantes certificados.

Fundación Aurelio Llano Posada: Diplomado en Formadores en gestión de Proyectos Comunitarios" con un total de 34 participantes certificados

Convenio Colanta: Apoyar una economía lícita para mejorar la competitividad del sector lechero en la que se promueva la sostenibilidad, la inclusión social y la responsabilidad ambiental en Antioquia, Córdoba, Sucre, Cesar y la región del Bajo Cauca, a través de una alianza estratégica entre COLANTA y USAID.

Aliados estratégicos en el proyecto de Usaid, (Cooperativa Colanta, Cooperativa de Ahorro y Crédito, Corporación Clayuca, red nudo de Paramillo y la Católica del Norte.

- ◆ Ofrecer programas de diplomados.
- ◆ Apoyo locativo para eventos, entrenamientos y reuniones
- ◆ Acceder a programas profesionales y cursos complementarios

Corporación Equide: El objeto del presente convenio Específico, es el de establecer las bases de una cooperación interinstitucional y aunar esfuerzos para la certificación de Diplomado en Habilidades Ciudadanas (120 horas) para un grupo de máximo 90 jóvenes líderes de Rionegro, con una participación de 66 certificaciones

Asociación Antioqueña de Cooperativas Confecoop: Diplomado en Sistema de Administración de riesgos de Lavados de activos y financiación del Terrorismo, con una participación y certificación de 18 personas

Cotrafa: Diplomado en Finanzas para no financieros en el municipio de Entrerrios con la participación de 18 personas certificadas
Coordinación de Biblioteca:

- **Bases de datos Bibliográficas:** Se logró el enlace entre los proveedores de las bases de datos bibliográficas: EBSCO, Pearson y E-Libro, y la Dirección de Tecnología, con el propósito de adelantar todas las acciones respectivas para ponerlas a disposición de los estudiantes por medio del portal web de la Biblioteca.
- **Formación de Usuarios:** Se realizó inducción virtual sobre los servicios y las herramientas electrónicas con las que cuenta la Biblioteca (contexto y características de la biblioteca virtual, servicios, estadísticas, bases de datos virtuales, búsqueda en E-Libro, Ebooks 7-24 (Pearson)), estudiantes nuevos de los posgrados de la Facultad de Ingeniería y Ciencias Ambientales, 12 participantes.

■ **Presentación de Informes:**

Se realizaron bibliografías especializadas extraídas de las bases de datos bibliográficas para los programas de: Negocios Internacionales, Especialización en Teletrabajo y Especialización de Seguridad en Redes, esto con el fin de apoyar el proceso de renovación del programa de Administración de Empresas.

Se apoyó la visita de pares en la Fundación Universitaria María Cano, de cual se realizaron y entregaron a la Gerencia de Autoevaluación y Acreditación y a la Dirección Académica los respectivos informes con fecha de marzo de 2018.

■ **Bibliografías:**

Elaboración de bibliográficas de apoyo a los programas:

- ◆ Especialización en Gestión Gerontológica
- ◆ Administración de Empresas
- ◆ Ingeniería Ambiental
- ◆ Especialización en Gestión de Infraestructura Tecnología
- ◆ Comunicación Digital
- ◆ Especialización en Gerencia Financiera
- ◆ Especialización en Gestión de Seguridad y Riesgo Informático
- ◆ Teología

■ **Recursos electrónicos:** Gestión para la evaluación y renovación de bases de datos académicas. Se logró la renovación de las bases de datos: EBSCO, Pearson y E-libro, la base de datos Notinet fue negada pero se solicitó reevaluación de la decisión.

Coordinación de Programas en Convenio:

- Apertura de nuevas cohortes para los programas en convenio para el 2018-1: Se logró dar apertura a 7 grupos nuevos de programas en convenio, que iniciaron labores académicas en el 2018-1
- Ingreso de estudiantes nuevos para el 2018-2: Se dio apertura a 6 grupos nuevos de programas en convenio, que iniciaron labores académicas en el 2018-II, cumpliendo así con la meta de dar apertura de un grupo de cada programa en convenio.
- Realización del ejercicio de autoevaluación para el programa de Especialización en Gerencia Educativa: Se realizó el ejercicio de autoevaluación de la Especialización en Gerencia Educativa, programa en convenio con la USB. El informe se levantó de acuerdo a los lineamientos establecidos por al USB y desde la FUCN se dio apoyo a todo el proceso: elaboración de encuestas, aplicación, tabulación e informe final.
- Obtención del registro calificado para la Maestría en Educación: Se realizaron las reuniones pertinentes con la UCO para dar inicio a la cohorte 19, que será la cohorte que inicia con la nueva malla curricular y una nueva línea de investigación.
- Elaboración de documento maestro para la solicitud de renovación del registro calificado de Teología: Se inició el proceso para la solicitud de renovación del registro calificado para Teología. Se tiene la versión inicial del documento maestro, se tenía proyectado radicar en diciembre del 2018, pero por diversas situaciones, será radicado iniciando el 2019.

- Se llevó a cabo el IX Foro de Gestión Educativa, en convenio con la Universidad de San Buenaventura.

Admisiones y Registros:

- Se implementa el servicio de Certificados en Línea con el objetivo de facilitar este tipo de procesos para los estudiantes de la institución.

Coordinación de Internacionalización:

- Taller de internacionalización de currículo con grupo academia: Taller donde se pudo hacer un diagnóstico de como entendía la internacionalización del currículo el grupo academia, con contextualización teórica y propuestas para trabajar en la internacionalización en la Fundación Universitaria Católica del Norte.
- Taller de internacionalización de currículo con profesores: Taller donde se pudo hacer un diagnóstico de como entendía la internacionalización del currículo el grupo de profesores de la Fundación Universitaria Católica del Norte, con contextualización teórica y propuestas para trabajar en la internacionalización en la Fundación Universitaria Católica del Norte.
- Convenios firmados:
 - ◆ Convenio marco de cooperación interinstitucional entre la Fundación Universitaria Católica del Norte y la Universidad Gastón Dachary.
 - ◆ Convenio de alianza estratégica entre Fundación Universitaria Católica del Norte y Universidad FASTA.
- Adhesión a la RCI: Aceptación como institución miembro de la Red Colombiana para la Internacionalización de la Educación Superior.
- Adhesión al proyecto Antioquia-Medellín destino Educativo AME en el marco de la RCI, para generar visibilidad nacional e internacional.

Estadísticas:

Número de Programas Activos por Año:

TIPO DE PROGRAMAS	Números de programas activos por Año									
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Profesionales	8	8	8	9	10	10	10	10	7	9
Técnicos y tecnológicos	9	9	9	9	9	8	6	5	3	4
Posgrados (especializaciones y maestría)	4	4	4	5	7	7	8	9	13	15
Total General	21	21	22	22	26	25	24	24	23	28

Histórico Estudiantes 2013 – 2018 (programas propios)

Programa Académico	2018		2017		2016		2015		2014		2013	
	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
Tecnología en Gestión de Agroindustrias Alimenticias	44	50	34	28	23	25	0	0	0	0	0	0
Tecnología en Gestión de Calidad	7	15	28	89	136	152	172	196	205	135	72	46
Tecnología en Gestión de Plantaciones Forestales	31	32	17	31	61	72	81	100	154	131	70	76
Tecnología en Gestión de Servicios Financieros	79	88	89	89	88	96	92	91	89	91	74	75
Tecnología en Gestión de Sistemas de Información	21	25	36	54	71	71	70	79	67	68	71	75
Administración Ambiental	0	2	5	8	12	17	25	46	109	121	130	175
Administración de Empresas	546	603	492	538	554	583	588	549	521	635	482	434

Comunicación Social	126	139	110	126	139	138	117	108	99	138	104	77
Contaduría Pública	229	188	70	63	28	0	0	0	0	0	0	0
Ingeniería Informática	727	739	640	666	683	667	665	681	649	736	647	619
Psicología	789	770	685	750	743	759	751	734	652	752	574	548
Zootecnia	4	6	10	11	13	13	20	22	31	37	40	46
Licenciatura en Lengua Castellana	192	245	307	363	353	331	349	369	404	483	425	416
Filosofía	10	0	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
Trabajo Social	101	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Licenciatura en Filosofía y Educación Religiosa	204	250	301	403	352	322	313	362	366	349	364	371
Especialización en Pedagogía de la Virtualidad	16	17	0	2	19	17	25	9	0	44	31	47
Especialización en Gestión de Seguridad y Riesgo Informático	10	7	5	3	11	13	13	6	0	6	6	0
Especialización en Gerencia Agropecuaria	0	0	0	5	7	0	0	0	0	0	0	0
Especialización en Inteligencia de Negocios	9	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Especialización en Gestión Ambiental	64	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Especialización en Gestión de Infraestructura Tecnológica	17	13	13	10	17	6	5	20	0	6	8	0
Total	3226	3201	2842	3239	3311	3290	3317	3409	3379	3771	3114	3013

Histórico Estudiantes 2016-2018 (programas en convenio)

Programa	2016	2017-1	2017-2	2018-1	2018-2
Teología (convenio UCO)	44	34	23	0	0
Investigación Criminal (Convenio UdeM)	7	28	136	172	205
Especialización en derecho probatorio penal (convenio UdeM)	31	17	61	81	154
Especialización en gerencia educativa (convenio USB-Med.)	79	89	88	92	89
Especialización en psicología de las organizaciones y del trabajo (convenio USB-Med.)	21	36	71	70	67
Maestría en educación (convenio UCO)	0 2	5	12	25	109
Maestría en Sostenibilidad (Convenio UPB)	546	492	554	588	521
Maestría en educación (convenio UCO)	0	5	12	25	46

Histórico Graduados 2013-2018 (Programas propios)

Programa	2013		2014		2015		2016		2017		2018		TOTAL
	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	
Administración Ambiental	0	33	0	62	3	29	1	9	0	3	2	0	142
Administración De Empresas	3	57	3	67	4	86	2	89	2	82	4	66	465
Comunicación Social	2	15	1	9	0	16	2	8	1	18	0	12	84
Ingeniería Informática	7	110	11	112	20	135	9	118	8	82	7	107	726
Licenciatura en Lengua Castellana	1	71	1	99	12	153	2	83	8	82	3	70	595
Licenciatura en Filosofía Y Educación Religiosa	5	92	8	81	4	53	7	58	4	56	130	175	461
Psicología	2	41	0	49	0	66	5	71	1	68	0	61	364
Zootecnia	0	7	0	9	0	7	0	1	1	8	0	1	34
Especialización En Pedagogía De La Virtualidadl	3	19	0	25	1	10	1	10	0	17	0	0	86
Especialización En Gestión De Seguridad Y Riesgo Informático	0	0	0	1	2	2	0	3	1	7	0	3	19
Especialización En Gestión De Infraestructura Tecnológica	0	0	0	0	2	3	0	9	0	6	1	4	25
Especialización En Gerencia Agropecuaria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	5
Tecnología En Gestion De Agroindustrias Alimenticias	0	3	1	1	1	2	0	4	1	9	0	2	24

Tecnología En Gestion De Sistemas De Informacionl	2	14	1	5	0	11	0	6	2	9	2	7	59
Tecnología En Gestion De Servicios Financieros	0	1	0	6	1	9	2	19	0	19	1	11	69
Tecnología En Gestion De Plantaciones Forestales	0	1	0	0	0	0	0	28	1	12	1	1	44
Tecnología En Gestion De Calidad	0	0	1	3	1	7	0	37	1	54	1	7	112

Historico Graduados 2016-2018 (programas en convenio)

Programa	2016-1	2016-2	2017-1	2017-2	2018-1	2018-2
Teología (convenio UCO)	5	31	10	13	4	20
Investigación Criminal (Convenio UdeM)		4	7	3	3	1
Especialización en derecho probatorio penal (convenio UdeM)	14	19	3	25	3	16
Especialización en gerencia educativa (convenio USB-Med.)	3	17	3	9	2	
Especialización en psicología de las organizaciones y del trabajo (convenio USB-Med.)	4	8	7	12	2	5
Maestría en educación (convenio UCO)	43	64	16	35	15	50
Maestría en Sostenibilidad (Convenio UPB)					1	7
Total	69	143	46	97	30	99

Docentes:

Docentes por Dedicación:

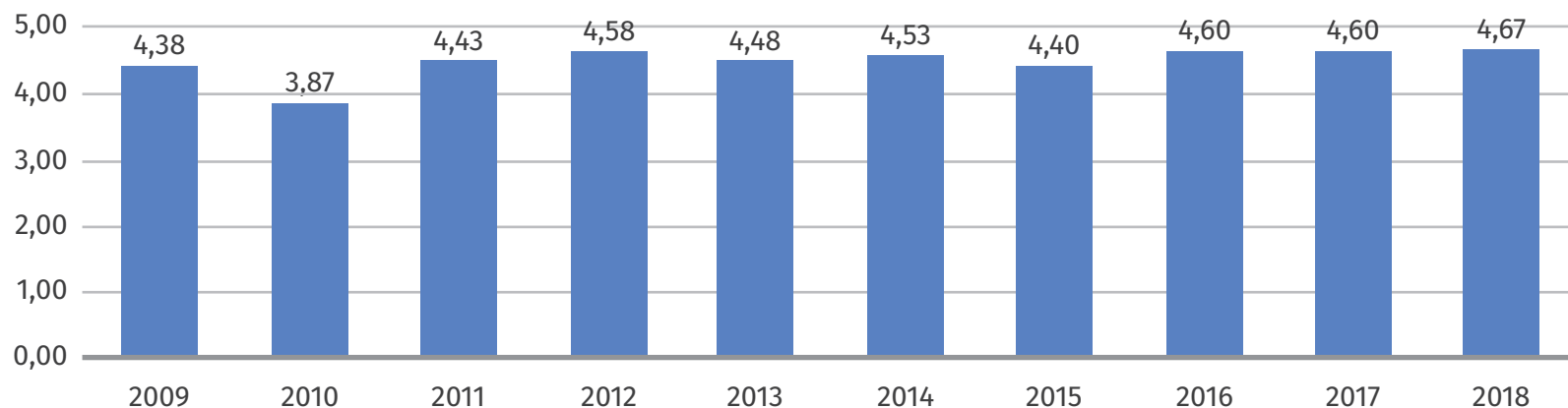
Tipo de contrato	2017-1	2017-2	2018-1	2018-2
Tiempo Completo	61	63	55	57
Medio Tiempo	20	19	21	18
Cátedra	15	10	9	3
Total general	96	92	85	78

Nivel Académico Docentes

Docentes	2017-1	2017-2	2018-1	2018-2
Profesional	17	11	9	11
Especialización	29	33	27	19
Maestría	47	46	46	46
Doctorado	3	2	3	2
Total general	96	92	85	78

Resultados Evaluación Docente Ed. Superior 2009 - 2018

Histórico Evaluación Docente 2009 - 2018



Resultados Evaluación Docente Ed. Superior 2009 - 2018

Facultad	Movilidad entrante	Movilidad saliente
Facultad de Ingeniería y ciencias ambientales	11	3
Facultad de la educación, sociales y humanas	1	4
Facultad de ciencias económicas administrativas y contables	0	1

Elementos Críticos (incluidos cambios internos y externos)	Acciones a Implementar
Decreto 1280	Adecuación a nivel institucional para dar cumplimiento a los requisitos de este nuevo decreto.

2.1.4 Centro de Innovación UCN

El Centro de Innovación de la FUCN conformado las líneas de trabajo: Social, Empresarial, ambiental, tecnológico(ingeniería y desarrollo), educación y proyectos, los cuales demandan en su gestión articulación relacional, colaborativa y cooperativa con los procesos y talento humano de la Institución. Este informe da cuenta de los resultados alcanzados en el Centro de Innovación, en las primeras líneas que se impulsan: educación, proyectos y tecnológico.

La línea de diseño de materiales, expresada en la Unidad de Creación de Contenidos, evidencia el trabajo realizado para las diferentes líneas educativas de la institución, los programas en convenio, y los proyectos externos. En cuanto a la línea de proyectos, a partir del 2018 se inicia un proceso organizacional, donde se busca una dinámica en la gestión diferente de las dinámicas territoriales, centrándose en proceso de innovación.

Logros del proceso:

- Consolidación del centro de Innovación: Inclusión en el mapa de procesos de la institución.
- Propuesta para la Unidad de Desarrollo o Ingeniería: Se diseñó una nueva propuesta con el fin de mejorar la estructura actual del área de tecnología y pasará a ser parte de la línea de diseño y desarrollo enfocado para mejora de la gestión educativa,
- Visibilidad nacional e internacional: El congreso II Conferencia MOOC Maker Internacional “Cultura Digital para la Educación del Siglo XXI”, se centró en conocer el avance de los MOOCS a través de una visión más amplia sobre sus características, propósitos y beneficios, así como sus limitantes, mediante el intercambio de tendencias populares, experiencias prácticas y resultados de investigación.
- Mejoramiento en el uso y gestión de TICS:
 - ❖ Implementación de SharePoint Online y Office 365 para la gestión de documentos e información. Se facilitó la colaboración entre usuarios, aumentando el rendimiento y optimizando los tiempos de respuesta, así como la visualización de las acciones de cada integrante en tiempo real.
 - ❖ Implementación y ejecución de mesa de servicios para atención de solicitudes de contenidos de carácter comunicacional, pedagógico o institucional. Se realiza Seguimiento a solicitudes a través de la mesa de servicio, evitando el envío de correos electrónicos para mejorar los tiempos de respuesta.
 - ❖ Implementación del software Educaplay el cual permite la mejora en los tiempos de producción de actividades interactivas para educación básica, media y superior.
 - ❖ Implementación de herramienta de autor que busca mejorar los tiempos de producción de OVAS para educación superior y la producción de material accesible para el Cibercolegio.
- Inserción de nuevos recursos pedagógicos como apoyo para la formación virtual:
 - ❖ Producción audiovisual y multimedial de:
 - Vídeo moocs.
 - Videos de apoyo a contenidos pedagógicos.
 - Videos institucionales.
 - Apoyos de livestreaming para eventos de carácter institucional.
 - ❖ Producción gráfica:
 - Elaboración de identidad y estructura gráfica de los cursos para plataformas ELIÓN y CANVAS.
 - Diagramación y maquetación de 38 cursos para Universidad y Colegio.
 - Diseño de material POP para las distintas instituciones (UCN – Cibercolegio – ETDH – Extensión)
 - Asistencia fotográfica en eventos de carácter institucional.
 - ❖ Desarrollo web:
 - Diseño de actividades interactivas para material educativo de educación básica, media y superior.
 - 294 actividades realizadas en Educaplay y personalizadas manualmente
 - 180 Actividades en LMS

■ Producción de material educativo

- ◆ 76 OVAS nuevas y actualización de 13 ovas, Como Material educativo Educación superior.
- ◆ Producción de 70 lecciones como Material educativo Educación básica y media.

Elementos Críticos (incluidos cambios internos y externos)	Acciones a Implementar
N/A para este periodo	

1.3.2.2 RESULTADOS PROYECTOS PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2016 – 2020 (CORTE 2018)-

SEGUIMIENTO A OBJETIVOS DE CALIDAD INSTITUCIONAL

Vértice	Proyecto	Proceso Responsable	Resultados obtenidos	Ejecución %	% Ejecución Presupuestal
01 CULTURA DE LA IDENTIDAD INSTITUCIONAL	PROGRAMA DE IDENTIDAD CATÓLICA	PASTORAL Y BIENESTAR	<p>Se ha logrado tener mayor participación de personas presenciales y virtuales tanto en la celebración de la eucaristía como en la oración institucional, para ello contamos con los siguientes datos:</p> <p>1.709 participaciones presenciales. 73 presencias virtuales.</p> <p>•Se realizó el primer retiro virtual con estudiantes y graduados, obteniendo los siguientes resultados:</p> <p>Inscritos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estudiantes: 156 - Graduados: 78 - Otros externos: 2 <p>Participación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En Línea 41 espectadores - Se realizó el retiro para docentes y administrativos, teniendo el siguiente resultado: - Inscritos: 220 - Participaron: - Santa Rosa 39 - Medellín 117 - Total: 156 	84,44%	N/A

			<p>- Éste sigue siendo un espacio de muy buena participación y acogida por parte de todos los colaboradores.</p> <p>En general se han realizado actividades encaminadas al fortalecimiento de la Identidad Católica Institucional fortaleciendo este importante aspecto cultural en la Católica del Norte.</p>		
01 CULTURA DE LA IDENTIDAD INSTITUCIONAL	INCLUSIÓN CON SENTIDO HUMANO	APRENDIZAJE EDUCACIÓN SUPERIOR	<p>- Se ha trabajado en la revisión e incorporación de ajustes de accesibilidad a los cursos del programa de psicología, la proyección a 2018 es revisar los cursos del 2 al 5 semestre, actualmente se lleva un avance del 50% en esta gestión.</p> <p>- Se han realizado actividades de apoyo y acompañamiento con los estudiantes que ingresan a la institución y poseen condiciones de discapacidad, con el objetivo de que culminen con éxito su procesos académico.</p>	71,79%	N/A
03 FORTALECIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	AMPLIACIÓN DE COBERTURA PROGRAMAS DE ETDH	EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO	<p>- Se esta trabajando en el proceso de revisión de componentes legales con miras a la implementación de cuerpos colegiados y reglamentos académicos como soporte del proceso de ETDH.</p> <p>- Se ha realizado actualización de los contenidos de los programa técnicos laborales vigentes, como parte del fortalecimiento académico.</p>	19,28%	0%
02 FORTALECIMIENTO DEL DESARROLLO Y LA CALIDAD ACADÉMICA	DESARROLLO DE NUEVOS PROGRAMAS	APRENDIZAJE EDUCACIÓN SUPERIOR	<p>En la actualidad se han presentado ante el MEN 4 programa nuevos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Negocios Internacionales - Ingeniería Ambiental - Especialización en Gestión Gerontológica - Especialización en Gestión Humana y Tecnológica para el Teletrabajo. <p>Lo anterior con miras al fortalecimiento del portafolio institucional en el marco del cumplimiento con la meta de crecimiento integral.</p>	66,98%	26%

02 FORTALECIMIENTO DEL DESARROLLO Y LA CALIDAD ACADÉMICA	GESTIÓN CURRICULAR	APRENDIZAJE EDUCACIÓN BÁSICA Y MEDIA	-Se están realizando las actualizaciones pertinentes a las lecciones de los diferentes cursos del Cibercolegio en el marco del mejoramiento continuo que apunta al fortalecimiento de la calidad académica. - Se tiene establecida la fundamentación de la biblioteca del Cibercolegio con miras a su implementación para generar ayudas pedagógicas de fortalecimiento a los estudiantes del Cibercolegio UCN.	71,67%	18%
02 FORTALECIMIENTO DEL DESARROLLO Y LA CALIDAD ACADÉMICA	FORMACIÓN AVANZADA Y COMPLEMENTARIA DE DOCENTES	APRENDIZAJE EDUCACIÓN SUPERIOR	N/A	0%	0%
02 FORTALECIMIENTO DEL DESARROLLO Y LA CALIDAD ACADÉMICA	SISTEMA INTEGRADO DE PERMANENCIA	PASTORAL Y BIENESTAR	Desde el proyecto de permanencia se han realizado actividades encaminadas al fortalecimiento de los datos institucionales que permiten calcular la deserción como insumo de las estrategias de permanencia que deben ejecutarse. Complementario a lo anterior, a través de la alianza con Ilumino se han adelantado algunas actividades relevantes que impactan este frente, desde la generación de estadísticas hasta la implementación de estrategias desde el servicio.	20,76%	0%
03 FORTALECIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	PROGRAMA DEL GRADUADO	APRENDIZAJE EDUCACIÓN SUPERIOR	- Se han avanzado en la actualización de datos de la población graduada de la institución. - Se logró acercamiento frente al impacto de nuestros graduados en el ámbito laboral a través del III Encuentro con el Sector Empresarial, en donde también se consigue fortalecer el vínculo con algunos de nuestros graduados quienes participaron del evento. - Se mejora el relacionamiento y la comunicación con la población de graduados, fortaleciendo el contenido de la información que se comparte, buscando sea de interés, ofertas laborales, cátedras abiertas, felicitaciones por fechas especiales, carta de bienvenida al CVG, entrega de detalle en ceremonia de graduación.	94,07%	6%

03 FORTALECIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	DESARROLLO LOCAL Y SOSTENIBLE PARA EL TERRITORIO DIOCESANO (NORTE, NORDESTE Y BAJO CAUCA ANTIOQUEÑO)	PASTORAL Y BIENESTAR	N/A	19,87%	N/A
04 INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN PARA LA PROFUNDIZACIÓN, GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y EL DESARROLLO	JORNADAS INSTITUCIONALES DE INVESTIGACIÓN, EXTENSIÓN Y EMPRENDIMIENTO	INVESTIGACIONES	Actualmente se tiene la fundamentación y la programación de las jornadas que serán realizadas en el mes de octubre.	100,00%	0%
04 INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN PARA LA PROFUNDIZACIÓN, GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y EL DESARROLLO	MODELO INSTITUCIONAL DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	INVESTIGACIONES	<ul style="list-style-type: none"> - A partir de la prueba piloto del KMS se han generados los mapas de conocimiento del proceso de investigaciones que estarán articulados como Caracterización y Procedimiento en el SGC. - Para fomentar la cultura de gestión de conocimiento en la institución, se han realizado acercamientos con la Dirección de Planeación y Calidad como apoyo transversal en esta implementación. - Se está realizando el documento base de la gestión del conocimiento institucional, el cual contendrá toda la información que fundamentará este aspecto en la UCN. 	20,76%	0%
05 SINERGIA Y SOSTENIBILIDAD INSTITUCIONAL	PROGRAMA DE DESARROLLO DE COMPETENCIAS DEL TALENTO HUMANO	GESTIÓN HUMANA Y TELETRABAJO	N/A	0%	0%

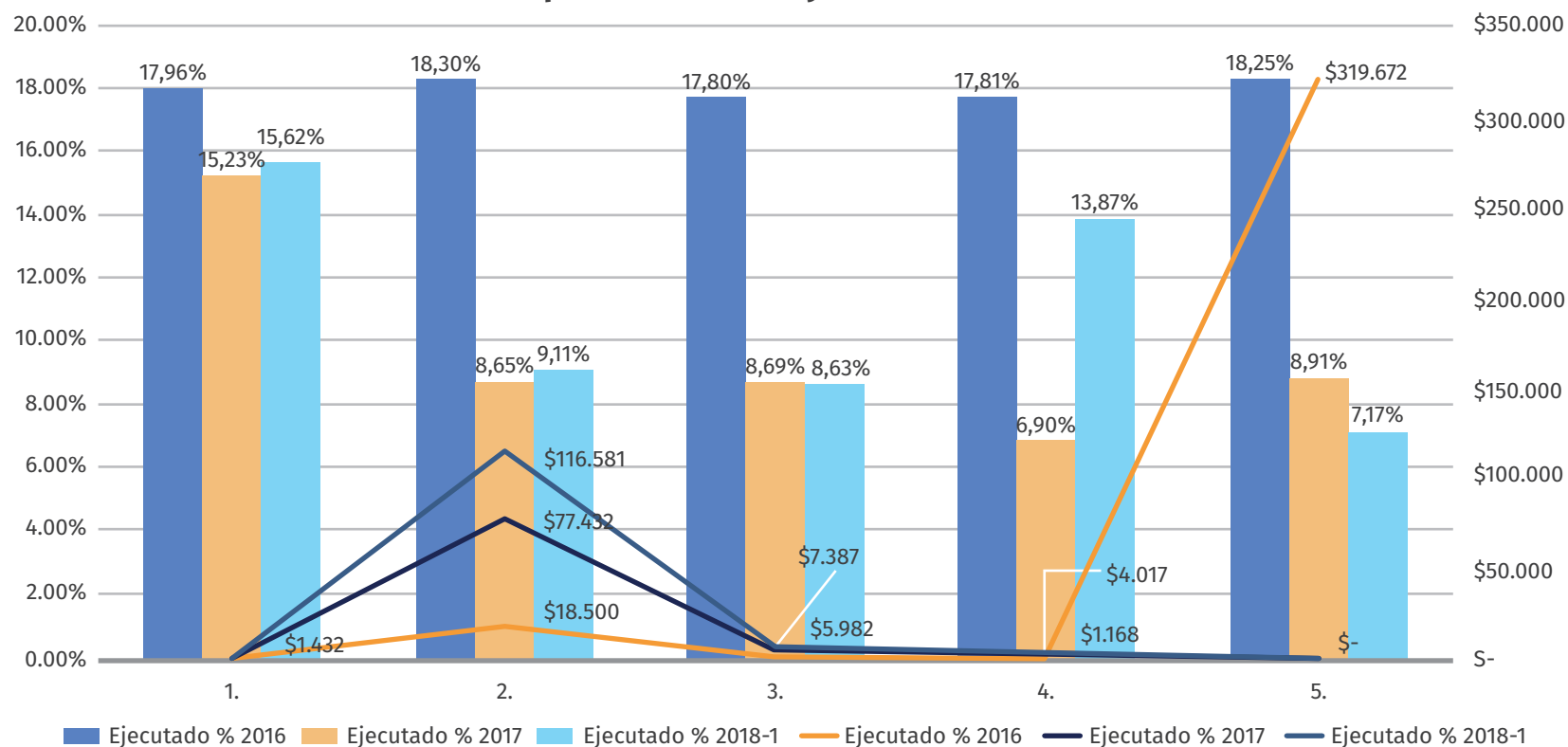
05 SINERGIA Y SOSTENIBILIDAD INSTITUCIONAL	PROGRAMA DE DESARROLLO DE COMPETENCIAS DEL TALENTO HUMANO	GESTIÓN HUMANA Y TELETRABAJO	N/A	0%	0%
05 SINERGIA Y SOSTENIBILIDAD INSTITUCIONAL	FOMENTO DE LA CULTURA DE TELETRABAJO	GESTIÓN HUMANA Y TELETRABAJO	N/A	0%	0%
05 SINERGIA Y SOSTENIBILIDAD INSTITUCIONAL	MEJORAMIENTO E INTEGRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN E INFRAESTRUCTURA TIC INSTITUCIONAL	GESTIÓN TECNOLÓGICA	N/A	51,76%	N/A
PROMEDIO ETAPA 3 PLAN DE DESARROLLO - 2018				46,44%	

2.2.1 Objetivos de Calidad/Vértices del Plan de Desarrollo

Objetivo	Logros Destacables 2018	Logrado Acumulado 2016-2018	Esperado a 2018
Fortalecer la identidad institucional en el contexto de las funciones sustantivas para la contribución al desarrollo humano y a la transformación social con sentido cristiano	<ul style="list-style-type: none"> - Creación de espacios de fomento de la Identidad Católica a nivel institucional en Educación Superior y Cibercolegio con participación de diferentes grupos de interés. - Revisión y aplicación de ajustes de accesibilidad de los OVAS del programa de psicología, con el objetivo de fortalecer los procesos de inclusión asociados a la identidad institucional. - Se han realizado diferentes sensibilizaciones desde los diferentes medios de comunicación institucionales sobre el tema de inclusión. - Aplicación de estrategias de atención y acompañamiento a los estudiantes con discapacidad de Educación Superior y Cibercolegio UCN. 	39,51%	60%
Mejorar los niveles y estándares de calidad académica, así como la oferta de programas y cobertura educativa, para contribuir con pertinencia a las demandas de la sociedad.	<ul style="list-style-type: none"> - Creación y radicación de 4 programas nuevos ante el Ministerio de Educación Nacional: Especialización en Gestión Gerontológica, Especialización en Gestión Humana y Tecnológica para el Teletrabajo, Ingeniería Ambiental y Negocios Internacionales. - Actualización de los contenidos del Cibercolegio UCN en atención a las necesidades identificadas a nivel interno respecto al mejoramiento continuo de la calidad académica. - Generación de propuesta para la creación de la biblioteca virtual del Cibercolegio UCN. 	33,23%	60%
Fortalecer con pertinencia al desarrollo social, cultural y productivo a partir de las capacidades institucionales, con el fin de contribuir en el mejoramiento de las necesidades de formación y proyección social de las comunidades de interés.	<ul style="list-style-type: none"> - Actualización y creación de programas de ETDH en atención a los convenios que se tienen establecidos. - 10857 beneficiarios en proyectos de extensión y convenios internacionales. - Explorar y lograr acercamiento frente al impacto de nuestros graduados en el ámbito laboral a través del III Encuentro con el Sector Empresarial, en donde también se consigue fortalecer el vínculo con algunos de nuestros graduados quienes participaron del evento. 	33,41%	60%

Fortalecer la cultura de la investigación e innovación en articulación con las funciones sustantivas, para el mejoramiento de la calidad y proyección institucional en las comunidades de interés.	<ul style="list-style-type: none"> - Fortalecimiento del sistema de gestión del conocimiento institucional (KMS), mediante la implementación de la prueba piloto y la sensibilización a nivel institucional sobre el tema. - Estructuración del documento institucional sobre las Jornadas Institucionales de Investigación, Extensión y Emprendimiento (fundamentación conceptual y lineamientos estratégicos). 	33,10%	60%
Asegurar el desarrollo y crecimiento de la Institución y de sus colaboradores, para el fortalecimiento de la sostenibilidad y la pertinente proyección de la Institución.	<ul style="list-style-type: none"> - Fortalecimiento de los procesos internos mediante la revisión, ajustes y documentación de los procesos. - Implementación de herramientas tecnológicas asociadas a la alianza con la Red Ilumno (CANVAS, CRM), algunas también en proceso (SAP). 	28,91%	60%
Total		39,49%	60%

Tendencia Cumplimiento Técnico y Financiero Plan de Desarrollo



La ejecución del Plan de Desarrollo se da desde la operacionalización de los proyectos estratégicos que se determinan en los 5 vértices que lo conforman. Anualmente en los ejercicios de planificación, los proyectos son analizados desde su cumplimiento e impacto para determinar las condiciones de su continuidad o para el planteamiento de unos nuevos de acuerdo con las iniciativas estratégicas identificadas según el contexto de la Institución y el foco del objetivo del Plan de Desarrollo.

Estando entonces en el tercer año de ejecución del Plan de Desarrollo, se comparten a continuación algunas cifras relevantes que se han generado a partir de la ejecución desde 2016 hasta diciembre de 2018:

En total se han planteado 32 proyectos durante la vigencia del Plan de Desarrollo:

25 en 2016, 18 en 2017 y en la vigencia actual 2018 se encuentran en ejecución 19 proyectos. Esta cifra contempla eliminación, modificación y adición de proyectos de acuerdo con los análisis de contexto anuales que se han realizado.

- En cuestión de recursos, para 2016 se aprobaron mil setecientos diez millones de pesos (1.710.000.000), de los cuales se ejecutaron trescientos treinta y ocho millones de pesos (338.171.551), cifras aproximadas, lo cual representa un 19,78%.
- Para el año 2017 se aprobaron cuatrocientos ochenta y ocho millones de pesos (488.380.980) de los cuales se ejecutaron ochenta y seis millones (86.013.856), cifras aproximadas, lo cual representa un 17,61%.
- Para el año 2018 se aprobaron trescientos ochenta y dos millones de pesos (382.340.995) de los cuales se ejecutaron sesenta y siete millones (127.985.900), lo cual representa el 33,47%

Estos ejercicios de planificación se van alineando año a año con el fin de implementar mejoras que permitan a nivel insitucional, cerrar las brechas de dispersión entre los valores presupuestados y los ejecutados, los cuales se pueden dar por vía de optimización organizacional.

Con relación al cumplimiento de la gestión frente a lo determinado en cada proyecto, su alcance e impacto, el avance del Plan de Desarrollo presenta las siguientes cifras:

- Para el año 2016 se genera un cumplimiento del 90,42% en la ejecución de proyectos, en 2017 el 44,16% y en el 2018 se presenta un cumplimiento del 46,44%.

En total, del 100% que debe cumplirse a 2020, el Plan de Desarrollo presenta un cumplimiento ponderado del 39,49%, frente a un esperado del 60%

Es importante que desde los procesos internos se generen las sinergias necesarias desde la planificación que posibiliten que los resultados del plan de desarrollo presenten un cumplimiento óptimo alineado a la MEGA de crecimiento integral.

Elementos Críticos (incluidos cambios internos y externos)	Tipo (Amenaza / Oportunidad)	Acciones a Implementar
Bajo cumplimiento en la gestión de proyectos de acuerdo con los niveles esperados	Amenaza: no cumplimiento del plan de desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> - Incrementar el nivel de acompañamiento y control a la gestión de proyectos - Implementar procesos de intervención a los planes de trabajo de 2019 alineados con los propósitos de los proyectos para asegurar su adecuación y pertinencia Implementación de alertas ante la demora en gestión: grupos de dirección y jornadas de alineación

Otros Proyectos Estratégicos

Nombre Proyecto	Resultados obtenidos	Ejecución %
Alianza Red Ilumno	<p>En noviembre de 2018 y debido a la solicitud expresa de Ilumno, se da por finalizada la alianza. Las razones que llevan a tomar esta decisión se sustentan en dificultades de tipo económico que enfrenta la red Ilumno a raíz de la crisis en Argentina y Brasil, y que ha generado la suspensión de sus servicios en diferentes países de Latinoamérica, estando ahora en Colombia solo concentrados en continuar los procesos con las IES propias de la red.</p> <p>A la fecha, se determinan suspender y/o cancelar las implementaciones que no se han finalizado. Estas son SAP, virtualidad, CMS y programas internacionales; las 3 que venían en proceso de diseño y definición de necesidades entre finales de 2018 (caso SAP) y las demás desde julio aproximadamente</p> <p>Todas las implementaciones finalizadas han dado desde los frentes de Virtualidad, Crecimiento, Operaciones Académicas, Gestión Administrativa y Herramientas Tecnológicas, todas acompañadas desde Gestión de Cambio UCN responsable de acompañar las diferentes implementaciones y su impacto a nivel institucional. De todos estos procesos se reconoce un alto aprendizaje institucional y ahora se trabajará en retomar las experiencias como parte de la dinámica propia de UCN.</p>	60%

Para el cierre de dicha alianza se establecen los siguientes acuerdos macro:

1. UCN puede hacer uso de las diferentes plataformas tecnológicas hasta diciembre de 2020. No obstante, se hará la revisión interna para determinar con cuáles plataformas se continuará el uso o qué cambios se sugieren a raíz de este rompimiento de relaciones.
2. Se formalizan los cierres desde cada frente de trabajo a través de reuniones con los líderes y equipos implicados, para determinar acuerdos y hacer las correspondientes actas de cierre.
3. Continuidad interna en FUCN de la implementación correspondiente a estrategias curriculares, con impacto en el modelo de mediaciones y de eficacia tutorial. Para lo cual se conforma un equipo interno responsable de liderarlo y planificar su acción para el 2019.
4. Inventariar los aprendizajes y estrategias Ilumno como un ejercicio de transferencia y gestión del conocimiento.

1.4 2.3 RESULTADOS PROYECTOS INVESTIGACIONES 2013-2018

Código	Año	Nombre del proyecto	Autores	Facultad	Grupo de investigación
P.I - UCN - 0024	2013	Alfabetización académico-investigativa: leer, escribir y publicar en contextos educativos y disciplinares	Carlos Augusto Puerta Gil	Facultad de Ciencias de la Educación, Sociales y Humanas	G.I Cibereducación
P.I - UCN - 0032	2014	Alfabetización académico-investigativa: leer, escribir y publicar en contextos educativos	Alexánder Arbey Sánchez Upegui	Facultad de Ciencias de la Educación, Sociales y Humanas	G.I Comunicación Digital y Discurso Académico
P.I - UCN - 0033	2015	Las herramientas de la comunicación digital como agentes potencializadores del teletrabajo. Análisis, reflexiones y aportes desde el programa Comunicación Social de la Fundación Universitaria Católica del Norte.		Facultad de Ciencias de la Educación, Sociales y Humanas	G.I Comunicación Digital y Discurso Académico
P.I - UCN - 0034	2015	Formulación Plan Estratégico para el Empleo en el Valle de Aburrá 2016-2028	Cladia Milena Arias	Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables	G.I E-management

P.I - UCN - 0039	2014	Escenarios educativos que se constituyen para el modelamiento de la gestión directiva.	Dulfay Del Socorro López Morales	Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables	G.I E-management
P.I - UCN - 0042	2014	OBSERVATORIO PARA EL DESARROLLO DE POTENCIALIDADES DEL NORTE DE ANTIOQUIA	Cladia Milena Arias	Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables	G.I E-management
P.I - UCN - 0043	2015	APROPIACIÓN Y FOMENTO DE LA INNOVACIÓN SOCIAL EN EL DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA. (CN-UPB)	Cladia Milena Arias	Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables	G.I E-management
P.I - UCN - 0051	2013	Diseño de modelos cuantitativos y de simulación para la administración de inventarios en empresas manufactureras	Federico Andrés Liévano Martínez	Facultad de Ingenierías y Ciencias Ambientales	G.I Ingeniería Informática
P.I - UCN - 0055	2014	Estudio del mercado textil e impacto del tratado de libre comercio en la industria textil nacional a partir de simulación	Federico Andrés Liévano Martínez	Facultad de Ingenierías y Ciencias Ambientales	G.I Ingeniería Informática
P.I - UCN - 0058	2014	Definición de una metodología para la puesta en marcha de una arquitectura empresarial ágil. Investigación conjunta con el grupo de investigación de e-management de la facultad de ciencias económicas, administrativas y contables	Alejandro Alberto Alvarez Cordoba	Facultad de Ingenierías y Ciencias Ambientales	G.I Ingeniería Informática
P.I - UCN - 0060	2014	PROPUESTA CURRICULAR PARA EL CAMBIO DE ENFOQUE EN LA ENSEÑANZA DE LAS MATEMÁTICAS EN LA BÁSICA SECUNDARIA Y EN LA MEDIA VOCACIONAL	Alexander de Jesús Narváez Berrío	Facultad de Ingenierías y Ciencias Ambientales	G.I Ingeniería Informática

P.I - UCN - 0076	2013	Efectos que las redes sociales virtuales tienen en las relaciones familiares y sociales de personas entre 10 y 17 años hijos de estudiantes de los programas profesionales de pregrado de la Católica del Norte Fundación Universitaria	Mary Blanca Ángel Franco	Facultad de Ciencias de la Educación, Sociales y Humanas	G.I Psicología e Intervenciones online
P.I - UCN - 0077	2013	Formulación del modelo de intervención psicológica online para psicólogos profesionales, estudiantes en psicología y usuarios del servicio de consultorio psicológico de la Fundación Universitaria Católica del Norte.	Paula Andrea Tamayo	Facultad de Ciencias de la Educación, Sociales y Humanas	G.I Psicología e Intervenciones online
P.I - UCN - 0078	2014	Efectos de un programa online de desarrollo personal en jóvenes estudiantes de bachillerato en el municipio de Santa Rosa de Osos	Alejandro Franco Jaramillo	Facultad de Ciencias de la Educación, Sociales y Humanas	G.I Psicología e Intervenciones online
P.I - UCN - 0079	2018	Caracterización del sistema de comercialización y la valoración de productos agrícolas, forestales y pecuarios en el altiplano norte de Antioquia	Esaú Toro Vanegas; Isabel Cristina Roldán	Facultad de Ingenierías y Ciencias Ambientales	G.I Ingeniería Informática
P.I - UCN - 0080	2018	Incidencia en la gestión curricular de las concepciones inclusivas y prácticas pedagógicas desarrolladas por los docentes de educación superior con programas virtuales con población rural en condición de vulnerabilidad.	Leidy Jhuliana Jaramillo; Adriana María Granda; Sandra Lavive Suárez	Facultad de Ciencias de la Educación, Sociales y Humanas	G.I Cibereducación
P.I - UCN - 0081	2018	Manifestaciones del lazo social en mujeres organizadas víctimas del conflicto armado residentes en la ciudad de Medellín	Juan David Mesa Valencia; Jennifer Roxana Pérez Osorio	Facultad de Ciencias de la Educación, Sociales y Humanas	G.I Psicología e Intervenciones online

P.I - UCN - 0083	2018	Diseño de estrategias para el fortalecimiento del emprendimiento institucional: A partir de la identificación y caracterización de sus empresarios.	Carlos Enrique Villegas; Claudia Milena Arias; Pablo López Tovar	Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables	G.I E-management
P.I - UCN - 0084	2018	Eficacia de programas a distancia, virtuales y presenciales en el aprendizaje de estudiantes de pregrado para el mejoramiento de la calidad educativa.	Eliana María Londoño	Facultad de Ingenierías y Ciencias Ambientales	G.I Ingeniería Informática
P.I - UCN - 0085	2018	Experiencias de construcción de paz con participación de jóvenes en perspectiva territorial (subregiones Oriente, Norte y Valle de Aburrá)	Yesenia Acevedo Correa	Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables	G.I E-management

Elementos Críticos (incluidos cambios internos y externos)	Acciones a Implementar
Rotación de personal en las facultades vinculados a proyectos de investigación, lo que genera retrasos en la ejecución de actividades de los proyectos de investigación.	Generar prórrogas a los proyectos de investigación es la única acción que puede implementarse y que está al alcance de la Coordinación de Investigaciones; dado que la rotación de los docentes depende de variables externas a la organización (como las aspiraciones de los docentes) e internas (programación académica y número de estudiantes matriculados).

1.5 2.4 RESULTADOS PROYECTOS CENTRO DE INNOVACIÓN UCN

Año	PROYECTO	DESCRIPCION_PROYECTO	% DE AVANCE	ÁREA PROYECTO	TIPO DE POBLACION	BENEFICIARIOS
2018	PRAES	Capacitación, asesoría, acompañamiento y reformulación de los proyectos ambientales escolares PRAES en veintisiete instituciones y/o centros educativos rurales ubicados en los 12 municipios del área influenciada del proyecto hidroeléctrico Ituango.	95%	Medio Ambiente y Recursos Naturales	Niñez (6-11 años) Jóvenes (12-26 años) Adultos (26-60 años)	120

2018	Moocmaker	Crear una red intercontinental entre las IES de Europa y Latinoamérica, con el objetivo de mejorar la calidad, pertinencia y acceso a los programas de enseñanza-aprendizaje a través de la puerta en marcha de MOOCs de calidad que permitan: modernizar las IES y sus sistemas de gestión, mejorar las relaciones entre las IES y la comunidad para incrementar la empleabilidad de los jóvenes y adultos, la inclusión social, la equidad, en el acceso a la educación y la prosperidad.	80%	Educación	Adultos (26-60 años)	2400
2018	A y C Colanta	Establecer una plataforma de formación virtual para dictar dos cursos dirigido a los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito.	90%	TIC	Adultos (26-60 años)	100
2018	Acaila	Desarrollo de capacidades en el ámbito de la educación superior, contribuyendo asu modernización virtual, asegurando su calidad, innovando en metodologías pedagógicas , garantizando la equidad de acceso a la universidad de la población vulnerable, fomentando el desarrollo de cualificaciones para la inserción laboral de egresados.	80%	Educación	Adultos (26-60 años)	2400
2018	Linkyou	Formar estudiantes para el Mercado laboral y desarrollar habilidades que le permitan construir una red estratégica para obtener un trabajo. Mejorar la cooperación entre empresas y universidades, con la finalidad de transferir conocimiento de la academia a las empresas e incentivar el uso de crowdfunding que una las instituciones educativas y las firmas.	50%	TIC	Adultos (26-60 años)	100

2018	Mintrabajo -Ormet	Aunar esfuerzos técnicos e institucionales, financieros, humanos, y tecnológicos con el Ormet-Antioquia _nodo Urabá, para fortalecer el seguimiento y el análisis dinámico del mercado de trabajo del territorio, a través del levantamiento de información, desarrollo de iniciativas, metodologías, diagnóstico y la generación de espacios de intercambio de experiencias regionales de mercado de trabajo. (Anorí, Dabeiba, Vigía del Fuerte, Ituango, Remedio)	90%	Desarrollo social e inclusión	Jóvenes (12-26 años) Adultos (26-60 años)	500
2018	Presión Migratoria Ituango-Valdivia	Aunar esfuerzos técnicos e institucionales, financieros, humanos, y tecnológicos para implementar proyectos priorizados para el manejo de los impactos psicosociales generados por la presión migratoria en el proyecto hidroeléctrico Ituango, enmarcado en el plan de manejo ambiental y social en los municipios de Ituango y Puerto Valdivia	40%	Desarrollo social e inclusión	Primera infancia (0-5 años) Niñez (6-11 años) Jóvenes (12-26 años) Adultos (26-60 años) Adultos mayores (mayor 60 años)	1850
2018	Consultorio Cámara de Comercio	Consultoría para el desarrollo de cursos de especialización en aprendizajes basados en redes y liderazgo pedagógico plurianual-facultad de ciencias exactas y naturales universidad nacional de asunción	70%	Educación	Adultos (26-60 años)	320
2018	Alianza para la Educación Superior Rural para el Norte de Antioquia	consiste en aunar esfuerzos para el desarrollo de actividades de docencia, investigación, extensión y bienestar universitario, así como de proyectos de diferente índole que permitan contribuir al desarrollo de los territorios donde confluyan las instituciones	90%	Desarrollo social e inclusión	Jóvenes (12-26 años) Adultos (26-60 años)	750

Elementos Críticos (incluidos cambios internos y externos)	Tipo (Amenaza / Oportunidad)	Acciones a Implementar
<p>Cambio normativo producto del decreto 092 de 2017:</p> <p>La contratación con entidades privadas sin ánimo de lucro y de reconocida idoneidad es una contratación especial que procede exclusivamente para “actividades beneméritas en el campo científico, cultural, educativo o de solidaridad social y humana[1]” y cuando (i) el objeto del contrato corresponde directamente con programas y actividades de interés pública previstos en el Plan Nacional o seccional de Desarrollo relacionados con la promoción de derechos de los menos favorecidos; (ii) no hay una relación conmutativa entre las partes ni instrucciones precisas que indican la forma como el contratista debe cumplir con el objeto del contrato; y (iii) no hay oferta en el mercado distinta a la de las entidades privadas sin ánimo de lucro o hay oferta, pero genera mayor valor contratar con la entidad sin ánimo de lucro.</p> <p>Los convenios de asociación que celebren entidades privadas sin ánimo de lucro de reconocida idoneidad y Entidades Estatales para el desarrollo conjunto de actividades relacionadas con los cometidos y funciones que a estas les asigna la Ley a los que hace referencia el artículo 96 de la Ley 489 de 1998, no estarán sujetos a competencia cuando la entidad sin ánimo de lucro comprometa recursos en dinero para la ejecución de esas actividades en una proporción no inferior al 30% del valor total del convenio. Los recursos que compromete la entidad sin ánimo de lucro pueden ser propios o de cooperación internacional.</p>	<p>Oportunidad</p>	<p>Cambio de foco para la presentación de propuestas, donde los interesados sean empresas, fundaciones y fondos internacionales diferentes del estado.</p>

1.6 2.4 RESULTADOS DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS DEL SGC.

Proceso	Resultados del Periodo	Elementos Críticos
Gestión Estratégica	<p>La gestión estratégica en la FUCN tiene como objetivo orientar estratégicamente la institución con el propósito de contribuir a la toma de decisiones y al desarrollo sostenible. Desde las diferentes sesiones de Grupo de Dirección lideradas por la Rectoría de la Institución se hacen seguimiento y se plantean necesidades para la adecuación a procesos de la organización y sus líneas educativas.</p> <p>En el año 2018, se cumplen dos años de la formulación del plan de desarrollo vigente, es decir, éste se encuentra en un 50% de su ejecución esperada. Durante estos dos años se han realizado diferentes adecuaciones a los proyectos formulados que buscan tributar a la gran mega pilar del plan de desarrollo que es, el “Crecimiento Integral”.</p> <p>Logros del proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actualización de Mapa Estratégico: El mapa estratégico permite visibilizar gráficamente, los planteamientos estratégicos y líneas de operación para una organización. La actualización del mapa estratégico se da como resultado de la adecuación de proyectos para 2018 y asegura la alineación de éstos proyectos con las formulaciones del plan de desarrollo - Definición de tableros de control y primer ejercicio de métricas de la meta 4.40: Para el 2018 se realizan tableros de control para el monitoreo y revisión de los proyectos estratégicos; permitiendo tener en el momento de las consultas, información precisa sobre los avances y resultados de cada vértice del plan de desarrollo y sus proyectos. Así mismo, se realiza el primer ejercicio integrado de métricas de la meta 4.40 aplicado a educación superior, donde se incluyen todas las variables de crecimiento integral. Este ejercicio es un pilotaje para hacer el tablero de control institucional considerando todas las líneas educativas y su aporte al crecimiento integral. - Fortalecimiento del proceso de quejas y reclamos: A raíz de la identificación de situaciones críticas en la prestación de servicios a nivel de educación superior, se realiza una adecuación al proceso de quejas y reclamos que buscó la unificación del proceso para el tratamiento de estas situaciones. En el nuevo procedimiento establecido, se incluye: actualización de definiciones para la atención de estas situaciones y que se involucran todos los responsables de las situaciones con el fin de identificar impactos y actualizar el proceso para asegurar la no recurrencia de las situaciones. De esta forma se busca también que las situaciones críticas resultado de la realimentación del cliente, sea insumo fundamental para la planificación y la operación de los procesos institucionales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Adaptación de cambios institucionales que afectan la documentación del SGC. - Definición de tableros de control alineados a la mega de crecimiento para todas las unidades educativas de la FUCN. - Decisiones administrativas al cierre de 2018 en UCN y sus afectaciones con los procesos en periodo de transición y los ya estabilizados. - Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 “Pacto por Colombia Pacto por la Equidad”. - Finalización de la alianza Ilumno-FUCN.

- **Unificación de criterios para registros de datos e información institucional:** Durante el 2018 se fortaleció el proceso de consolidación estadística e información institucional en articulación con el proceso de admisiones y registro.

Esta revisión permitió llegar a acuerdos para el manejo de cifras, procedimientos para la unificación de criterios de búsqueda de información y unificación de definiciones y términos de operación a nivel educativo.

- **Intervención y mejora al proceso de evaluación docente en educación superior:**

Implementación de una evaluación integral ajustada a los criterios de contratación de los docentes de la FUCN, que además está articulada a los planteamientos diferenciales del modelo educativo de la Institución y de la labor de acompañamiento realizada por las docentes acompañantes en los momentos de alistamiento, seguimiento y cierre.

La evaluación, ha permitido hacer seguimiento a la labor docente de acuerdo con las competencias definidas y reconoce el impacto de todos los actores en la misma.

Se ha implementado además un comité de mejoramiento que busca ser insumo para la identificación de mejoras a nivel ya sea de programa, de facultad, de academia o incluso institucionales.

- **Implementación y puesta en marcha del Centro de Innovación FUCN:** Creación del Centro de Innovación como Estratégica de Negocios de la FUCN buscando su consolidación desde diferentes líneas.

Para el 2018 se lograron centralizar la formulación y gestión de los proyectos externos desde el Centro; igualmente la unificación de la línea educativa desde la Unidad de Desarrollo de Contenidos. Se dio inicio a la línea correspondiente a tecnología con el fortalecimiento del equipo de ingenieros desarrolladores responsables de la creación de productos tecnológicos para uso interno y comercialización con terceros.

- **Estabilización de las jornadas de alineación:** Desde el año 2016 se han realizado las denominadas “Jornadas de Alineación Estratégica” que tienen como propósito la alineación de los equipos UCN en torno a los propósitos de crecimiento institucional.

En el año 2018 en el mes de agosto se realizó la jornada correspondiente a 2018 y en la que se generaron insumos importantes tanto de balance de 2018 como de planificación de 2019.

Entre las actividades principales de este encuentro está la realización de la I Rueda de Negocios UCN; un espacio para la negociación y acuerdos entre áreas que buscó la identificación de sinergias para el trabajo colaborativo institucional.

- **Fortalecimiento de Centros de Servicios Educativos:** Se gestionaron desde la alta dirección y se acompañó el proceso de consolidación de los CSE propios y con aliados:

Propios: Centro de Medellín, Caucasia, Segovia, La 33

Aliados: Poblado, Anserma, Liborina

<p>Comunicaciones institucionales</p>	<p>El proceso de Comunicaciones Institucionales, en esta vigencia 2018, sufrió cambios significativos en su conformación debido a cambios estructurales de orden institucional. Dichos cambios llevaron a que el área se re-pensara y aprovechara las situaciones críticas para encontrar más y nuevos puntos de articulación para desarrollar su trabajo y proyección institucional.</p> <p>Logros del proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión de la Comunicación: Desde los ámbitos interno y externo, el proceso ha administrado los canales de Comunicación para que la comunidad institucional esté informada de manera oportuna. - Redes Sociales: Se mantiene el trabajo articulado con el proceso de Gestión de Mercadeo para la administración de las redes sociales de la institución. - Gestión web: Desde esta responsabilidad, se ha logrado: <ul style="list-style-type: none"> - Actualización de micrositiios = 35 - Creación de identidad visual = 7 - Creación de landing pages = 6 - Creación de micrositiios = 1 - Creación de piezas publicitarias = 54 - Creación/edición/publicación de videos = 15 - Creación/Modificación de formularios = 17 - Modificación landing pages = 27 - Publicación de anuncios = 9 - Publicación de noticias = 48 - NOTA: Por disposición institucional, el webmaster también administra portales de otras instituciones como: Cibercolegio, Diócesis de Santa Rosa de Osos, Seminario diocesano, ISDEC. - Pulso & Gestión: Boletín informativo con toda la actualidad institucional: En el segundo semestre se publicaron 7 boletines. En el año, se publicaron 10, habiendo comenzado en el mes de abril. - Asesoría y acompañamiento: El Área de Comunicaciones asesoró, acompañó y apoyó el desarrollo de los diversos eventos institucionales que durante este año se realizaron: <ul style="list-style-type: none"> - Firma Alianza UCN – Ilumno. - Lanzamiento Programa ENRÚTATE; Acompañamiento Proyecto LinkYou; Posesión Cuerpos Colegiados; Inauguración Centros de de Servicios Educativos – CSE (Caucasia, Medellín La Playa, Medellín El Poblado; CSE Caucasia); V Seminario Internacional Tendencias del Manangement; Ceremonias de grados y Certificaciones. - III Encuentro con el Sector Empresarial; II Encuentro Virtual de Parejas; Semana de la Identidad Católica; Código de Ética Institucional; II Conferencia Internacional Mooc Maker; Campaña actualización de datos; VII Foro Diocesano; Carrera atlética Ituango 10K; Celebracion 20 años ISDEC, entre otros. 	<p>N/A para este periodo</p>
---------------------------------------	---	------------------------------

Gestión de
Mercadeo

El área de Gestión de Mercadeo, de acuerdo a la estructura organizacional, hace parte integral de los procesos estratégicos institucionales de la Fundación Universitaria Católica del Norte. A continuación se presenta el informe de gestión del área correspondiente al segundo semestre del año 2018, con las estrategias implementadas a fin de llegar al cumplimiento de las metas establecidas para el semestre.

- Apertura y puesta en Marca de la estrategia de expansión a través de los Centros de Servicios Educativos – CSE:

De acuerdo a las estrategia de expansión y crecimiento de la institución se procede con la puesta en marcha de la estrategia de apertura de los Centros de Servicios Educativos – CSE, como puntos de referencia visible de la institución en la región, cuyo objetivo fundamental es lograr un crecimiento, cobertura y aumento de la población estudiantil de la UCN, contribuyendo así a la mega institucional 4:40.

Total apertura CSE se da en tipo de propios y en convenio, así:

No.	NOMBRE CSE	TIPO CSE	CIUDAD	DPTO
1	CSE CENTRO	PROPIO	MEDELLÍN	ANTIOQUIA
2	CSE CAUCASIA	PROPIO	CAUCASIA	ANTIOQUIA
3	CSE SEGOVIA	PROPIO	SEGOVIA	ANTIOQUIA
4	CSE POBLADO	ALIADO	MEDELLÍN	ANTIOQUIA
5	CSE ANSERMA	ALIADO	ANSERMA	CALDAS
6	CSE LIBORINA	ALIADO	LIBORINA	ANTIOQUIA
7	CSE LA 33	PROPIO	MEDELLÍN	ANTIOQUIA

Total se da apertura a 7 CSE.

Aliados: 3

Propios: 4

- Implementación y puesta en marcha de estrategia Amigo UCN:

Objetivo: identificar personas interesadas en realizar procesos de marketing para UCN, como canal de ingreso de estudiantes nuevos a la Institucion. Público Objetivo: Estudiantes, egresados, empresarios.

Total conultores: 15

Ubicación: 9 departamentos.

- Acciones BTL – Participación ferias y eventos:

Se logra la participación para el segundo semestre en diferentes ferias y eventos:

Total Eventos: 65

Departamentos: 4

- Terminación por mutuo acuerdo de la alianza con ILUMNO, lo que afectó las inversiones a realizar.

Estadísticas:
Metas de Estudiantes Nuevos:
Pregrado:

PROGRAMA	META	MATRÍCULAS	CUMPLIMIENTO
Ingeniería Informática	270	267	99%
Psicología	255	330	129%
Administración de Empresas	210	225	107%
Contaduría Pública	120	215	165%
Tecnología en Gestión de Servicios Financieros	55	28	51%
Comunicación Social	55	57	104%
Tecnología en Gestión de Agroindustrias Alimenticias	55	40	73%
Tecnología en gestión de Plantaciones Forestales	55	33	60%
Filosofía	25	10	40%
Trabajo Social	30	100	333%

Posgrado

PROGRAMA	META	MATRÍCULAS	CUMPLIMIENTO
Especialización en Gestión de Seguridad y Riesgo Informático	24	14	58,33%
Especialización en Gestión de Infraestructura Tecnológica	24	15	62,50%
Especialización en Pedagogía de la Virtualidad	24	14	58,33%
Especialización en Gerencia Agropecuaria	24	0	0,00%
Especialización en Inteligencia de Negocios	24	13	54,17%
Especialización en Gestión Ambiental	0	63	0,00%

Investigaciones	<p>El año 2018 estuvo marcado por significativos avances en el sistema de investigación institucional, el cual es liderado desde la Coordinación General de Investigaciones. La producción de alto impacto -reflejada en el tipo de artículos que se publican y ponen en sometimiento-, así como la visibilidad nacional e internacional de nuestro trabajo permiten que, de manera progresiva, la unidad de investigaciones aporte nuevos elementos que permitirán dar cumplimiento al Plan de Desarrollo vigencia 2016 -2020 a través del vértice cuatro.</p> <p>En este sentido, durante este semestre fue posible avanzar en el fortalecimiento de la cultura investigativa institucional, a través de la celebración de las Jornadas Institucionales de Investigación, donde además, fue posible integrar la estructura de dichas jornadas con el proyecto institucional para la creación de un sistema de gestión del conocimiento; lo cual permitió la participación de diferentes agentes de interés de la institución, pero también de actores externos, sin desconocer también que para 2019 los retos continúan, máxime cuando la excelencia y la calidad se convierten en aspectos bandera para nuestra institución.</p> <p>Logros del proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Establecimiento de nuevo sistema de indicadores: Se definió un documento desde el área para establecer los nuevos indicadores de medición del proceso, en aras de asegurar que éstos den cuenta del rendimiento del proceso desde diferentes aristas, además de estar articulado con las dimensiones del modelo de medición de grupos de Colciencias. - Participación en la Bial de Infancias y Juventudes organizado por el CINDE – CLACSO. <ul style="list-style-type: none"> • Se logró que la Revista Virtual UCN recuperara la credencial de indexación en la Base de datos DOAJ, lo cual permite que nuestra revista y los manuscritos que allí se publican adquieran mayor visibilidad, y, por ende, mayor reconocimiento externo. - Publicación del artículo titulado “Mapping the Healthcare Service Quality Domain: A Bibliometric Analysis” en Journal of Clinical and Diagnostic Research, revista de la India. El artículo fue publicado por el coordinador Lemy Bran, en compañía con Alejandro Valencia, Martha Benjumea (ITM), Lucía Palacios (I.U Escolme) y Alejandra Botero (UdeA). - Coorganizadores del VI Simposio de Innovación Social y Tecnológica, en el marco de la participación en la Red de Innovación Social RISES. <ul style="list-style-type: none"> • Publicación del artículo “Cooperación para el desarrollo social en el posconflicto colombiano. Una mirada desde las necesidades psicosociales de la población infantil”. - Participación en el VIII Congreso Iberoamericano de Investigación Cualitativa en Salud, en la ciudad de Florianópolis (Brasil). - Participación en la XXV Cátedra Unesco de Comunicación en la ciudad de Bogotá. - Participación en el 8 Congreso latinoamericano y Caribeño de las Ciencias Sociales CLACSO realizado en Buenos Aires (Argentina). - Participación en el evento Encuentros Globales por la salud Universal: miradas, acuerdos y acciones por las Américas –FNSP/UdeA, realizado en Medellín (Colombia). <ul style="list-style-type: none"> • Publicación del artículo “Access Barriers to Health Services Perceived by People Living With HIV and Their Families”. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cambio de la normatividad del Modelo de medición de Colciencias. - Carga docente con funciones de investigación sin perfil de competencias definido. - Lanzamiento de la Convocatoria 833 de 2018 – Convocatoria nacional para reconocimiento y medición de grupos de investigación, desarrollo tecnológico o de innovación y para el reconocimiento de investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación -SNCTel-.
-----------------	---	---

- Participación en las jornadas de construcción de la política pública de Ciencia, Tecnología e Innovación Transformativa de la Gobernación de Antioquia.
- Publicación del artículo titulado “Cambios percibidos en la vida cotidiana por adultos que viven con VIH”
- Sometimiento del artículo “Alternativas para modelos de gestión del conocimiento en Instituciones de Educación Superior”.
- Sometimiento del artículo “Cooperación para el desarrollo social en el posconflicto colombiano. Una mirada desde las necesidades psicosociales de la población”.
- Ponencia sobre “Informalidad en Colombia (1990 – 2000): Aspectos claves que explican su permanencia”.

Con el acompañamiento de la Coordinación General de Creación de Contenidos, se ha realizado un nuevo diseño de la portada de la Revista Virtual Universidad Católica del Norte; mejorando su apariencia y la forma en que se presentan los artículos en la misma.

Estadísticas:

Publicaciones Scopus en los últimos 3 años (consideradas publicaciones de alto impacto).

2016	2017	2018
1	1	2

Histórico Gestion e Investigaciones 2009-2018

TIPO DE PROGRAMA	Número de Programas Activos por Año									
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
No. Grupos Investigación Reconocidos Colciencias		1	2	6	6	5	5	6	5	4
No. Proyectos de Investigación	12	20	24	22	20	22	16	13	7	7
No. Docentes Investigadores		42	33	44	28	26	25	19	21	26
No. Ponencias (Nacionales/Internacionales)	2	5	12	14	18	11	4	3	15	1
Transf. Conocimiento (Capacitaciones/Cursos)		5	5	5	7	41	8	8	1	1
Artículos Publicados en Revistas Indexadas Externas	9	14	11	8	12	8	2	2	2	7
No. Semilleros de Investigación		1	7	8	14	12	10	8	8	7
No. Estudiantes en Semilleros de Investigación		2	72	93	264	145	120	83	45	68

<p>Pastoral y Bienestar</p>	<p>Teniendo en cuenta los proyectos adscritos a los diferentes vértices del plan de desarrollo y que pastoral y bienestar tiene bajo su compromiso, podemos indicar que se logró un porcentaje satisfactorio en la ejecución de las actividades, sin embargo, es importante la evaluación continua que permita tomar acciones en los puntos ciegos o brechas, que puedan estar impidiendo en un resultado más positivo tanto para el área como para la Institución, es por ello, que a continuación, entregamos los resultados de la gestión realizada en el año 2018.</p> <p>Logros del proceso:</p> <p>- Acompañamiento a ingresantes (estudiantes nuevos) desde el curso de Inducción Institucional: El curso de inducción institucional ha permitido tener una acogida cercana y familiar con los estudiantes nuevos en la FUCN ya que la dinámica del curso consiste en recibirlos entregando una bienvenida con sentido humano, igualmente se habilitan escenarios sincrónicos que permiten un diálogo en tiempo real y concreto. Lo que ha generado un alto grado de satisfacción frente los resultados obtenidos mediante encuestas. Dentro de este proceso se ha realizado una actividad llamada acompañamiento de “Estudiante a Estudiante” El curso de inducción institucional permite generar impacto con aquellos estudiantes que inician su proceso en la Institución. A través de esta herramienta se ha logrado facilitar la transición, el acercamiento y conocimiento preliminar que se requiere para la vida universitaria. Los estudiantes del curso de inducción han logrado apropiarse información necesaria para el uso de la plataforma y demás herramientas de uso cotidiano en su proceso de formación. Adicionalmente han tenido acercamiento a aquellos aspectos institucionales de gran importancia a través de los cuales se fortalece el sentido de pertenencia y la pertinencia de los diferentes acompañamientos que desde todas las áreas se genera en pro de la permanencia estudiantil.</p> <p>- Acompañamiento estudiante a Estudiante: Es un gran logro obtenido dentro del curso de inducción, el cual consiste en tomar un estudiante antiguo/activo que, desde su experiencia, persuade a los estudiantes nuevos. Se evidencia en los participantes optimismo y proyección en sus carreras.</p> <p>- Proyección del programa del voluntariado hacia comunidades e instituciones, apoyado libremente por estudiantes, docentes y administrativos: Se ha logrado proyectar el voluntariado, desde un trabajo planificado, evaluado y ejecutado, obteniendo participación de estudiantes, docentes y administrativos que libremente se unen, este ejercicio en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Medellín- Los hogares San José - Santa Rosa de Osos-Orfanato capuchinas - Maicao la Guajira-Comunidad villa luz: Se cuenta con la planificación de actividades para el año 2018 en el cual se fijan metas de trabajo, según el contexto de cada institución o comunidad. 	<p>- Falta de eficiencia en el proceso de atención de estudiantes..</p>
-----------------------------	--	---

- Extensión de oferta de servicios de la Dimensión Psicoafectiva e Intelectual a los colegios diocesanos y otras Instituciones Educativas de nuestro territorio:

A través de diversas actividades preventivas y de promoción de la salud mental, el mejoramiento en las relaciones interpersonales y la potenciación de habilidades intelectuales y sociales, se ha logrado intervenir en distintas comunidades educativas, del municipio de Segovia, San Andrés de Cuerquia, Santa Rosa de Osos, Don Matías y San Pedro de los Milagros.

- Asesorías psicológicas:

A través de este servicio, miembros de la comunidad académica, han logrado acceder a un espacio neutral de escucha y reflexión, que contribuye al fortalecimiento de aquellas capacidades para disfrutar la vida, afrontar diversas responsabilidades, mejorar las interacciones y el relacionamiento con sí mismo y el entorno, afrontar sus temores y tensiones de la mejor manera, todo esto con el fin de favorecer la alineación entre proyecto de vida y su proyecto académico.

Fue habilitado nuevamente el correo consultame@ucn.edu.co lo que permitió generar campañas para acceder al servicio de asesoría y generar recordación.

- Alianza Ilumno-Servicio:

A partir de la alianza que la Institución genera con Ilumno, el programa de Acompañamiento a Estudiantes (Atención, acompañamiento, seguimiento, permanencia y recuperación) llega a ser apoyado por un grupo amplio de expertos que ayuda a la atención por diferentes canales:

Mesa de servicio CAVI y CRM.

PBX: 605 15 35

Red social Facebook: Soy Católica del Norte

De igual manera, gracias a sus herramientas tecnológicas se evidencia el impacto que en cada campaña realizada por medio de correo electrónico se tiene; puesto que, se puede observar el número exacto de correos abiertos, tener su porcentaje y así tomar las acciones necesarias frente a esto.

Las piezas digitales enviadas vía correo electrónico son más innovadoras e interactivas, lo que genera mayor interés y alcance de la información remitida a la población académica estudiantil. Adicional, la estrategia de comunicaciones tiene alcance desde el mismo género y hasta las regiones donde se ubican nuestros estudiantes, esto denota que más allá de pagar una matrícula, tenemos el deseo de acompañarlos hasta el punto de conocerlos (bases de datos/ ubicación / fechas de nacimiento/ genero, es decir, caracterización).

- Seguimiento a Estudiantes:

Gracias a las ventajas tecnológicas de la plataforma CANVAS, se pudo identificar con mayor exactitud cuáles son los estudiantes que presentan diferentes estados de riesgo tanto por ausentismo (poco acceso al aula virtual) como rendimiento académico, es decir, bajas notas en la entrega actividades.

Una vez identificados los riesgos (alto, medio, bajo), el contacto será mucho más certero y fructífero para la orientación de las dificultades que se estén presentando, a partir de este acompañamiento se pretende tener un alto índice de permanencia.

- Encuestos de estudiantes:

Si bien ya habíamos tenido la oportunidad de llevar a cabo 2 encuentros virtuales de estudiantes, el tercero tiene un elemento diferenciador el cual se trata de la transmisión mediante Facebook live lo que generó los siguientes resultados:

- 1.568 visualizaciones durante la transmisión.
- 130 usuarios en el chat de streaming
- 488 inscritos
- 56 fotografías a través del Facebook Soy Católica del Norte, consiguiendo al final de la transmisión más seguidores.
- 28 participaciones mediante WhatsApp

- Jornadas de Bienestar “Escúchanos 10 minutos”

Evento de integración e interacción con estudiantes, administrativos y graduados, a través de los cuales se abordan diferentes temas enfocados en las distintas dimensiones del ser humano y cuyo objetivo es brindar información que aporte al bienestar de la comunidad educativa.

- Foro diocesano “Por un desarrollo integral y solidario del territorio”:

El foro diocesano tiene una alta relevancia a partir de su temática “Por un desarrollo integral y solidario del territorio” como una reflexión a la luz de la justicia, la paz y las necesidades de estos tiempos, especialmente para el contexto social y geográfico de la Diócesis de Santa Rosa de Osos; haciendo remembranza de los anhelos de cambio y la búsqueda de un nuevo mundo, a partir de las experiencias y las reflexiones vividas desde la Conferencia de Medellín y la promulgación de la Populorum Progressio por su Santidad Pablo VI.

Se contó con la participación de 210 personas.

- III encuentro con el Sector empresarial:

Se logró llevar a cabo del III encuentro con el sector empresarial el cual tiene como propósito: Generar Espacios académicos con el sector externo para evaluación, mejoras y transformación curricular, además, mantener comunicación permanente con las agencias de prácticas en aras de fortalecer los lazos institucionales, también se pretende, generar convenios marco de Prácticas en donde se podrá medir el impacto del accionar de los estudiantes de últimos semestres en el sector empresarial.

- Vinculación a red de permanencia:

Se tuvo la oportunidad de participar en varias mesas de trabajo sobre permanencia, estas mesas de trabajo surgen como iniciativa de la Corporación Minuto de Dios (Uniminuto).

Sin embargo, y con miras a formalizar estas sesiones de trabajo como mesas de permanencia y de graduación a nivel de Antioquia, se realizó el lanzamiento de los lineamientos de política interinstitucional para la permanencia y graduación estudiantil

Con Intervención del vicerrector del Colegio Mayor de Antioquia, rectora de ITM y rector del tecnológico de Antioquia

Seguimos avanzando de manera conjunta, en búsqueda de fortalecer las estrategias de permanencia y graduación exitosa de nuestros estudiantes.

- Mesas de Educación Territorial:

Estas mesas de educación territorial han permitido avanzar en el trabajo colaborativo con el territorio, las mesas de educación territorial tienen como intención reflexionar sobre temas actuales y críticos en búsqueda de implementación de estrategias que aporten a subsanar vacíos y avanzar de manera significativa con los diversos grupos de interés.

Estadísticas:

Número de actividades programadas por Dimensión – Pastoral y Bienestar

Número de Actividades Programadas de las Dimensiones P y B 2016:	2016	2017	2018
P.D. Socioeconómica y Comunitaria	10	31	21
P.D. Cultural y Artística	14	12	18
P.D. Física	10	6	8
P. Acompañamiento a Estudiantes	12	28	23
P.D. Espiritual	10	18	18
P.D. Psicoefectiva e Intelectual	14	54	56
Total	70	149	144

La Dirección Administrativa y Financiera en consonancia con uno de los objetivos de calidad, el cual se enfoca en “Asegurar el desarrollo y crecimiento de la Institución y de sus colaboradores, para el fortalecimiento de la sostenibilidad y la pertinente proyección de la Institución”, se puede afirmar que se contribuyó de manera positiva para que los resultados del año 2018 reafirmarán este compromiso institucional a través de la buena administración de los recursos de la Institución, además de tener información financiera en tiempo veraz y oportuna, útil para la toma de decisiones por parte de la alta dirección.

Logros del proceso:

- Estados Financieros alineados a las NIIF
- Presentación de informes tributarios y de obligaciones en cumplimiento de tiempos de diferentes entidades
- Actualización reglamentaria para permanencia al régimen tributario especial
- Seguimiento a las cartas de control de revisoría fiscal
- Revisión y Control al presupuesto asignado
- Control de bancos y optimización en la colocación de los recursos que ingresan a la institución

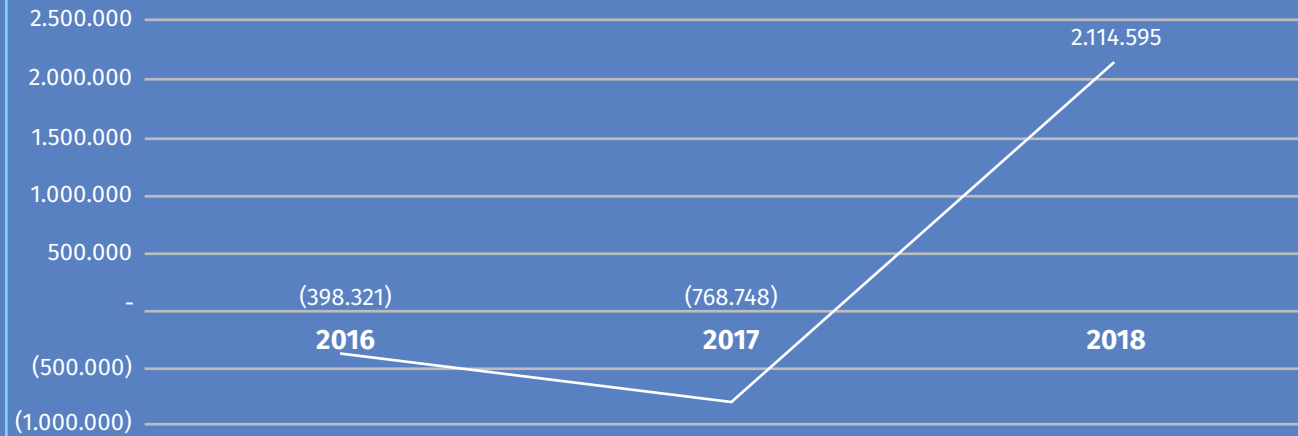
La fundación Universitaria presenta una situación financiera favorable en consonancia con los indicadores presentados y los resultados obtenidos para el año 2018, lo anterior fruto de la optimización de costos y gastos, estrategias de negociaciones con proyectos de extensión y educación continuada, firma de nuevos convenios para fortalecimiento de educación superior, recuperación de cartera, además de políticas de pago a proveedores, con relación a este stakeholders tenemos una evaluación muy positiva donde se evidencia pluralidad en la selección y contratación de los mismos.

Estadísticas:

Con relación al resultado financiero de los últimos tres años podemos concluir que éstos para el año 2018 fueron muy positivos, pasando de una pérdida de 768 millones en el 2017 a una utilidad de 2.114 millones de pesos en el 2018, dada específicamente por la gestión en costos y gastos y el crecimiento en algunos ingresos.

- Normativa del Municipio de Medellín que establece a la UCN como retenedora del ICA.
- Continuar con los procesos de control presupuestal

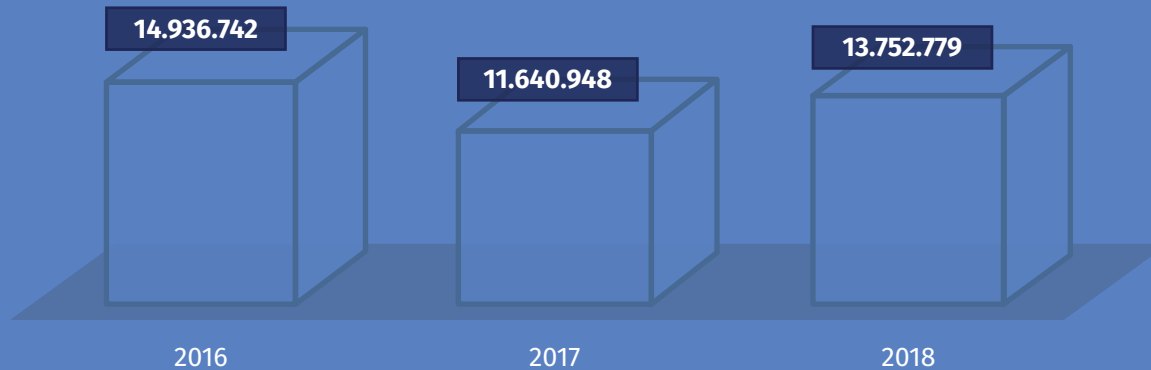
Excedente o déficit neto



Cifras en miles de pesos.

El Activo en el año 2018 presentó un incremento del 18% con relación al año inmediatamente anterior dado la liquidez y el crecimiento de propiedad planta y equipo con la construcción del Centro de servicios Educativos en Caucaasia, la cual se ha financiado con recursos propios.

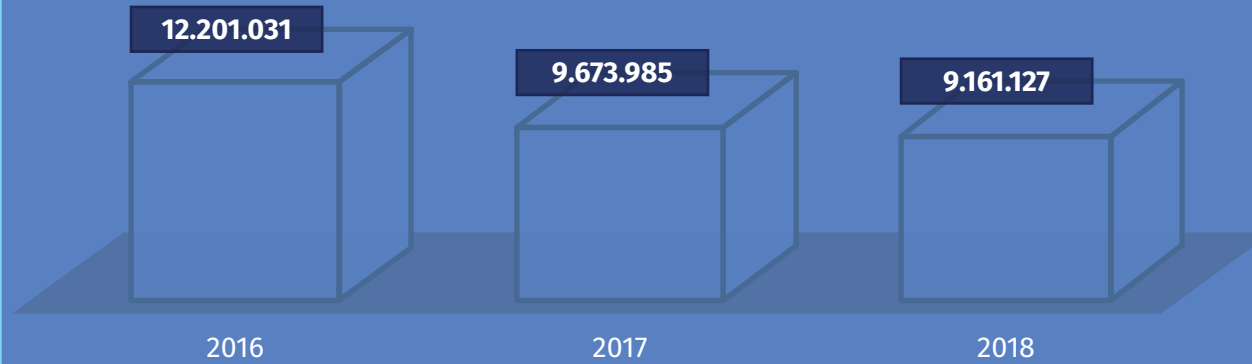
TOTAL ACTIVO



Cifras en miles de pesos.

Con relación al pasivo podemos afirmar que éste tuvo una disminución en un 5% con respecto al año anterior, reflejado en la cancelación de algunos pasivos financieros, así como el refinanciamiento de otras obligaciones.

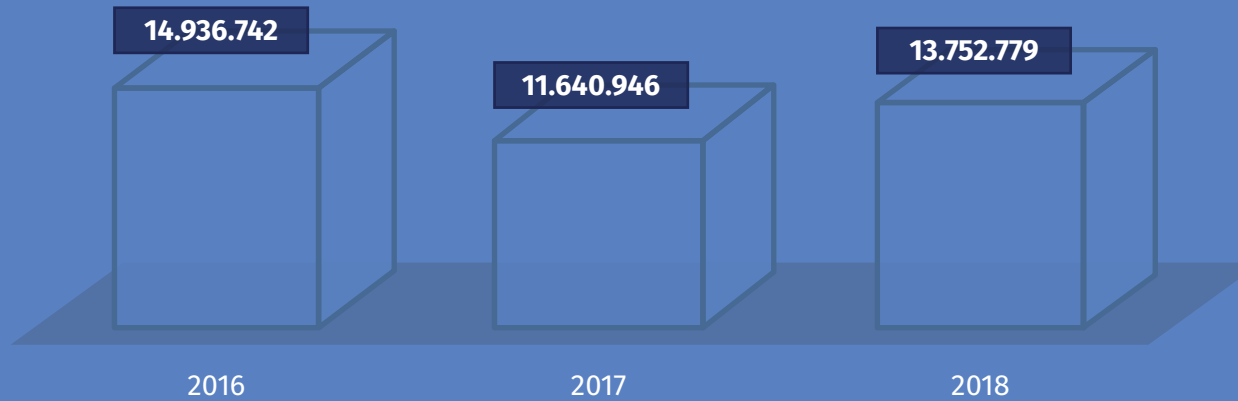
TOTAL PASIVO



Cifras en miles de pesos

El patrimonio por su parte aumento un 18% dado el resultado del presente ejercicio, fortaleciendo la rentabilidad del mismo.

TOTAL PATRIMONIO



Cifras en miles de pesos

El presente documento permite plasmar los resultados obtenidos por el proceso de Gestión Tecnológica en el desarrollo del proyecto de Mejoramiento e Integración de Sistemas de Información e Infraestructura TIC:

Logros del Proceso:

- Configuración y actualizaciones para la Suite Academusoft – Gestasoft:

- Realización de la configuración, pruebas y despliegue en ambiente de producción de las actualizaciones, ajustes y reportes a la medida en los diferentes módulos de la suite Academusoft – Gestasoft.

- Parametrización de nuevos planes de estudio en Academusoft.

- Levantamientos de requerimientos, desarrollo, pruebas funcionales y despliegue en producción de la funcionalidad de certificados en línea para los estudiantes desde la Suite Academusoft.

- Mejora de pagos en línea para el proceso de inscripciones de transferencia externa.

- Integración de la Suite Gestasoft con la Base de datos Intermedia para el proyecto de integración con SAP-ERP

- Integración de la Suite Gestasoft con la Base de datos Intermedia para el proyecto de integración con LMS Canvas

- Actualización de ShoolPack Infinite y ajustes a la medida para los diferentes módulos, interfaz contable y boletines web.

- Mejoras a la Plataforma Dynamics CRM:

- Renovación de licenciamiento, Actualización a la última versión Dynamics 365 Versión 9.0.

- Instalación, configuración y actualización del complemento Microsoft Dynamics CRM para Outlook que permite el envío campañas y contacto por correos electrónicos con los interesados y prospectos desde el área de mercadeo.

- Parametrización de asignaciones automáticas de interesados a los agentes de matrícula del área de mercadeo.

- Parametrización, configuración y documentación para el cargue masivo de interesados captados en los formularios del portal web de la institución.

- Sincronización de interesados a Microsoft CRM Dynamics – Programas en Convenio

- Mejoras a la integración de Suite Academusoft y CRM ILLUMNO:

- Documentación de requerimientos, despliegue del desarrollo, pruebas funcionales con Ilumno y puesta en producción de los ajustes solicitados a la integración de entre SISAcademusoft y CRM Ilumno.

- Levantamientos de requerimientos, desarrollo, pruebas funcionales y despliegue en ambiente de QA de la nueva funcionalidad solicitada por Alianza Ilumno para la integración del estado de los documentos con CRM Ilumno.

- Desarrollo de ajuste a la Integración para paso de la información del bloque 2018-4 Y 2019-1 en la sincronización los Jpbs de SQL con CRM de Ilumno.

- Mejoramiento de integraciones de sistemas de información e infraestructura de TIC
- Falencias en la seguridad de los sistemas de información y de acceso a información privilegiada por usuarios no autorizados
- No ejecución de los proyectos estratégicos de Plan de Recuperación ante Desastres de TI y Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI sugeridos como recomendaciones de mejora por la Auditoría Externa BDO.

- **Integración entre la Mesa de Servicios CAVI y CRM ILUMNO:** Documentación de pruebas funcionales, despliegue en el ambiente de producción del desarrollo de integración entre la Mesa de Servicios Cavi y CRM ILUMNO con los siguientes componentes:
 - Desarrollo de Webservice de Integración y configuración de Cron Jobs de integración.
 - Formulario en Mesa de Servicios Cavi de creación de casos integrados con matriz de derivación.
 - Creación de Casos integrados con CRM Ilumno
 - Resolución de casos integrados con CRM Ilumno
 - Calificación y cierre de casos integrados con CRM Ilumno
 - Cierre de casos integrados con CRM Ilumno
- **Centro de Control de Integración entre la Mesa de Servicios CAVI y CRM ILUMNO:** Ajuste a la Integración de la Mesa de Servicios CAVI - CRM solicitado por Ilumno Aplicación Web Centro de Integración solicitado por Ilumno que permita el cambio de estructuración de la API con todo el ciclo completo de Integración para la visualización de los casos que se están integrando de forma correcta, corregir casos y reenvío de los mismos en caso de ser necesario.
 - Pruebas Funcionales Ambiente QA
 - Configuración y des despliegue en el ambiente de producción.
 - Pruebas Funcionales Ciclo completo de integración en ambiente de producción CRM Ilumno.
- **Integración Suite Academusoft y LMS CANVAS – ILUMNO (Matriculas):** Configuración técnica, despliegue y pruebas funcionales en el ambiente de producción de los componentes los siguientes componentes de la Integración entre SIS Academusoft la LMS Canvas Ilumno
 - Sincronización de SisAcademusoft a la aplicación Intermedia.
 - Sincronización y creación de términos a LMS CANVAS.
 - Sincronización y creación de Cursos a la LMS CANVAS.
 - Sincronización y creación de Sesiones a la LMS CANVAS.
 - Sincronización y creación de Usuarios a la LMS CANVAS.
 - Sincronización y creación de Enrolamientos a la LMS CANVAS.
- **Integración y derivación tráfico de llamadas entre la solución de Telefonía PBX Institucional y CRM ilumno:**
 - Realización de configuración y despliegue en producción de los cambios al sistema IVR solicitados y cordados con la Alianza Ilumno.
 - Configuración y despliegue de la renovación del licenciamiento de Office 365 Plan A5.
 - Configuración y despliegue de la nueva funcionalidad de audio conferencia que permite participar de las conferencias a través de la telefonía pública.
 - Ejecución de Plan de mejoramiento preventivo a la infraestructura y al servicio de telefonía institucional.
 - Implementación e integración del servicio de WhatsApp para Empresas al sistema de Telefonía PBX Institucional para el área de mercadeo.
 - Programación de la desintegración del tráfico de llamadas a la infraestructura de ILUMNO.

- Mejoras a la infraestructura tecnológica corporativa:

- Integración de infraestructura UCN con Alianza Ilumno mediante la configuración de enlaces VPN desde firewall de seguridad Sophos UTM, dispositivos Nube Azure y relación de confianza con servidor de Active Directory para el ingreso a las aplicaciones de Alianza Ilumno.
- Configuración de reglas de seguridad Perimetral Sophos para el ingreso e integración con los servicios de SAP- ERP Ilumno
- Instalación y Configuración del servicio de Backup para el canal dedicado de la oficina coltejer.
- Instalación y configuración nuevo Switch para la red del campus Santa Rosa.
- Mantenimiento preventivo y correctivos de equipos de cómputo oficinas coltejer y campus Santa Rosa de Osos.
- Mejoramiento de la red inalámbrica de la oficina coltejer para brindar el servicio exigido por la Alianza Ilumno en el proyecto de SAP-ERP
- Levantamiento de requerimientos, cotizaciones y análisis para las adecuaciones de índole técnico de redes de energía y datos para la oficina de la sede la 33.
- Levantamiento de requerimientos, cotizaciones, análisis, recepción y configuración del nuevo canal de internet fibra óptica para la oficina la 33.
- Configuración de Switch y servicios de red cableada y Inalámbrica de la oficina la 33.

- Integración Proyecto SAP-ERP Ilumno:

- Levantamientos de requerimientos y entendimientos de las interfaces de integración requeridas para el proyecto de integración con SAP – ERP de Clientes, Facturación, Finanzas, Nomina Contable y Nomina Financiera.
- Socialización de las necesidades técnicas y funcionales de integración con SAP-ERP con los proveedores Q10 Académico y SchoolPack, recepción y entrega de las respectivas cotizaciones de integración a los líderes del proyecto SAP-ERP.
- Levantamientos de requerimientos, historia de usuarios y entrega de la información al equipo de innovaciones para el desarrollo del formulario de actualización de datos requeridos para la actualización de datos de los terceros.
- Desarrollo de la Interfaz de Integración de Clientes.
- Desarrollo de la Interfaz de Integración de Facturación.
- Desarrollo de la Interfaz de Integración de Finanzas.
- Desarrollo de la Interfaz de Integración de Nomina Contable.
- Desarrollo de la Interfaz de Integración de Nomina Financiera.

Gestión
Jurídica
y
Documental

El presente informe pretende abarcar las diferentes actividades realizadas por cada uno de los procesos que integran el área Jurídica, es decir Gestión Jurídica Gestión Documental, Gestión Laboral y Secretaría General durante la vigencia 2018, y como estas labores aportaron al desarrollo Institucional.

Durante este año que ha sido de transición y reorganización del área se dieron cambio significativo en la manera como se maneja el proceso Jurídico dentro de la Institución; y en la organización y redefinición de sus actividades lo que a futuro se verá reflejado en la estandarización de algunas de las actividades, en seguridad jurídica institucional y en agilidad y claridad al momento de dar solución a los diferentes requerimientos que se presentan en la Institución.

De igual manera, el plan de acción de la Secretaría General y Dirección Jurídica se encaminó a fundamentalmente a la definición de los procesos laborales, a la depuración de la Intranet desde al proceso de Gestión Documental, a la solución de los diferentes requerimientos jurídicos y a la preservación de la propiedad intelectual.

Logros y mejoras al proceso:

- Articulación del área Jurídica con el proceso jurídico laboral: Se recibe el proceso jurídico laboral, el cual se encontraba a cargo del área de Gestión Humana, debido a la reestructuración administrativa de la institución se consolida todo el tema Jurídico en una sola dirección lo que permite optimización y organización de los temas Jurídicos

Se redefinen los procesos que hacen parte de la labor de la Secretaria General y Dirección Jurídica así:

- Asesorías Jurídicas
- Gestión Documental
- Secretaria General
- Gestión jurídica laboral
- Propiedad Intelectual
- Contratación

Esto nos permite definir los planes de trabajo del área, y de esta manera conseguir la mejora continua del área y por ende de la Institución.

- Registro nacional de las bases de datos: durante 2018 se realizó la inscripción de la base de datos de estudiantes de ETDH, la base de datos de trabajadores y aprendices, la base de datos de estudiantes de pregrado, la base de datos de estudiantes de posgrado y la base de datos de los proveedores de la Fundación Universitaria Católica del Norte.

- Se realizaron cambio de los indicadores del área jurídica, con esto se logró una medición más exacta del proceso logrando así de esta forma obtener un mayor cumplimiento en la meta propuesta.

- Conservacion de los convenios y contratos elaborados por el area jurídica.

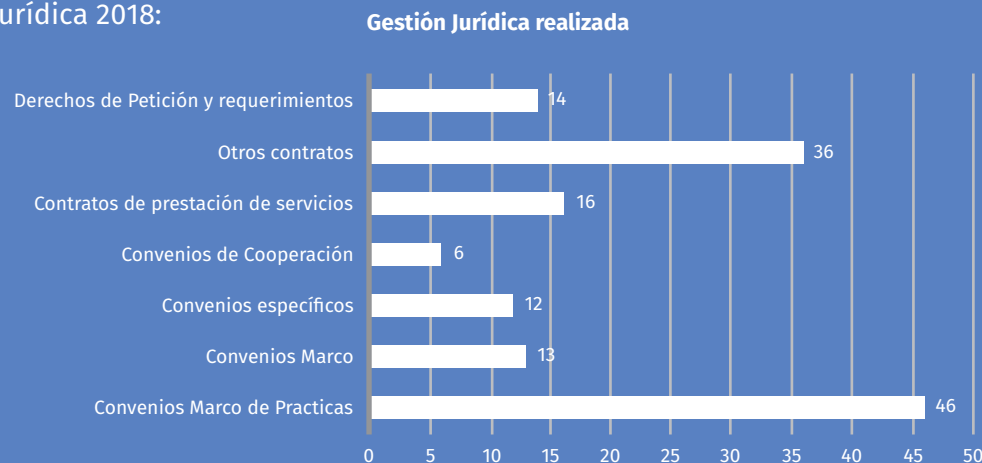
- Espacio físico definido para el archivo:

Se identifica necesidad de adecuar un nuevo espacio en el campus de Santa Rosa de osos para continuar el archivo físico de la Institución pues el existente ya está lleno, y las áreas siguen realizando transferencia documental. Se genera el riesgo de perder información y de recaer en la desorganización del archivo por falta de espacio.

- Se dio apertura a un sitio en la intranet llamado jurídica, al cual tiene acceso todo el personal de la institución para conocer de documentos institucionales de alta importancia.
- Se logra un control más efectivo de los contratos laborales y/o por servicios elaborados dentro de la gestión laboral con la creación de una base de datos, que permite identificar, que contratos se enviaron para firma y cuales han sido entregados en el Área Jurídica.
- Se logra articular con la coordinación de Gestión Humana y la Dirección Financiera en el proceso de seguridad social, los conceptos jurídicos en casos específicos, logrando por medio de estos, dar directrices y sugerir tratamientos seguros jurídicamente en los procesos que estas áreas manejan.
- Se articuló con el proceso de Financiera, el tema del IBC, respecto a los ingresos no constitutivos de salario de los trabajadores. Se realizó la gestión para que se tuviera un control efectivo de acuerdo a pagos no constitutivos de salario, ya que, por ley, cuando los ingresos no constitutivos de salario superen el 40% del total de la remuneración mensual, se deberá tener en cuenta para la cotización de ese periodo mensual.
- se retroalimenta constantemente los formatos documentales, de acuerdo a las normas y directrices del Archivo General de la Nación: inventarios documentales, flujo de trabajo de correspondencia enviada y recibida, flujo de trabajo solicitud de préstamo, consulta y reingreso documental, flujo de trabajo de transferencias documentales, formato de rotulo documental.
- En conjunto con la dirección tecnológica se viene trabajando la reestructuración de la intranet conectados. Gestión documental apoya toda la parte de salvaguardar la información y velar por su adecuada conservación y donde hemos creado planes de trabajo para cada área de la institución para depurar y organizar la información según la TRD.

Estadísticas:

Gestión Jurídica 2018:



Gestión de Contratos:

PERIODO CALCULADO	CONTRATO LABORAL LABOR U OBRA	CONTRATO LABORAL TERMINO FIJO	CONTRATO LABORAL A TERMINO INDEFINIDO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	CONTRATOS DE APRENDIZAJE	CONTRATOS -SERVICIOS AD HONOREM	OTRO SI	TOTAL
1 DE ENERO DE 2018 AL 30 DE JUNIO DE 2018	214	182	1	272	38	3	N/A	710
1 DE JULIO DE 2018 AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2018	94	89	1	359	18	0	4	565

Gestión Humana y Teletrabajo

El Proceso de Gestión Humana y Teletrabajo este año ha estado en fase de reorganización dados los cambios estructurales presentados en la Institución, orientados a propósitos de sinergia y sostenibilidad.

La gestión se ha centrado en el rediseño, reorientación y adecuación de dichos cambios y sinergias procurando mantener las mejores prácticas, la estabilidad de procedimientos ya madurados y la proyección de la marcha del mismo atendiendo lo antes expuesto.

Logros del proceso:

- **Sinergia – procedimientos legales:** Se logró el paso de los procedimientos de competencia legal al área Jurídica que hacían parte de Gestión Humana a nivel de gestión laboral legal en atención a las directrices institucionales, rediseñando procedimientos y adecuando responsabilidades.

- **Plan capacitación anual:**

Se consolidó la información relacionada con capacitaciones programadas en las áreas como insumo de plan de capacitación y registro de mejora de competencias del talento humano.

El procedimiento continua en mejora pero es el primer paso, entendiendo la dispersión que se presenta a nivel institucional en las acciones de capacitación / formación.

- **Acompañamiento a equipos en cambios:**

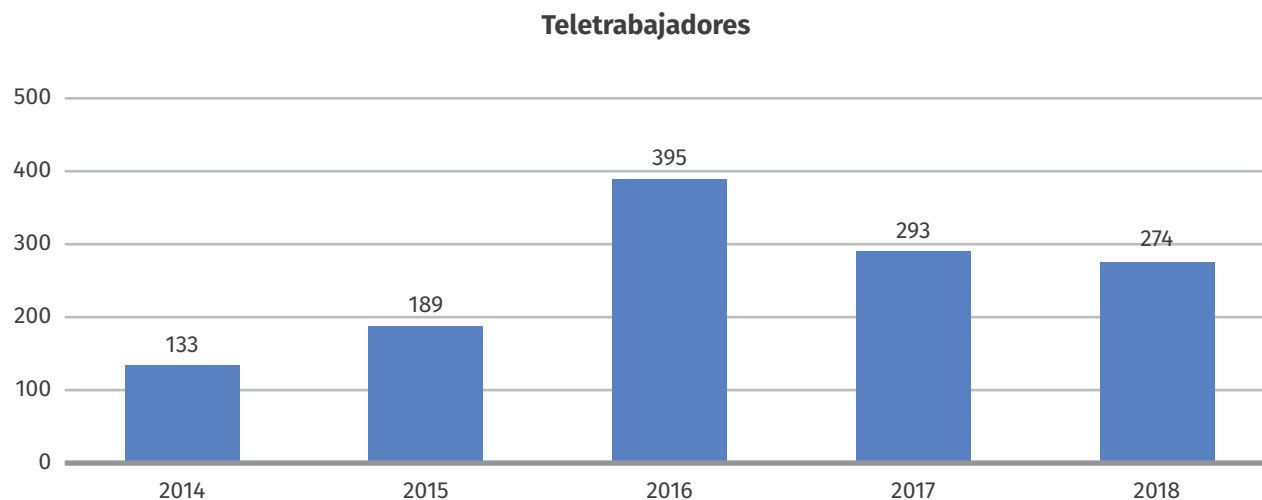
Se realizó acompañamientos equipos de trabajo que presentaron cambios estructurales, a fin de apoyar en la apropiación y entendimiento de los mismos, entre los que están particularmente:

- Reenfocar el proceso Gestión Humana y Teletrabajo a fin de atender las necesidades y expectativas derivadas de los cambios financieros y de estructura organizacional, orientadas a los propósitos de estabilización y crecimiento institucional.

<ul style="list-style-type: none"> - IETDH - ITecnología - IJurídica - IExtensión - ICentro de Innovaciones <p>- Sistema de Salud y Seguridad en el trabajo:</p> <p>Simulacro de evaluación, sedes Santa Rosa y Medellín. (Por ley se debe hacer 1 anual). Fechas: - 5 diciembre Santa Rosa de Osos - 25 octubre Medellín</p> <p>Certificación Brigada de emergencias: Se obtuvo la certificación del grupo de brigadistas de la institución.</p> <p>Disminución tasa de accidentalidad: 17 accidentes en 2017 5 accidentes en 2018 Reducción significativa de la tasa, todos con escala de calificación leve.</p> <p>Plan de capacitación de SST: 43 capacitaciones programadas en temas relacionados. Meta del 90% y se alcanzó el 88%; la razón obedece a dificultades con proveedores para concretar la ejecución de las mismas. Varias capacitaciones se generaron de forma gratuita con apoyo de ARL y EPS.</p> <p>Jornada de Salud: Realización de la jornada de salud para los empleados.</p> <p>Inspecciones ergonómicas a los puestos de trabajo de Teletrabajadores: Este año se realizaron 7 inspecciones en apoyo con la ARL y quedaron recomendaciones para aplicación en 2019.</p> <p>Elaboración del programa de Estilo de vida y alimentación saludable: Se elaboró el plan para ejecución en 2019, teniendo en cuenta que es un faltante que tenía el Sistema según resolución 1111 al cual se le da cumplimiento con esta elaboración.</p> <p>Medición de riesgo psicosocial: Se realizó la medición en noviembre de 2018 y se espera realimentación de resultados para establecimiento de plan de trabajo para 2019.</p> <p>Acompañamiento a los trabajadores con dificultades de salud: Acompañamiento y seguimiento a la condición de salud de 3 trabajadores que presentan patologías de origen común de síndrome del túnel carpiano, epicondilitis y problemas lumbares. Este acompañamiento lo estamos realizando con la especialista Lina Ríos quien adicional es fisioterapeuta y les genera las recomendaciones necesarias para minimizar el dolor o molestia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fortalecer las acciones de control para garantizar que la totalidad de la documentación requerida para la contratación de colaboradores se encuentre disponible oportunamente de acuerdo a lo establecido por la institución - Establecer mecanismos para garantizar que la información institucional contemplada en la inducción sea recibida por todos los colaboradores activos y documentar los mecanismos que se implementan para realizar actualmente la inducción a los colaboradores nuevos que se vinculan a la Institución. - Realizar adecuación logística para la aplicación de la evaluación de desempeño a fin de garantizar la oportunidad en la devolución de los resultados para la efectiva toma de acciones.
--	---

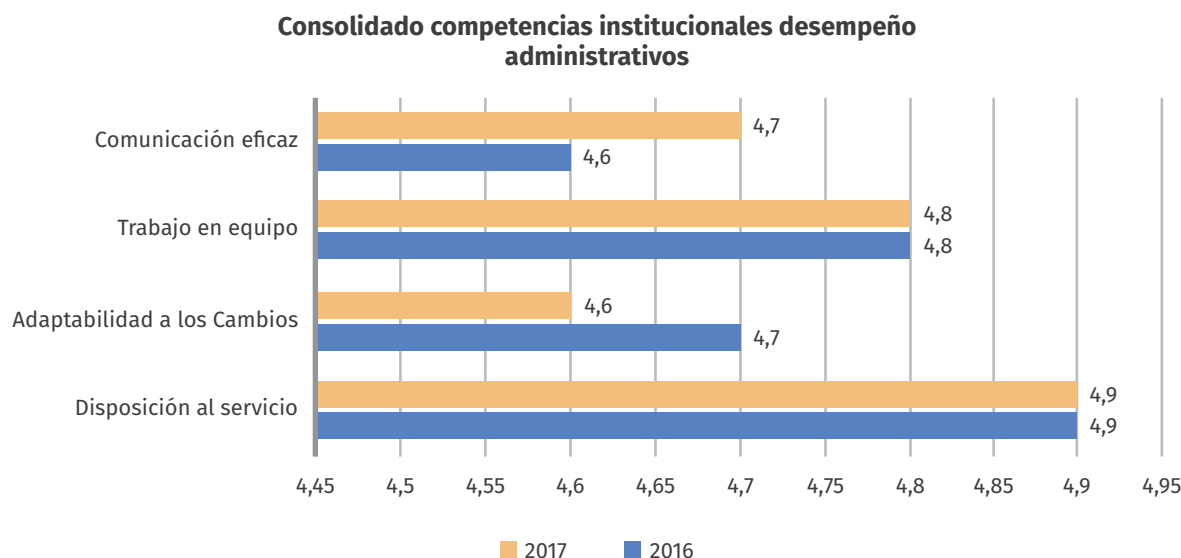
Estadísticas:

Teletrabajadores por año: Los siguientes datos corresponden al total de teletrabajadores por año, teniendo en cuenta la contratación realizada especialmente en docentes educación superior y Cibercolegio quienes por el cargo que ocupan están catalogados en esta modalidad.



Evaluación de competencias:

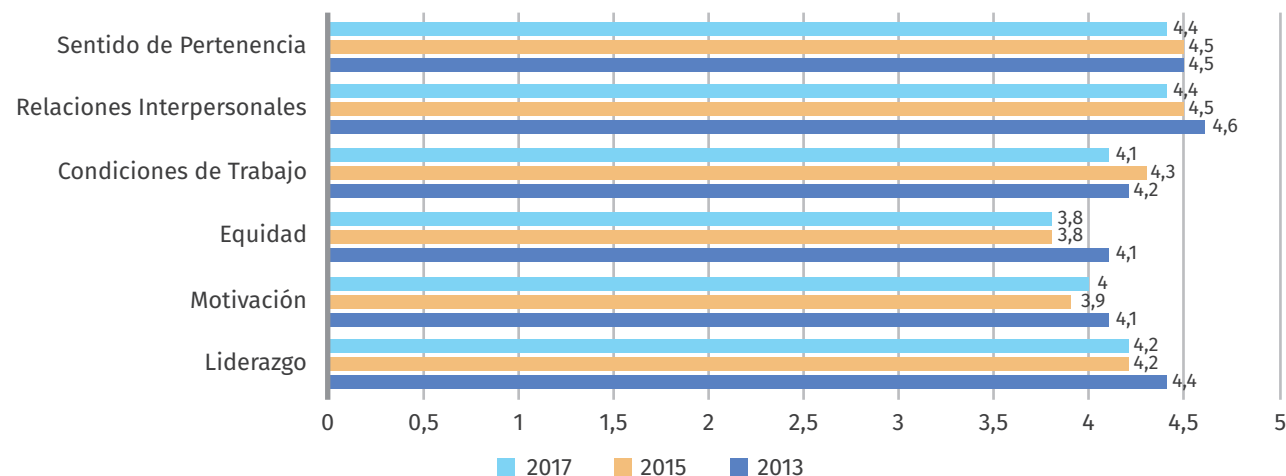
Las siguientes son competencias evaluadas en el personal administrativo a partir de 2016 en la evaluación de desempeño anual. Actualmente se está realizando la tabulación y cierre de 2018:



- Fortalecer las acciones de control para garantizar que la totalidad de la documentación requerida para la contratación de colaboradores se encuentre disponible oportunamente de acuerdo a lo establecido por la institución
- Establecer mecanismos para garantizar que la información institucional contemplada en la inducción sea recibida por todos los colaboradores activos y documentar los mecanismos que se implementan para realizar actualmente la inducción a los colaboradores nuevos que se vinculan a la Institución.
- Realizar adecuación logística para la aplicación de la evaluación de desempeño a fin de garantizar la oportunidad en la devolución de los resultados para la efectiva toma de acciones.

Comparativo variables Clima Organizacional: El siguiente es un consolidado comparativo obtenido de la encuesta de Clima Laboral aplicada a los colaboradores de la Institución cada 2 años, frente a las variables expuestas.

Comparativo variables Clima Organizacional



Calidad Institucional

A continuación, se relacionan los logros, cambios, riesgos, elementos críticos, datos estadísticos y demás información que se considera relevante para presentar la gestión del proceso Calidad Institucional y el impacto de la misma sobre toda la FUCN durante 2018. De igual manera, se incluyen los compromisos que demuestran la apropiación y proyección para la vigencia 2019. Consecuente con la categorización de Calidad Institucional como Proceso Estratégico en la nueva estructura del Mapa de Procesos (versión 8 de noviembre de 2018), se continuará trabajando de manera articulada con todos los demás procesos para que los logros en mención sean perdurables, y que a su vez sirvan como base para proyectar el desarrollo y mejoramiento integral del Sistema de Gestión de Calidad de la FUCN.

Logros del proceso:

- Actualización de la política de calidad:

La Política de Calidad recoge los compromisos que la FUCN adquirió en relación con la calidad para la prestación de sus servicios educativos en los diferentes niveles, además de representar su identidad.

Se realizó un ajuste de acuerdo con la nueva terminología que propone la versión 2015 de la Norma ISO 9001:

- A través de las diferentes actividades de acompañamiento, seguimiento y auditoría interna que se lideraron desde Planeación y Calidad se concluyó sobre la no adecuación del proceso ETDH a los requisitos de la norma NTC 5555.

Evaluación del contexto interno para determinar la afectación de este cambio sobre los procesos, así como las necesidades de acompañamiento y gestión.

- Se habla de necesidades y expectativas en lugar de requisitos ya que, además de los aspectos técnicos, contempla aquellos relacionados con las expectativas de desarrollo humano de todos los grupos de interés.
- Se enfoca en todos grupos de interés y no solo en los clientes, ya que reúne todas aquellas partes interesadas que intervienen o pueden ser beneficiadas directa o indirecta por la prestación de nuestros servicios.

Mediante acta del Grupo de Dirección del 19 de julio de 2018, fue acogida la nueva política de calidad, a saber:

La Fundación Universitaria Católica del Norte genera valor mediante su modelo educativo y la mejora continua de los procesos atendiendo necesidades y expectativas de sus grupos de interés.

Con esta actualización, se da cumplimiento a uno de los compromisos establecidos en la Revisión por la Dirección 2017.

- Asesoría y acompañamiento a los procesos:

Como garantía del mantenimiento y actualización del Sistema de Gestión de la Calidad, además del fortalecimiento de la cultura de la calidad, se desarrolla un acompañamiento y acercamiento permanente con los líderes de proceso que busca, entre otros, socializar las actualizaciones normativas e internas, generar alianzas entre procesos, identificar necesidades y establecer planes de trabajo. **Informe de gestión 2018 | Fundación Universitaria Católica del Norte**
No obstante, se propende por desarrollar socializaciones y capacitaciones en cascada, se interactúa indistintamente con los líderes, los equipos de trabajo y con colaboradores en particular, de acuerdo a las necesidades y expectativas.

Todo el acompañamiento se fortalece con las acciones realizadas por los integrantes del GOCI (Grupo Operativo de Calidad Institucional), quienes interactúan directamente con todo el equipo del trabajo del proceso a que pertenecen y del que hacen las veces de voceros ante el resto de los procesos. Para la gestión GOCI se desarrollan reuniones cada 2 meses en los que, además de generar espacios para la socialización de cambios e inquietudes, se han venido realizando encuentros tipo taller, que han facilitado la apropiación de algunos aspectos estratégicos para la Institución, como lo han sido la identificación y gestión de riesgos, la actualización de los procesos, por mencionar algunos ejemplos.

Esta actividad es permanente y las ventajas se ven reflejadas en el dinamismo de los procesos y la inquietud que los líderes, como responsables, manifiestan por estar acogidos y actualizados de acuerdo a los lineamientos de calidad institucional.

- Actualización Procesos del SGC:

Entre 2017 y 2018 se realizó la actualización de los procesos para que resultaran correspondientes con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, así como con los cambios organizacionales. En consecuencia, esta actualización sirvió de insumo para la actualización del mapa de procesos.

Es de anotar que, aunque se dio cumplimiento del plan de actualización propuesto a diciembre de 2018, se identificaron oportunidades para fortalecimiento de la gestión de algunas interacciones y nuevos procedimientos que se vincularán como nuevos elementos para el mejoramiento de los procesos en vigencia 2019, como lo es el caso del proceso Gestión Humana y Teletrabajo a la luz de la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y el fortalecimiento de la cultura del teletrabajo.

En la revisión de los procesos se han identificado necesidades específicas para documentar nuevos procesos y procedimientos, en lo que se ha acompañado y asesorado a los líderes, cuidando que, además de contemplar las nuevas necesidades, permita optimizar los resultados y los servicios. La mayoría de los procesos fueron evaluados, actualizados y construidos de manera conjunta por todos los intervinientes en su desarrollo.

La revisión documental también incluyó, de manera detallada y juiciosa, como respuesta a una necesidad generalizada de la FUCN, la revisión y ajuste de los indicadores de los procesos ya actualizados para que sean consecuentes con las variables definidas desde el objetivo y que aporten valor agregado; que además sean complementarios al cuadro de mando, para evitar la redundancia y procurar la eficiencia de los datos para la toma de decisiones.

- Gestión de cambios:

Con respecto a la metodología para la Gestión de Cambios, se fortaleció y acompañó la identificación, planificación y gestión de cambios que afectan la operación de los procesos. A manera práctica y para fomentar la cultura, se vinculó la identificación de los riesgos como un elemento de entrada en los informes de gestión a través de los cuáles cada proceso presenta los resultados de la gestión realizada en los periodos de planificación establecidos ante la Alta Dirección.

Actualización de auditores internos:

En el mes de agosto se desarrolló un taller de fortalecimiento de competencias de auditoría interna tanto para los auditores activos como para aquellos que se encuentran en proceso de formación desde 2017.

El objetivo de la jornada correspondió al fortalecimiento de las competencias de los auditores internos de calidad de la FUCN a partir de reflexiones grupales guiadas. Se abordaron las competencias desde los aspectos que en la evaluación de auditores del año anterior, tuvieron una calificación inferior a 75%, como se ve en el cuadro:

- Actualización Procesos del SGC:

Entre 2017 y 2018 se realizó la actualización de los procesos para que resultaran correspondientes con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, así como con los cambios organizacionales. En consecuencia, esta actualización sirvió de insumo para la actualización del mapa de procesos.

Desempeño de la auditoría	Planeación y Organización de la Auditoría	86%
	Coherencia entre el objetivo de la auditoría y los temas auditados	72%
	Cumplimiento de los contenidos propuestos en el plan de auditoría	81%
	Claridad del informe de auditoría	72%
	Conclusiones basadas en la evidencia	75%
	Oportunidad en la entrega del informe de auditoría	78%
Desempeño del auditor	Manejo del tiempo	75%
	Claridad en las preguntas	64%
	Capacidad de escucha	81%
	Objetividad en el análisis	64%

Las actividades se desarrollaron con base en los siguientes temas:

- a) Aspectos destacables antes, durante y después de las auditorías
 - b) Informe y redacción de hallazgos
 - c) Ejercicio taller para la construcción colectiva de un banco de requisitos de acuerdo a los macroprocesos definidos en ese momento: estratégicos, misionales, apoyo y de mejoramiento.
- La capacitación tuvo una duración de 4 horas y tuvo la participación de 31 auditores.

Como se estableció 2 periodos atrás, el certificado de participación es remitido a la hoja de vida para que los auditores fortalezcan, a su vez, las habilidades laborales.

Acompañamiento para la gestión de quejas y reclamos:

En busca de fortalecer el control de la atención de quejas y reclamos, en julio de 2018, la Coordinación de Calidad se vincula a través del acompañamiento para la asignación, contestación y seguimiento oportunos y eficaces, en cumplimiento de los acuerdos de servicio establecidos con los estudiantes de educación superior. Lo anterior, motivado por los niveles de insatisfacción registrados.

Las actividades realizadas fueron:

- a) Conocimiento del procedimiento, acuerdos de niveles de servicio y plataformas.
- b) Se generaron nuevos acuerdos.
- c) Se actualizó y socializó el PBPR 01 Procedimiento atención quejas y reclamos.

En el 2018, se tomó la decisión institucional de fortalecer la gestión de servicio en acompañamiento por la alianza Ilumno – FUCN, lo que conllevó a realizar un ejercicio de integración de las plataformas de registro CAVI y CRM; la primera de la Institución y la segunda propuesta por la entidad asesora.

En aplicación de lo anterior, se presentaron unas fallas técnicas que impidieron recuperar la información estadística sobre la gestión de quejas y reclamos del segundo semestre de 2018, afectando la medición por parte del proceso y la obtención de resultados para la toma de decisiones. Por lo tanto, la decisión estratégica fue la de retomar la gestión a través de la herramienta y procedimientos internos, realizando los ajustes que vayan resultando necesarios para garantizar la calidad de los servicios ofertados en la promesa de venta.

Las mejoras de 2018, alcanzadas a través de reuniones de análisis de causas e implementación de estrategias entre los procesos involucrados, están enfocadas en:

- 1) Generación de acuerdos de servicios, en términos de tiempo, entre los procesos relacionados con la generación oportuna de usuarios y accesos a los estudiantes en los inicios de bloque.
- 2) Actualización de la matriz de derivación, en la que se actualizaron los servicios y tiempos de respuesta ofertados por la Institución a los estudiantes.
- 3) Plan de contingencia operativo y de colaboradores para la atención de solicitudes de servicios de Admisiones y Registros represadas.
- 4) Comunicación telefónica con los quejosos para conocer a fondo las causas de sus inconformidades y posterior seguimiento de la satisfacción en la respuesta recibida.
- 5) Recategorización de las comunicaciones que se constituyen como quejas y las que son reclamos, para definir de manera eficaz el responsable y los términos de su atención.

Estas mejoras todavía se encuentran en periodo de seguimiento y validación para concluir sobre su efectividad.

3. Resultados de mejoramiento continuo

Los procesos de mejoramiento continuo se ejecutan en forma transversal en toda la operación de la institución. Asociado a este proceso se encuentra el modelo de Planeación y Calidad.

3.1. RESULTADO DE AUDITORIAS INTERNAS

Para el ciclo de auditorías internas 2018, ejecutado durante el mes de agosto, se establecieron los siguientes lineamientos:

Objetivo de la auditoría

Verificar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad de la Fundación Universitaria Católica del Norte con los requisitos de la norma ISO 9001 versión 2015.

Alcance de la auditoría

Todos los procesos de la Fundación Universitaria Católica del Norte

Criterios de la auditoría

☑ ISO 9001:2015

☑ Normativa y reglamentos aplicables

Se contó un total de 31 auditores, de los cuales 17 participaron como líderes o acompañantes y 14 en calidad de observadores, los últimos se encuentran en proceso de formación. Se constituyeron equipos interdisciplinarios que contaron, cada uno, con auditor líder, auditor acompañante y observador, propendiendo formación y experiencia afines al proceso auditar. Un auditor externo realizó las auditorías de los procesos Gestión Estratégica, para garantizar imparcialidad y de Aprendizaje Educación Básica y Media y de Aprendizaje Educación Superior, para agregar valor a la gestión académica de la Institución que está contemplada en el alcance del certificado de calidad. Al finalizar el ciclo, se aplicaron las evaluaciones a los auditores para establecer planes de mejoramiento aplicables en 2019.

Se auditaron un total de 14 procedimientos: Gestión de Mercadeo, Comunicaciones Institucionales, Aprendizaje Educación Básica y Media, Aprendizaje Educación Superior, Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano, Investigaciones, Pastoral y Bienestar, Gestión de la innovación, Gestión Administrativa y Financiera, Gestión Tecnológica, Gestión Jurídica y Documental, Gestión Humana y Teletrabajo y Calidad Institucional.

Las conclusiones obtenidas fueron:

- ✔ Se cumplió satisfactoriamente el objetivo del programa de auditorías internas de calidad de la Fundación Universitaria Católica del Norte 2018, en el marco del alcance y los criterios establecidos.
- ✔ No se evidenció materialización de los riesgos definidos en la planificación del programa de auditorías.
- ✔ Se concluyó un incumplimiento de los requisitos aplicables al proceso de Gestión de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano sobre los requisitos de la norma ISO 9001:2015 que le son aplicable, por lo tanto, se establecerán lineamientos desde la Alta Dirección.

De los resultados documentados en los informes de auditoría se verificó que se emitieran los registros de los análisis y acciones implementadas que fueran necesarios para atender tanto las recomendaciones de mejora como las no conformidades identificadas. Las evidencias reposan en el espacio de conectados del Sistema de Gestión de la Calidad en el caso de las actas donde se analizan las recomendaciones para la mejora, y en Brújula las acciones correctivas, preventivas y de mejora resultantes de la evaluación integral de los resultados. Los informes de auditoría dispuestos en el Sistema de Gestión de la Calidad en la intranet institucional, en la carpeta de cada proceso denominada auditorías.

Evaluación de desempeño

Una vez finalizados los ejercicios de auditoría, se aplicó una herramienta bajo parámetros cuantitativos y cualitativos para evaluar el desempeño de los auditores, teniendo en cuenta las competencias esperadas por la Institución.

La evaluación de desempeño de los auditores contempla la evaluación de los auditores líderes y acompañantes, desde la percepción del auditado hasta el reconocimiento de las competencias específicas entre auditores. Así, entonces, el auditado evalúa al auditor líder; a su vez, el auditor líder es evaluado por el auditor acompañante. El auditor acompañante recibe realimentación del auditor líder.

El resultado general de la evaluación de desempeño de auditores internos fue de 3.66 en promedio, sobre una calificación máxima de 4. Los resultados específicos y las debilidades reportadas serán tenidos en cuenta para formular la capacitación y acompañamiento de auditores en 2019, tal como fueron objeto de refuerzo en 2018 los que en 2017 fueron reportados con menor calificación.

Los resultados generales del desempeño de las auditorías y de los auditores queda compendiado en el Informe de Auditorías Internas 2018.

Las conclusiones obtenidas fueron:

Se cumplió satisfactoriamente el objetivo del programa de auditorías internas de calidad de la Fundación Universitaria Católica del Norte 2018, en el marco del alcance y los criterios establecidos.

No se evidenció materialización de los riesgos definidos en la planificación del programa de auditorías.

Se concluyó un incumplimiento de los requisitos aplicables al proceso de Gestión de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano sobre los requisitos de la norma ISO 9001:2015 que le son aplicable, por lo tanto, se establecerán lineamientos desde la Alta Dirección.

De los resultados documentados en los informes de auditoría se verificó que se emitieran los registros de los análisis y acciones implementadas que fueran necesarios para atender tanto las recomendaciones de mejora como las no conformidades identificadas. Las evidencias reposan en el espacio de conectados del Sistema de Gestión de la Calidad en el caso de las actas donde se analizan las recomendaciones para la mejora, y en Brújula las acciones correctivas, preventivas y de mejora resultantes de la evaluación integral de los resultados. Los informes de auditoría dispuestos en el Sistema de Gestión de la Calidad en la intranet institucional, en la carpeta de cada proceso denominada auditorías.

Evaluación de desempeño

Una vez finalizados los ejercicios de auditoría, se aplicó una herramienta bajo parámetros cuantitativos y cualitativos para evaluar el desempeño de los auditores, teniendo en cuenta las competencias esperadas por la Institución.

La evaluación de desempeño de los auditores contempla la evaluación de los auditores líderes y acompañantes, desde la percepción del auditado hasta el reconocimiento de las competencias específicas entre auditores. Así, entonces, el auditado evalúa al auditor líder; a su vez, el auditor líder es evaluado por el auditor acompañante. El auditor acompañante recibe realimentación del auditor líder.

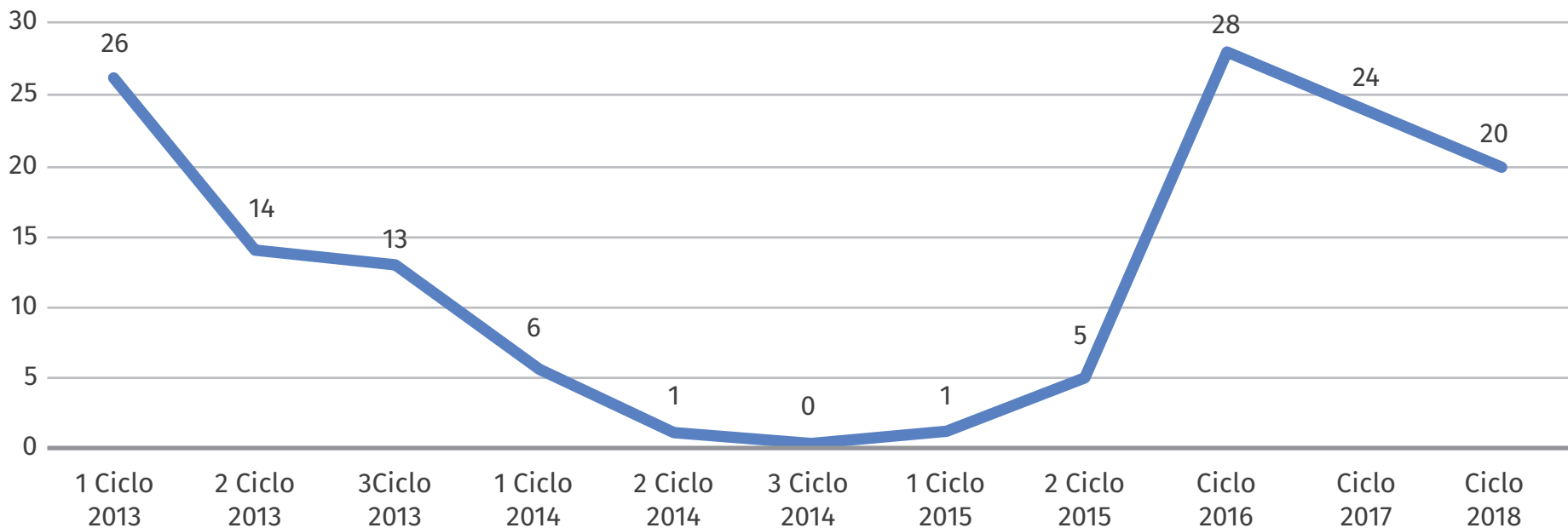
El resultado general de la evaluación de desempeño de auditores internos fue de 3.66 en promedio, sobre una calificación máxima de 4. Los resultados específicos y las debilidades reportadas serán tenidos en cuenta para formular la capacitación y acompañamiento de auditores en 2019, tal como fueron objeto de refuerzo en 2018 los que en 2017 fueron reportados con menor calificación.

Los resultados generales del desempeño de las auditorías y de los auditores queda compendiado en el Informe de Auditorías Internas 2018.

Estadísticas:

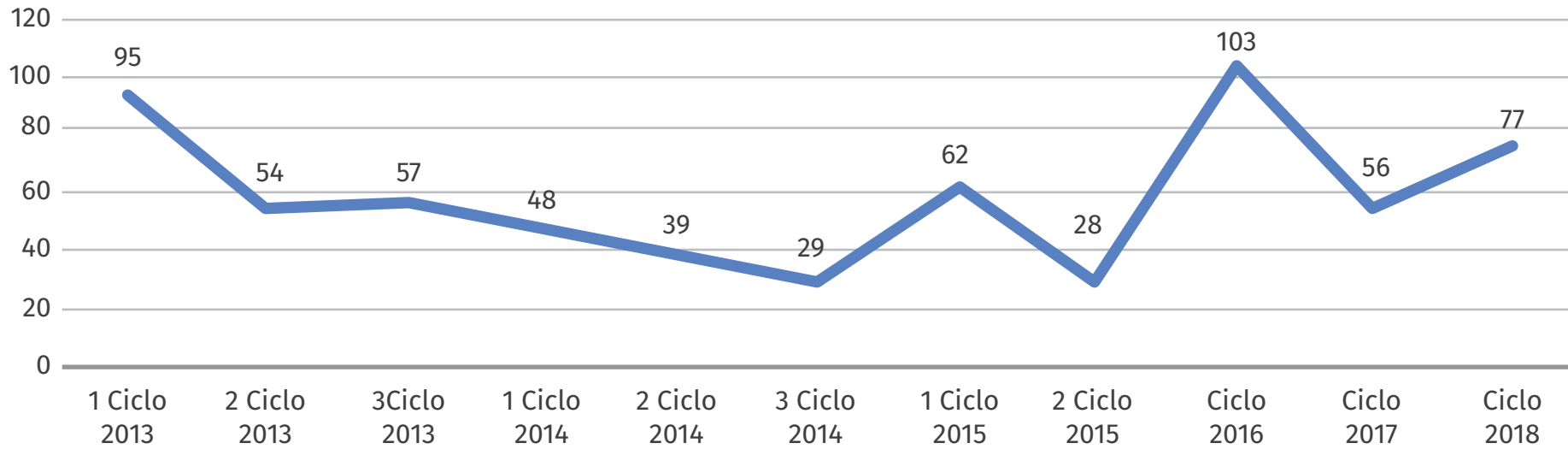
A continuación, se presenta una gráfica de no conformidades. La tendencia decreciente entre 2016 y 2018 representa un periodo de estabilización en el cumplimiento de los requisitos normativos de la versión 2015 de la norma ISO 9001, coherente con las fechas de implementación de los cambios en los procesos para dar cumplimiento a dichos requisitos. De ello, podría inferirse una capacidad Institucional para vincular estos nuevos lineamientos como parte de la cultura de calidad.

Tendencia No Conformidades 2013 - 2018



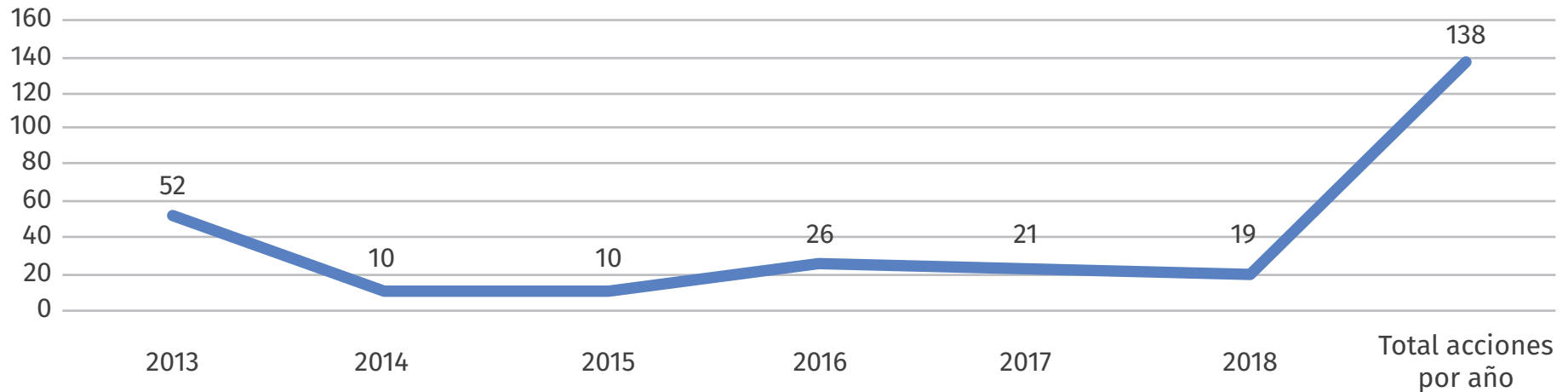
En cuanto al incremento de los aspectos por mejorar, que se muestran en el gráfico siguiente, se contemplan las oportunidades que dentro de los ejercicios de auditoría se identificaron pueden fortalecer la cultura de la calidad institucional en el marco de los requisitos normativos y de los lineamientos internos. También se encuentra consecuente con la disminución en las no conformidades identificadas para este ciclo de auditorías 2018.

Tendencia Aspectos por Mejoras 2013 - 2018



Se implementaron 21 acciones correctivas y preventivas derivadas de los hallazgos y aspectos por mejorar identificados en las auditorías internas.

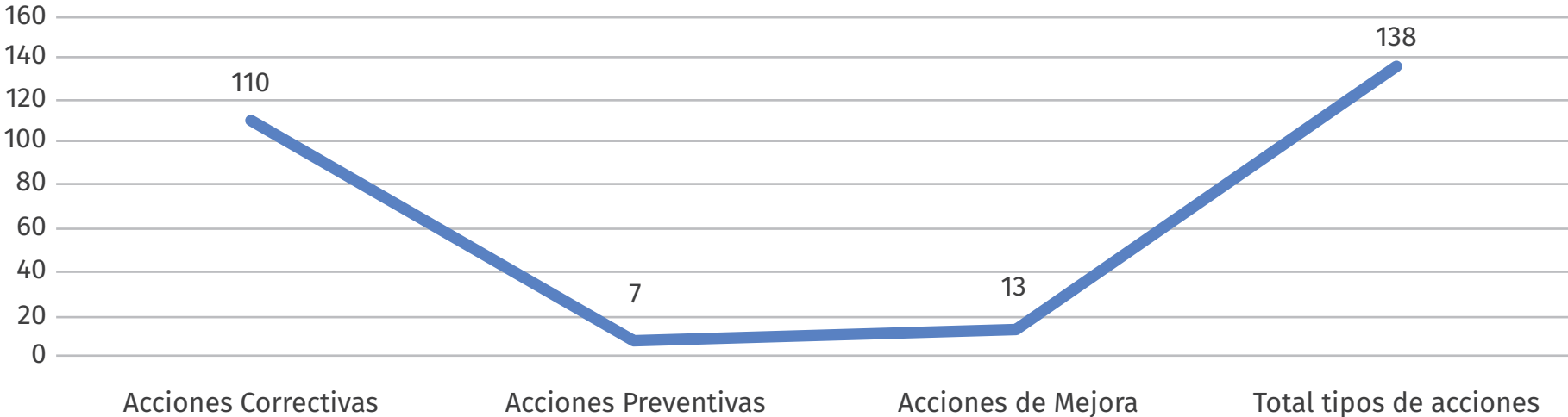
Total acciones por año 2013 - 2018



Se hace importante mencionar que, aunque se presenta una disminución en 2 acciones implementadas como resultados de las auditorías internas en comparación con las registradas en 2017, y que el número no conformidades y aspectos de mejora identificados es superior en este ciclo, 80 en 2017 y 97 en 2018, se documentaron acciones que acogieron aspectos reiterativos en diferentes procesos relacionados con: oportunidad en el registro de gestión de cambios, gestión de riesgos, adecuación de los indicadores de gestión, entre otras acciones que se han venido trabajando de manera sistemática durante el año a fin de fortalecer la cultura de la calidad institucional.

Para el 2018 se definieron 16 acciones correctivas y 1 acción preventiva; no se implementaron acciones de mejora, consideradas para documentar las acciones a seguir en los aspectos por mejorar, ya que corresponden a asuntos contemplados en otros mecanismos y fuentes identificados en ejercicios de autoevaluación previos a la auditoría interna.

**Total tipos de acciones
2013 - 2018**



La eficacia de estas acciones se medirá de acuerdo al impacto que se genere sobre la eliminación de las causas raíces identificadas. El cierre quedará debidamente documentada a través de Brújula y los seguimientos en la matriz.

En la tabla se muestra la disponibilidad de auditores internos para la realización de los ciclos de auditorías 2017 y 2018, y que han sido la base para estructurar los ejercicios de fortalecimiento de competencias:

Ciclo	Procesos auditados	Auditores líderes y acompañantes	Observadores	Total auditores
2017	15	22	15	37
2018	14	17	14	31

3.2. RESULTADO DE AUDITORIA EXTERNA

Los días 22 y 23 de noviembre de 2018 la Institución recibió visita de seguimiento por parte del Icontec, en la que se verificó que la Institución continúa dando cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, y se dio cierre satisfactorio de las 3 no conformidades identificadas en la auditoría de renovación y actualización 2017.

Los 8 procesos auditados fueron: Gestión Estratégica, Calidad Institucional, Gestión de Mercadeo, Aprendizaje Educación Básica y Media, Aprendizaje Educación Superior, Investigaciones, Gestión Tecnológica, Gestión Administrativa y Financiera.

La preparación para estas entrevistas, se realizó de manera permanente durante todo el año a través del acompañamiento y la asesoría, las reuniones GOCI, las capacitaciones y sensibilizaciones en cascada, comunicaciones complementarias; que fueron desarrollando temas generales y específicos para fortalecer aquellos aspectos que se habían registrado como oportunidades de mejora y que se hacen evidentes a través de la cultura de la calidad.

Como resultados del ejercicio, se recomendó el mantenimiento de la certificación a la FUCN en los términos de la norma mencionada, no obstante, se identificaron 2 no conformidades menores asociadas a la gestión de Aprendizaje Educación Básica y Media, que estarán siendo tratadas durante 2019, en los planes aprobados por el mismo Icontec.

Todos los aspectos destacables fueron socializados con los líderes y representantes GOCI (Grupo Operativo para la Calidad Institucional) de cada proceso, al igual que el informe completo, y se dispuso para la consulta en el SCG en Conectados.

Estadísticas:

Se presenta el estadístico de hallazgos, acciones, oportunidades de mejora resultantes de las auditorías externas de 2009 a 2018.

Auditoría ICONTEC	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Acciones con cierre eficaz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
No conformidades mayores	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No conformidades menores	0	0	0	0	0	0	0	0	3	2
Oportunidades de mejora	39	26	27	55	9	54	46	13	23	11
Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos	7	16	16	43	43	12	39	13	23	15

3.3. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

De los grupos de interés se realizan las siguientes estrategias para garantizar el seguimiento y retroalimentación de las necesidades y expectativas:

INTERNOS	Diócesis de Santa Rosa de Osos	Consejos directivos Foros diocesanos Cátedras de territorio
	Directivas	Grupos de dirección
	Empleados y contratistas	Evaluación de clima organizacional Evaluación de satisfacción espacios de pastoral y bienestar
BENEFICIARIOS	Aspirantes	Evaluación de satisfacción
	Estudiantes y su grupo familiar	Evaluación de satisfacción
	Graduados	Evaluación de satisfacción
	Beneficiarios de proyectos	Actas de liquidación de contratos
REGULADORES	Ministerio de Educación Nacional	Aprobación de las solicitudes de renovación, modificación o aprobación de nuevos programas de educación superior. Adecuación de los datos reportados ante SNIES.

	Secretarías Educación	Aprobación de las solicitudes de renovación, modificación o aprobación de nuevos programas de ETDH. Resolución de lineamientos y calendario académico para la vigencia, aplicable a educación básica y media
OTROS	Proveedores	Contratos de suministro
	Empleadores	Demanda de profesionales y estudiantes en periodo de práctica Estudios de factibilidad
	Aliados	Contratos de asociación (convenios interinstitucionales programas en convenio) Estrategias de bienestar del Fondo de empleados UCN
	Gremios	Participación en redes de cooperación: académicas, de investigación, de inclusión, de calidad, de graduados, teológicas.

La afectación que la información obtenida de estas estrategias pueda tener en el cumplimiento de las metas institucionales, se evalúa y documenta en la matriz en que se articulan las necesidades y expectativas de los grupos de interés con los vértices estratégicos del Plan de Desarrollo.

3.3.1. SATISFACCIÓN CLIENTES:

Desde la Fundación Universitaria Católica del Norte se definen como clientes a los estudiantes y beneficiarios de proyectos, cuyos resultados de satisfacción son los siguientes:

Grupo de Interés		Resultado 2016	Resultado 2017	Resultado 2018
Clientes	Satisfacción Clientes	Educación Superior: 70,10% Cibercolegio UCN: 86%	Educación Superior: 93,04 Cibercolegio UCN: 96,97%	Educación Superior 90% Cibercolegio UCN 95,34%
	Satisfacción Beneficiarios de Proyectos:	100%	100%	100%
	CONSOLIDADO	85,36%	96,67	95,11%

3.3.2. RESULTADOS QUEJAS Y RECLAMOS

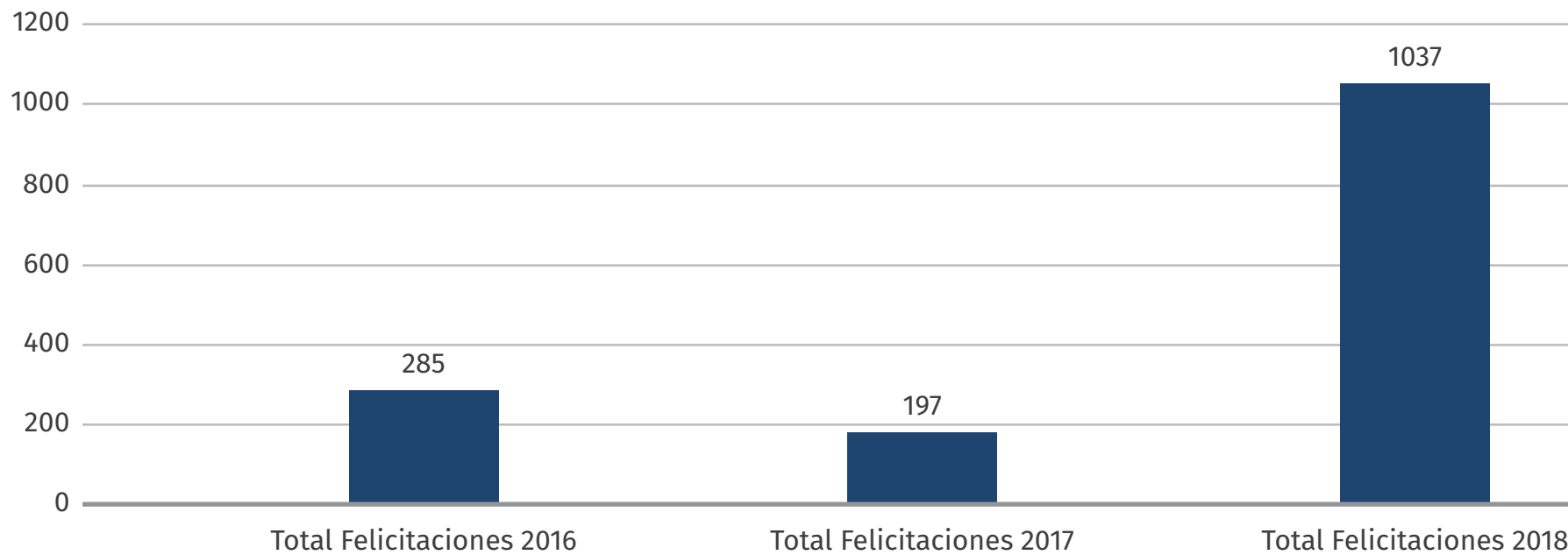
Reclamo: Solicitud particular en donde el usuario no está satisfecho porque no recibió un servicio, recibió menos de lo que debió recibir o recibió un servicio distinto y desea ser reintegrado en términos del mismo servicio o de dinero

Queja: Manifestación que hace una persona o una Institución perteneciente a la comunidad de la Católica del Norte frente a un evento, persona o procedimiento con el que no está conforme.

Educación Superior:

Antes de revisar la frecuencia, causas y acciones ejecutadas para la atención de quejas y reclamos de los estudiantes de educación superior, es importante resaltar que en 2018 se recibieron 1037 felicitaciones, mientras que en el año 2017 se recibieron 197, en total. Se resaltan aspectos como oportunidad en la respuesta, calidad humana, servicio y acompañamiento, metodología de estudio y otros, en la frecuencia que se muestra en la gráfica.

Trazabilidad de felicitaciones



Las felicitaciones superan en número el total de quejas y reclamos recibidos en el mismo periodo, que corresponden a 305. Se puede inferir, que a pesar de las demoras en la atención de las solicitudes generada por la integración de las plataformas CAVI-CRM, se percibe satisfacción en las respuestas de los servicios solicitados.

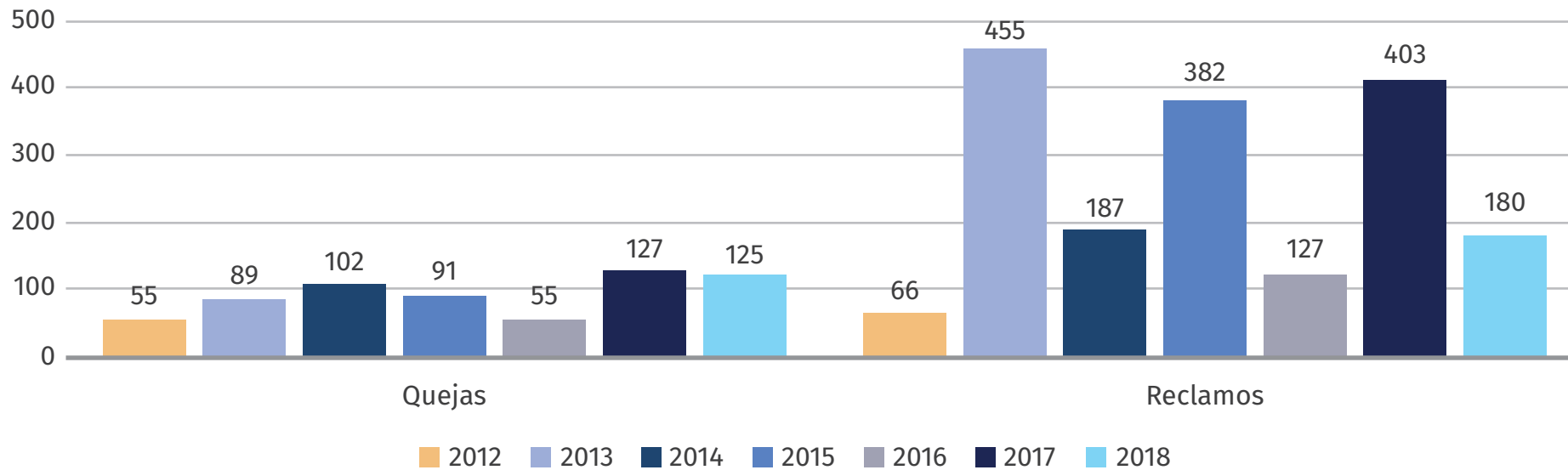
Para analizar las quejas y reclamos, partimos de la aclaración en las definiciones:

Reclamo, solicitud particular en donde el usuario no está satisfecho porque no recibió un servicio, recibió menos de lo que debió recibir o recibió un servicio distinto y desea ser reintegrado en términos del mismo servicio o de dinero.

Queja, manifestación que hace una persona o una Institución perteneciente a la comunidad de la Católica del Norte frente a un evento, persona o procedimiento con el que no está conforme.

Durante el año 2018, se recibieron 125 quejas y 180 reclamos relacionados con la prestación de servicios de Aprendizaje Educación Superior, como se evidencia en el siguiente gráfico; 305 quejas y reclamos en total.

Tendencia quejas y reclamos 2012 - 2018



Con relación a 2017, se puede ver un registro significativo de las quejas, mientras que se observa un comportamiento homogéneo con la recepción de reclamos para 2018. Lo anterior se deriva del proceso de configuración y estabilización de la implementación del aplicativo CRM y de las fallas técnicas asociadas a su integración con CAVI relacionadas puntualmente con asignación de responsables y tiempos de respuesta, categorización, obtención de reportes para el análisis, entre otros de configuración. Lo anterior generó demora en la atención de solicitudes de los estudiantes y, por lo tanto, manifestación de inconformidades.

Los principales asuntos de las quejas corresponden con los descritos en la siguiente matriz, en la que también se relacionan las acciones implementadas para su atención:

Asunto quejas	Frecuencia	Acciones
Inconformidad con docentes	15	<ul style="list-style-type: none"> - Se realizó trabajo interadministrativo a través herramientas como acompañamiento docente, evaluación docente, Comité de Mejoramiento Docente, en la que participan diferentes áreas institucionales. - Actualización procedimiento atención de quejas y reclamos y actualización de la matriz de derivación. - Socialización y sensibilización procedimiento y matriz de derivación con el área académica de educación superior.
Certificado de estudio/matricula	11	<p>Estas causas están asociadas a las actividades del área Admisiones y Registros y derivadas de represamiento de solicitudes por atender en el sistema de información, generado por fallas en la integración de los aplicativos CAVI-CRM. Por lo tanto, la implementación de la mejora para la emisión de Certificados en Línea, se espera permita estabilizar la capacidad instalada del proceso para atender todos los asuntos en 2018-II.</p> <p>Además de las certificaciones en línea, se asignó recurso humano de apoyo para sanear los pendientes que se encuentran con los términos vencidos.</p>
Cancelación de materias/semestre /curso	7	
Inconveniente Canvas	7	
Comprobante de pago/matricula	4	
Dificultad ingreso plataforma idiomas	4	
Dificultad publicación de notas	4	
Información general académica - matricula	3	
Adición de cursos	3	

En relación con los reclamos, las principales causas y acciones se describen en la siguiente tabla:

Asunto reclamos	Frecuencia	Acciones
Inconveniente Canvas	51	Estas causas están relacionadas con la fase de estabilización de la puesta en marcha de la plataforma educativa Canvas. Se registraron y atendieron en el marco del plan de implementación y estabilización.
No tengo cursos en Canvas	16	
Pago en línea	12	Se atendieron los reclamos analizando de manera particular caso. No se generaron acciones correctivas por tratarse de casuística del proceso.
Inconsistencias registro de la homologación	8	Estos asuntos se relaciona con la capacidad del proceso Admisiones y Registros, ya analizada en la matriz de quejas.
Dificultad publicación de notas	7	
Orientación sobre Canvas	5	

Cibercolegio UCN:

Para 2018, se recibieron 5 quejas de estudiantes de Educación Básica y Media, y se atendieron como se muestra en la siguiente matriz:

Tipo de queja	Frecuencia	Solución
Renovación de matrícula y pagos	1	Se presentaron por falencias comunicacionales en la adopción de la nueva plataforma Elión. Se realizaron los correctivos y no se establecieron acciones correctivas considerando la frecuencia.
Queja por inasistencia al curso de reinducción	1	
matricula de cursos	1	
Cambio de jornada	1	Se generó y comunicó el correctivo.
No atención de docentes	1	Se dio tratamiento de SNC.
Total	5	

3.4. RESULTADO DE EJERCICIOS DE AUTOEVALUACIÓN

Nivel Educativo	Resultados																					
Cibercolegio UCN	<p data-bbox="510 337 951 367">Autoevaluación Cibercolegio 2018</p> <table border="1" data-bbox="800 391 1459 727"> <thead> <tr> <th colspan="3" data-bbox="800 391 1459 440">POBLACION Y MUESTRA</th> </tr> <tr> <th data-bbox="800 440 1060 513">Comunidad Educativa</th> <th data-bbox="1060 440 1255 513">Población</th> <th data-bbox="1255 440 1459 513">respuestas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="800 513 1060 553">Docentes</td> <td data-bbox="1060 513 1255 553"></td> <td data-bbox="1255 513 1459 553">30</td> </tr> <tr> <td data-bbox="800 553 1060 594">Estudiantes</td> <td data-bbox="1060 553 1255 594"></td> <td data-bbox="1255 553 1459 594">242</td> </tr> <tr> <td data-bbox="800 594 1060 634">Directivos docentes</td> <td data-bbox="1060 594 1255 634"></td> <td data-bbox="1255 594 1459 634">9</td> </tr> <tr> <td data-bbox="800 634 1060 675">Padres de Flia.</td> <td data-bbox="1060 634 1255 675">N.A</td> <td data-bbox="1255 634 1459 675">110</td> </tr> <tr> <td data-bbox="800 675 1060 727">Total</td> <td data-bbox="1060 675 1255 727">1009</td> <td data-bbox="1255 675 1459 727">391</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="510 764 1079 794">Aspectos relevantes con mayor valoración:</p> <p data-bbox="489 824 1692 927">La siguiente información presenta aquellos componentes que presentaron mayor valoración por parte de los docentes, estudiantes, directivos docentes y padres de familia:</p> <p data-bbox="489 971 1493 1000">De la encuesta de percepción los criterios con mayor valoración son:</p> <p data-bbox="489 1044 1709 1073">Con un porcentaje del 98% se encuentra que la comunidad educativa se identifican:</p> <ul data-bbox="489 1117 1635 1190" style="list-style-type: none"> - Con la misión, visión, valores y pilares de la Institución - Los deberes y derechos consignados en el Manual de convivencia estudiantil. <p data-bbox="489 1230 1503 1260">Con un porcentaje del 92% se encuentran los dos siguientes criterios:</p> <ul data-bbox="489 1304 1749 1406" style="list-style-type: none"> • El Manual de Convivencia es incluyente para todos, porque favorece la participación equitativa en igual condiciones para todos los estudiantes, facilitadores, administrativos y directivos docentes. 	POBLACION Y MUESTRA			Comunidad Educativa	Población	respuestas	Docentes		30	Estudiantes		242	Directivos docentes		9	Padres de Flia.	N.A	110	Total	1009	391
	POBLACION Y MUESTRA																					
Comunidad Educativa	Población	respuestas																				
Docentes		30																				
Estudiantes		242																				
Directivos docentes		9																				
Padres de Flia.	N.A	110																				
Total	1009	391																				

- La entrega de informes académicos, por parte de los directores de grupo, fue oportuna, permitió a los estudiantes, padres de familia o acudientes evidenciar el progreso académico, recibir recomendaciones y generar compromisos para el mejoramiento continuo

Con un porcentaje del 91% se encuentran:

- Los servicios prestados en el área financiera son ágiles, oportunos y de calidad.
- La institución propicia espacios para la innovación y la investigación

Aspectos relevantes con menor valoración de satisfacción

La siguiente información presenta aquellos componentes que presentaron menor valoración por parte de los docentes, estudiantes, directivos docentes y padres de familia:

Con un 87% de nivel de satisfacción se encuentra la plataforma Elion en cuanto prestación de servicio de calidad Con un 88% de nivel de satisfacción se encuentra

- El aula ADOBE CONNECT presta un servicio de calidad
- Los espacios de encuentros virtuales o físicos dispuestos por la institución para los estudiantes, padres de familia, docentes y directivos docentes son suficientes para los procesos de socialización y fortalecer los vínculos institucionales

Estrategias de solución:

Plan de mejoramiento documentado: ver acción 1913.

Educación Superior

Durante el Año 2018, se han acompañado las autoevaluaciones específicas en Educación Superior para los programas sujetos a renovación de registro calificado, enmarcado en el modelo de planeación y mejoramiento institucional.

De este proceso de autoevaluación se resalta:

- Resultados de las pruebas Saber Pro y el mejoramiento de las competencias genéricas obtenidas por los estudiantes UCN (competencias ciudadanas, escritura, lectura crítica, inglés, razonamiento cuantitativo)
- Permanencia y retención estudiantil articuladas al SIPE institucional permitiendo a 2017 un resultado de permanencia de 85%. Esto se ha fortalecido desde el mejoramiento a los procesos de acompañamiento, al fortalecimiento de CAVI (CRM), a las actividades de recuperación de estudiantes y campañas de comunicación

En términos generales en los procesos de autoevaluación de educación superior, se han identificado los siguientes aspectos positivos:

- Modelo Educativo
- Sistema de Comunicación con Estudiantes
- Enfoque al mejoramiento continuo
- Implementación de CANVAS
- Modelo de construcción de contenidos
- Mejoras en la evaluación docente

Por su parte, como aspectos a fortalecer:

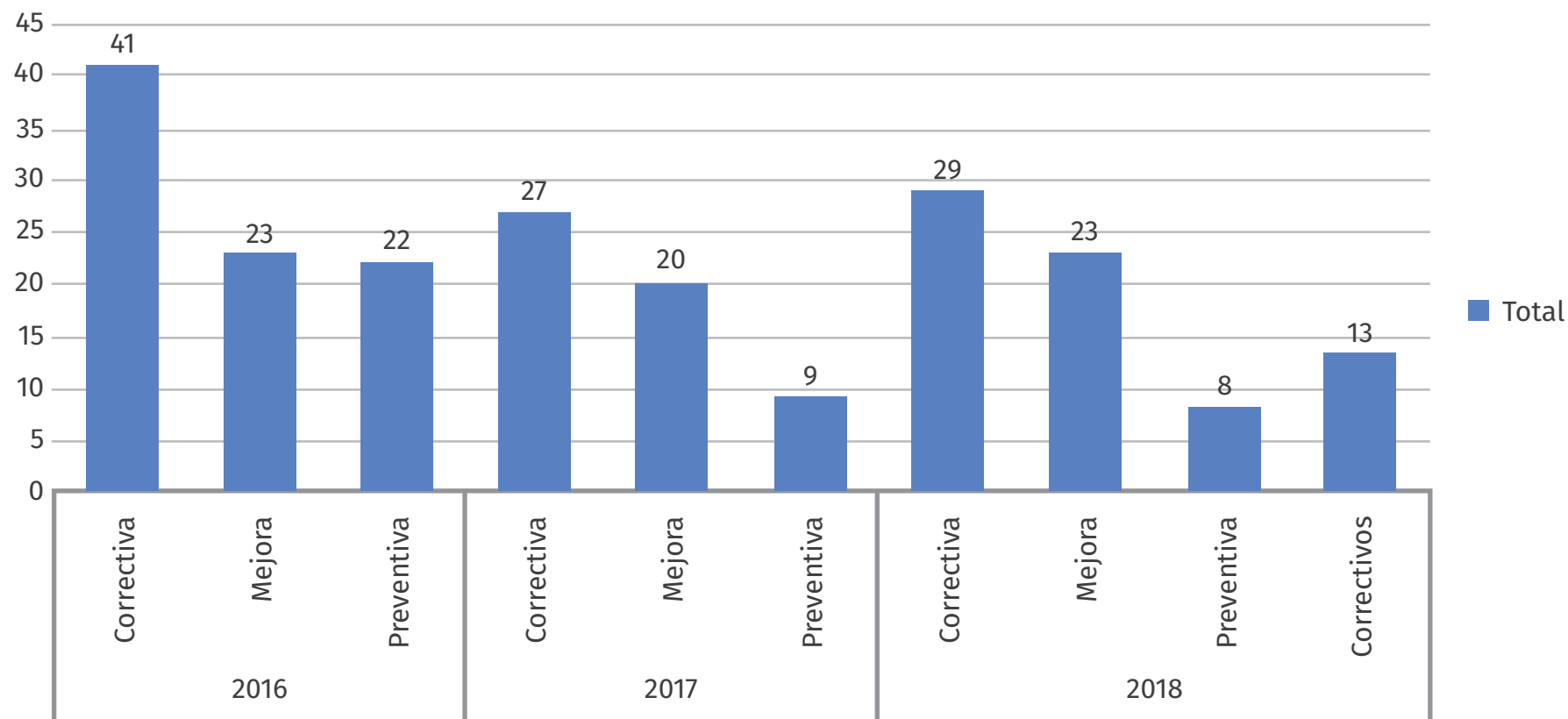
- Estatuto y escalafón a docentes
- Gestión y seguimiento a egresados
- Internacionalización en el currículo
- Fortalecimiento de la investigación en los programas

1.7 3.5 RESULTADO DE LAS ACCIONES E INDICADORES EN EL SGC

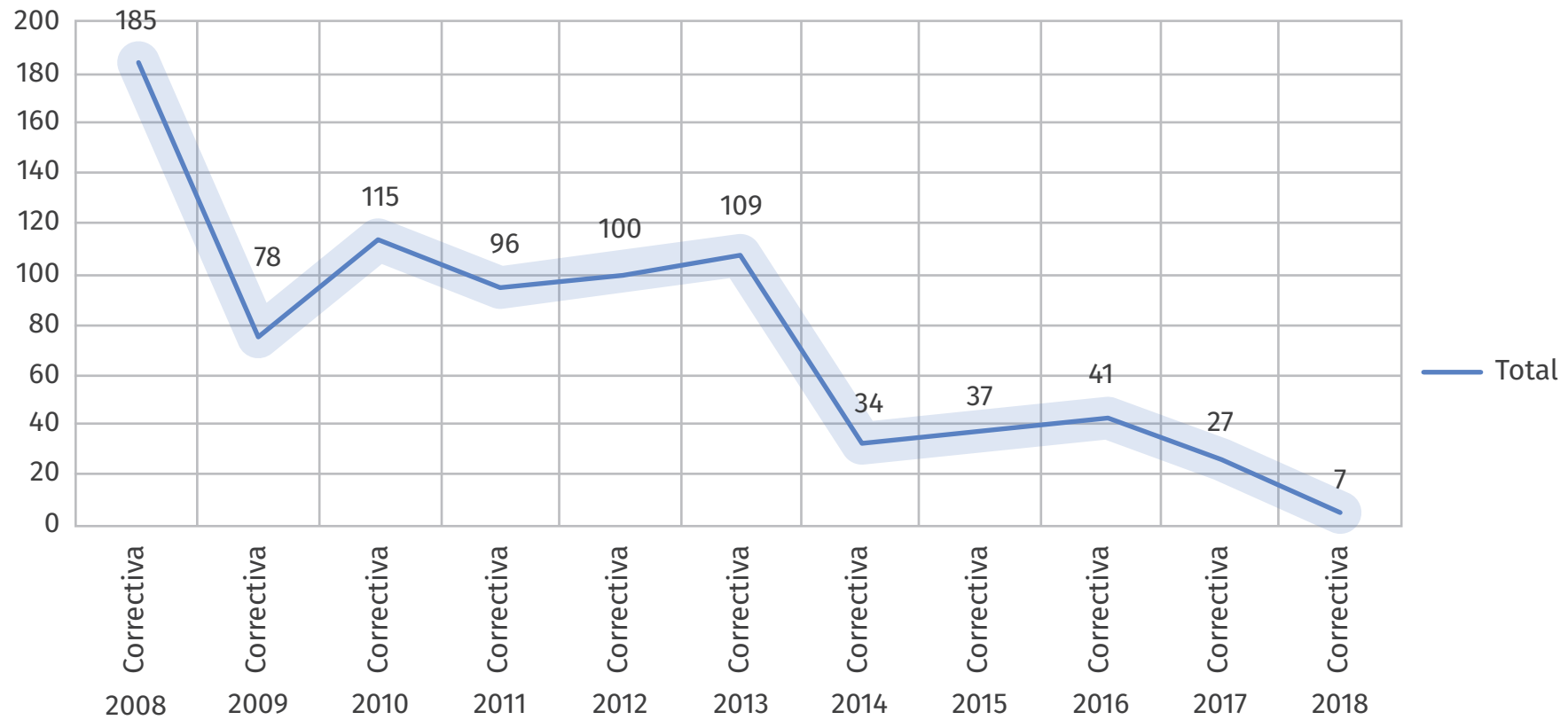
3.5.1 Acciones

Histórico Acciones 2016 - 2018

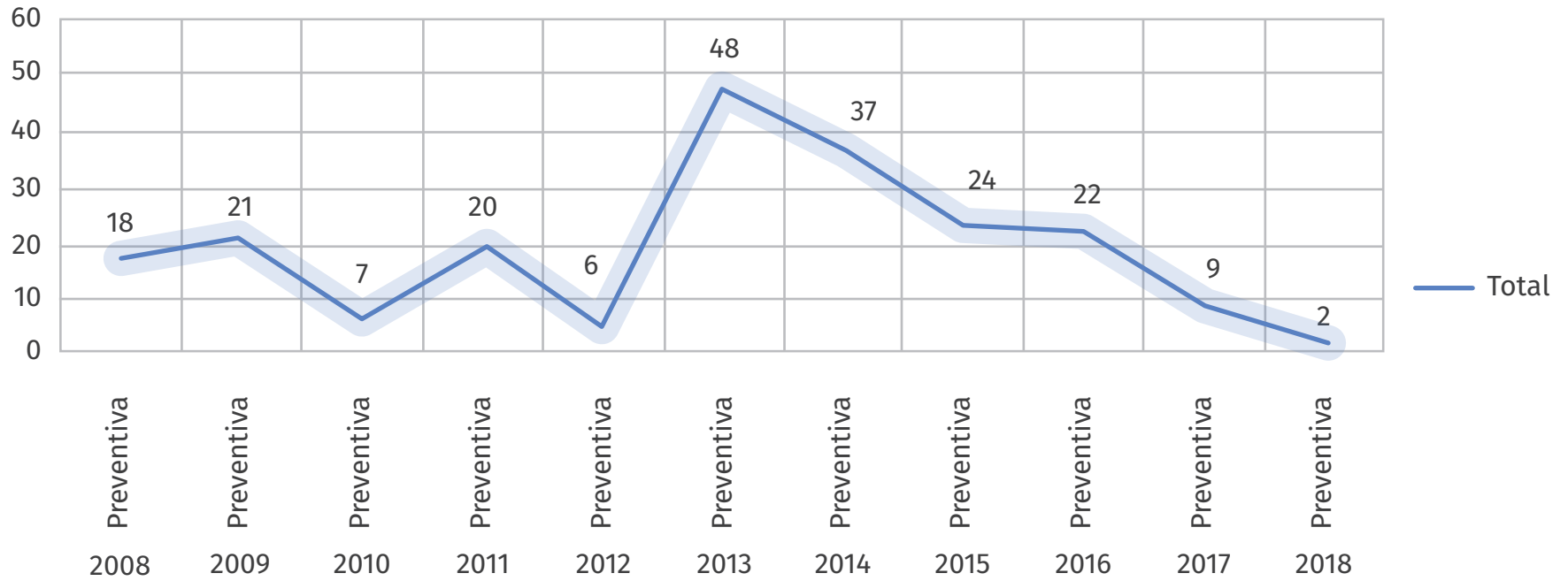
Histórico Acciones 2016 - 2018



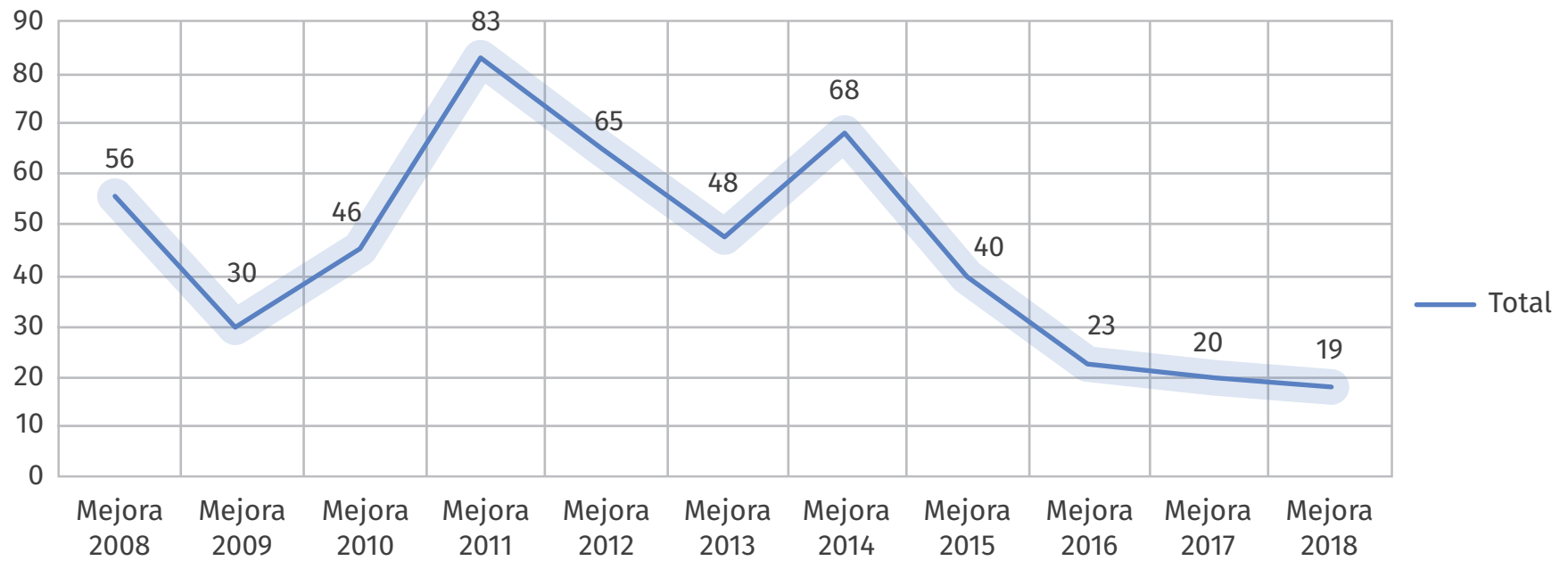
Histórico Acciones Correctivas



Histórico Acciones Preventivas



Histórico Acciones de Mejora



Eficacia de las acciones:

De la verificación de la eficacia de las acciones implementadas en el año 2018, se obtuvo la siguiente información:

- Se cerraron 39 acciones correctivas, preventivas y de mejora.
- Se verificó la eficacia de 20 de las 39 acciones cerradas
- De las 20 acciones cerradas de manera eficaz, 12 acciones correspondían a correctivas, permitiendo así eliminar las causas raíces identificadas en los análisis.
- No obstante, las 7 acciones restantes ya se encuentran cerradas por haber ejecutado los planes de acción establecidos, se identificó la necesidad de ampliar el plazo para poder medir la eficacia de dichas acciones a través del impacto en los procesos y metas definidas. Los mecanismos de medición y plazos se registran y validan en el formato de seguimiento.

Ingresar al vínculo para consultar la información detalla del seguimiento y análisis de eficacia de las acciones implementadas:
Eficacia de las acciones.

3.5.2 Salidas no conformes

Con relación a la identificación y tratamiento de salidas no conformes, es importante resaltar algunas mejoras implementadas en 2018:

- a. Se revisó y actualizó la matriz de salidas no conformes y el procedimiento QIPR04 Identificación y tratamiento de salidas no conformes.
- b. Se determinó que el tratamiento de salidas no conformes será aplicable solo a los procesos misionales, ya que Gestión Tecnológica era objeto de identificación y tratamiento de salidas no conformes porque dentro del alcance de sus funciones estaba la administración de la plataforma educativa, ahora vinculada al nuevo proceso misional Gestión de la Innovación.
- c. En Aprendizaje Educación Superior, se definió una estrategia de acercamiento a la labor docente para identificar oportunamente las salidas no conformes, a través de las listas de verificación que los docentes acompañantes generan como soporte del cumplimiento de los requisitos en la prestación de los servicios de educación superior, en las etapas de alistamiento, desarrollo y cierre de los cursos.
- d. En Aprendizaje Básica y Media, se fortaleció al acompañamiento docente para registrar las salidas no conformes a partir del seguimiento que se realiza de manera permanente en la prestación del servicio educativo.

Durante el año 2018 se identificaron un total de 830 salidas no conformes en los procesos misionales, a saber:

Proceso	Frecuencia	Frecuencia 2018
Aprendizaje educación superior	609	821
Aprendizaje educación básica y media	5	8
Pastoral y bienestar	2	1
Gestión tecnológica	5	N/A
Investigaciones	0	0
Gestión de la innovación	0	0

Como producto del análisis de las salidas no conformes identificadas, se generaron las siguientes acciones correctivas:

Acciones correctivas	2017	Observaciones 2017	2018	Observaciones 2018
Implementadas	5	Se implementaron las acciones correctivas 1755, 1777, 1774, 1794 y 1773.	2	Se implementaron las acciones correctivas 1871 y 1907.
Cerradas de manera eficaz	2	Se dio cierre efectivo a las acciones correctivas 1755 y 1777	0	Ninguna
Verificando eficacia	1	La acción 1774 se encuentra en seguimiento para validar la eficacia, dado que el impacto está ligado a un ente externo a la UCN.	0	Ninguna
Implantando solución	2	Las acciones 1794 y 1773 se encuentran aún en ejecución.	2	Las 2 acciones implementadas se encuentran aún en ejecución.

5.3 Acciones Tomadas para Abordar Riesgos y Oportunidades

De acuerdo al enfoque para la gestión de riesgos adoptado por la UCN en 2018, la eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos se mide desde 2 enfoques: el estratégico y el de procesos.

En el primer enfoque, se mide la efectividad de acuerdo al nivel de cumplimiento de las metas de los proyectos estratégicos. Dichos proyectos tienen una vigencia anual, se evalúan y se determina la pertinencia de establecer su continuidad, modificación, eliminación o la necesidad de definir nuevos proyectos asociados a los objetivos estratégicos y de calidad.

Para el año 2017, el promedio acumulado de cumplimiento fue del 44%. De 18 proyectos activos en 2017, se aprobaron 19 para 2018, así:

Proyectos vinculados a la gestión de los procesos	2
Proyectos nuevos	2
Proyecto reformulado	1
Proyecto ajustado en el alcance	1
Proyectos activos	15

Las variables analizadas y las decisiones sobre los riesgos de enfoque estratégico se encuentran documentadas en la versión 3 del Plan de Desarrollo Institucional.

Para analizar la efectividad de las acciones para abordar riesgos en los procesos, se partió de realizar una validación de los identificados en 2017, donde se contemplaron 2 categorías que acogen estas acciones: a) controles existentes, y b) controles a implementar. La efectividad de los denominados controles existentes está determinada desde el nivel de cumplimiento de los mecanismos de seguimiento y medición vinculados con cada riesgo, como se especifica en la siguiente tabla, y que pueden ser validados en los resultados presentados en este informe:

Proceso	Controles existentes
Gestión estratégica	Informe de gestión
	Seguimiento proyectos estratégicos
Gestión de mercadeo	Seguimiento plan de marketing
	Indicador satisfacción interesados
Comunicaciones institucionales	Seguimiento plan de comunicaciones
	Satisfacción servicios comunicacionales
Calidad institucional	Revisión por la dirección
Aprendizaje educación básica y media	Informe autoevaluación
	Indicador rendimiento académico
Aprendizaje educación superior	Indicador estudiantes que cancelan semestre
	Indicador matrícula
Pastoral y bienestar	Seguimiento plan de acción
	Indicador satisfacción grupos de interés
Investigaciones	Indicador artículos investigación e innovación
Gestión administrativa y financiera	Informes revisoría fiscal
	Evaluación de proveedores
Gestión tecnológica	Seguimiento plan de acción
	Indicador disponibilidad sistemas de información
	Indicador satisfacción servicios soporte tecnológico
	Indicador respaldo de la información institucional
Gestión jurídica y documental	Seguimiento plan de acción
	Atención y seguimiento a contratos y convenios
Gestión humana y teletrabajo	Indicador tasa de rotación
	Indicador accidentes de trabajo

De los controles a implementar, que corresponden a aquellas acciones adicionales que algunos procesos propusieron como fortalecimiento en la mitigación de las amenazas, se obtuvo la siguiente información:

Acciones		Observaciones
Controles a implementar entre 2017 y 2020	24	
Controles implementados en 2017	8	1 se gestionó como proyecto estratégico 7 se gestionaron como gestión del proceso
Controles vigentes para 2018	16	Todos vinculados como gestión del proceso

Riesgos 2017	Riesgos 2018	Estrategia gestión riesgos 2018	
59	68	5	Proyectos estratégicos
		40	Gestión del proceso
		23	ACPM

3.5.4 Indicadores - Mediciones

A continuación se relaciona el reporte de indicadores a 2018

INDICADOR	PROCESO	META	RESULTADO PROMEDIO
Nº de encuestas de satisfacción de los admitidos con nota ≥ 3.0 educación superior / Total de encuestas de satisfacción de los admitidos recibidas	GESTIÓN DE MERCADEO	80,00%	90,00%
$[(\# \text{ días del mes} * 24) - \text{Ventanas programadas} - \# \text{ caídas del sistema}] / [(\# \text{ días del mes} * 24) - \text{Ventanas programadas}]$	GESTIÓN TECNOLÓGICA	98,00%	99,98%

Cantidad de tareas de plan de implementación tecnológica ejecutadas oportunamente / Cantidad total de tareas programadas en plan de implementación tecnológica	GESTIÓN TECNOLÓGICA	75,00%	88,00%
# Total de Backups - # Backups fallidos / # Total de Backups	GESTIÓN TECNOLÓGICA	98,00%	99,00%
Sumatoria de puntos obtenidos en evaluación de satisfacción de servicios tecnológicos / Sumatoria de puntos posibles en evaluación de satisfacción de servicios tecnológicos	GESTIÓN TECNOLÓGICA	85,00%	99,62%
Solicitudes de soporte técnico/tecnológico atendidas en el tiempo comprometido / # Total de solicitudes de soporte técnico/tecnológico	GESTIÓN TECNOLÓGICA	90,00%	76,29%
Nº de solicitudes de satisfacción de los servicios PQRSF calificadas con nota > = 4.0 / Total de solicitudes de satisfacción de los servicios PQRSF calificadas	PASTORAL Y BIENESTAR	80,00%	92,84%
Solicitudes de estudiantes atendidas en los plazos establecidos / Total de solicitudes de estudiantes atendidas	PASTORAL Y BIENESTAR	80,00%	45,83%
Total encuestas de satisfacción servicios pastoral y bienestar con respuestas Alto y Medio / Total encuestas de satisfacción servicios pastoral y bienestar calificadas	PASTORAL Y BIENESTAR	70,00%	98,04%
Total encuestas de satisfacción de los servicios de pastoral y bienestar con Respuestas Alto y Medio durante el periodo / Total encuestas de satisfacción de los servicios de pastoral y bienestar recibidas en el periodo	PASTORAL Y BIENESTAR	90,00%	92,30%
Nº de docentes de educación superior con evaluaciones >= 4.3/ Total de docentes de educación superior evaluados	APRENDIZAJE EDUCACIÓN SUPERIOR	80,00%	88,98%
Razón de endeudamiento: Pasivo total / Activo total	GESTIÓN FINANCIERA	60,00%	73,80%
Contratos firmados con vistos buenos / Total de contratos firmado	GESTIÓN JURÍDICA	100,00%	72,84%
Pendiente Personal Seleccionado / Personal Solicitado	GESTIÓN HUMANA	80,00%	95,00%

Número de personas que se desvinculan de la institución / Total de trabajadores del periodo	GESTIÓN HUMANA	<=3%	2
Total encuestas de satisfacción de los servicios de comunicaciones con calificación >= 4 / Total encuestas de satisfacción de los servicios de comunicaciones calificadas	COMUNICACIONES INSTITUCIONALES	95,00%	87,20%
Nº de estudiantes matriculados anualmente en el Cibercolegio / Meta estudiantes a matricular anualmente en el Cibercolegio	APRENDIZAJE EDUCACIÓN BÁSICA Y MEDIA	90,00%	96,67%
Nº de estudiantes del Cibercolegio X asignatura evaluada por el ICES que alcanzan nota >=4 al finalizar periodo académico / Nº total de estudiantes de la asignatura evaluada por el ICES que finalizan periodo académico en el Cibercolegio	APRENDIZAJE EDUCACIÓN BÁSICA Y MEDIA	70,00%	80,00%
# Documentos devueltos en el tiempo establecido / # Documentos prestados	GESTIÓN DOCUMENTAL	85,00%	96,15%
# Transferencias documentales recibidas con requisitos cumplidos / # Transferencias documentales recibidas	GESTIÓN DOCUMENTAL	60,00%	100,00%
Nº matriculados nuevos en programas pregrado propios educación superior / Nº matriculados nuevos proyectados del periodo en programas pregrado propios educación superior	GESTIÓN DE MERCADEO	100,00%	127,00%
Nº matriculados nuevos en programas posgrado propios educación superior / Nº matriculados nuevos proyectados del periodo en programas posgrado propios educación superior	GESTIÓN DE MERCADEO	100,00%	100,00%
Nº matriculados nuevos en programas pregrado en convenio educación superior / Nº matriculados nuevos proyectados del periodo en programas pregrado en convenio educación superior	GESTIÓN DE MERCADEO	100,00%	95,00%
Nº matriculados nuevos en programas posgrado en convenio educación superior / Nº matriculados nuevos proyectados del periodo en programas posgrado en convenio educación superior	GESTIÓN DE MERCADEO	100,00%	39,00%
Número de ACPM con cierre efectivo / Número total de ACPM cerradas	CALIDAD INSTITUCIONAL	80,00%	100,00%
Promedio de evaluación de auditores internos >= 3,5	CALIDAD INSTITUCIONAL	>=3,5	3,6

Para profundizar en los resultados y tendencias de cada uno de los indicadores, ingresar a este enlace donde se encuentran reportadas las hojas de vida de todos los indicadores.

1.8 DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS

En 2017 se evaluaron los proveedores de alto impacto, es decir que las compras realizadas incrementaron el activo de la institución y así mismo, generaron un impacto directo en los estados financieros, arrojando un resultado de cumplimiento del 100% en los 15 proveedores evaluados.

A fin de poder identificar oportunidades de mejora, se amplió el alcance de esta evaluación de desempeño a todos los proveedores activos en 2018. Para este periodo no se generaron alertas para establecer correctivos en dicha gestión, debido a que las calificaciones estuvieron por encima del 61%, donde se considera un rango de cumplimiento de requisitos de calidad satisfactorios. No obstante se tiene una frecuencia anual para el indicador, se relacionan las evaluaciones obtenidas a la fecha:

ALMACEN EL DEPORTISTA	95%
ACTIMAX	90%
AIRES Y SOLUCIONES	100%
ALARMAR	99%
ALCOMVEN	96%
ALEJANDRO RESTREPO OSPINA	90%
ALEXANDER TOBON	91%
ALMACENES ÉXITO	99%
AMBIENTES Y TENDENCIAS	100%
ANDERSON ELIAS LOPEZ	99%
ANTOJOS ISABELLA	91%
APC MAYORISTA	99%
APOYO LOGISTICO	100%
ARBOREO GOURMET	100%
ASOCENTROS	100%
ASOMUCAN	97%
ASPROASIR	95%

BDO AUTORIA S.A	90%
BUFFEH & BOCADOS	90%
BUFFETH & BOCADOS	100%
C&S TECNOLOGIA	100%
C&S TECNOLOGIA	91%
CACHARRERIA LA PRAGA	94%
CALE LOGISTICA AB	90%
CAMARA DE COMERCIO	90%
CARACOL RADIO	100%
CARLOS ATRUTO MORENO	99%
CASA JAYES	100%
CEDISALUD	100%
CENTRAL DE SERVICIO DE COLOMBIA	100%
COLMEDICOS	83%
COMERCIALIZADORA JORGE LONDOÑO	91%
COMERLOA	90%
COMPURENT	97%
CONACED	100%
CONFECIONEWS FERROTEX	100%
COOTRAESPECIALES	97%
CORELTALK	100%
CORPAUL	100%
CORPORACION FAMILIAY PROMOCION	91%
CUERPO DE BOMBEROS	80%
D ^Í CORTINAS DECORACIONES	100%
DAMSU	87%
DATECSA	97%
DIBUGRAFICAS	97%
DIEGO FERNANDO MORENO	80%
DIEGO FERNANDO RESTREPO URIBE	100%
DIGITAL CONTENT	90%
DIOCESIS DE SANTA ROSA DE OSOS	98%

DOU-TECH	81%
DUO-TECH	91%
EBSCO INFORMATION SERVICES	100%
EL PORTAL	98%
ELECTRONICA AVS	90%
ELKIN FERNANDO PINO MACHADO	89%
ERA ELECTRONICA	91%
EXTINTORES VULCANO	79%
FONDO DE EMPLEADOS DE INTERGRUPO	81%
FOTOLANDIA	90%
FUNDACION RED COLOMBIANA DE SEMILLEROS	94%
GABRIEL DARIO HERRERA PALACIO	81%
GM GRAFICO	98%
HECTOR ANDRES MAZO	100%
HOTEL ACQUA EXPRESS	100%
ICONTRONIX	100%
IG SERVICES S.A.S	100%
IMPRESOS BECOR	96%
IMPRESOS JAEL	94%
INNOVA-PARTNERS	100%
IPRELENZO	96%
IPS ASC	96%
ISHOP COLOMBIA	90%
JADER ALBEIRO ZAPATA	100%
JAIRO ALONSO LOPEZ LOPEZ	100%
JAIRO ALONSO MORENO	81%
JHON FREDY OSORIO CORREA	100%
JM PRODUCCIONES	90%
JUAN GOURMET	86%
JUNTA DE ACCION COMUNAL CENTRAL URBANA	96%
KEILLI JOHANA JIMENEZ JIMENEZ	85%
LA BODEGA DE LAS CAMARAS	100%
LANDSOFT	100%

LEADER SEARCH	99%
LIBRERÍA ARGOS	100%
LILIBETH ANDREA SALINAS OSPIA	80%
LINEA LITOGRAFICA	90%
LLAVES LA 10	81%
LUIS ANGEL ALVAREZ VARGAS	100%
MAAKAL	91%
MACROLLANTAS	99%
MARIA ELENA VANEGAS GONZALEZ	85%
MILTISERVICIOS INTEGGRADOS	100%
MILTON CESAR VELEZ	46%
MULTISERVICIOS INTEGRADOS	100%
MUNDIAL DE BANDERAS	81%
MUNDO HERRAJES	95%
NORTON DE COLOMBIA	82%
OH ACRILICOS	100%
OPALO	100%
ORACLE COLOMBIA	100%
PAD GRAFRICOS Y SISTEMAS	90%
PARROQUIA EL CARMELO	100%
PERIODICO EL COLOMBIANO	81%
PETALOS ARTE FLORAL	90%
PREVENDI	83%
PRIXA DISEÑOS	89%
PROSOMA	100%
PROYECCION HUMANA INTERNCIONAL	90%
RCN RADIO	100%
REFRIEVENTOS	100%
RENOVATEC	81%
ROMERO CORPORATIVO	80%
RUTAS VERDE Y BLANCO	98%
SALVADOR DALI	95%

SANDRA MILENA	100%
SERIAL	100%
SERVIENTREGA	81%
SODEXO	98%
SOR MARIA GOMEZ CATAÑO	90%
SUMIMEGA	95%
SURAMERICANA	80%
TAEC	100%
TECNOAYUDAS	90%
TECNOHIGIENE DE COLOMBIA	93%
TONER COLOR	98%
TRAJES CAROL	100%
TROFEOS DE ANTIOQUIA	81%
UNIFORMES OLA-G	100%
UP WARE SOFT	100%
VESTIDOS, TRAJES Y TOGAS	95%
WILSON ANDRES MARQUEZ	100%
YAINE LIZETH VILLALBA TAMARA	80%
YARUTEX	95%
ZANTAG	100%
ZONA DE ESTRATEGIAS	100%

Para el caso específico de contratistas, en concordancia con lo establecido en el artículo 8 del acuerdo del Consejo Directivo 03 del 24 de marzo de 2017, por medio del cual se adopta el reglamento de contratación de la Fundación Universitaria Católica del Norte, el criterio para la evaluación corresponde con el monto establecido para perfeccionar la adquisición de bienes y servicios a través de contrato, superior a los 30 SMMLV.

La evaluación de contratistas 2018 no generó necesidades de intervención de los acuerdos y términos con los contratistas, como se muestra en la siguiente tabla:

Contratista	Promedio Evaluación
Ingeconexiones	98,57%
Martin Alonso Alvarez	98,57%
Universidad de Pamplona	84,29%
Colegio Técnico Nuestra Señora de las Misericordias	100,00%

1.9 ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

A Continuación se relacionan las adecuaciones y mejoras aplicadas para la adecuación de recursos administrativos y financieros en la institución.

- Refinanciamiento de deuda al largo plazo.
- Renegociación de costos financieros.
- Manejo eficiente de los recursos según las capacidades institucionales.
- Contabilidad bajo NIIF confiable y oportuna para la toma de decisiones.
- Atender los requerimientos de orden tributario, requerimientos de procuraduría, contraloría, DANE, etc.
- Negociación con proveedores para pago y apalancar la operación.
- Optimización de costos en rubros como: transporte , Mensajería, Insumos de cafetería, papelería, gastos administrativos, proveedores en tecnología.
- Estrategias para generar mas ingresos.
- Recuperación de cartera vencida.
- Optimización de recursos en nómina (docente y administrativa).
- Acompañamiento en la programación académica.
- Liderar el indicador de gestión de recursos para visita de pares académicos.
- Negociación de proyectos públicos y privados para garantizar rentabilidad a la institución.
- Control y gestión asignación de becas y descuentos.
- Formalización fondo de Becas Pbro. Orlando Gómez J.
- Acompañamiento y fortalecimiento al fondo de empleados.
- Acompañamiento Colegio Segovia.

A partir de las intervenciones realizadas se concluye que los recursos son adecuados debido a que se han obtenido los siguientes resultados:

- Mejoramiento en los indicadores financieros.
- Recuperación financiera de la institución.
- Pago a proveedores según negociación.
- No se ha incurrido en endeudamiento financiero para cubrir obligaciones a corto plazo.
- Presentación de nuevos programas académicos al MEN.
- Inversión en nuevas sedes.

4. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS PREVIOS

Acción	RESPONSABLE	AVANCE	CIERRE	
			SI	NO
Actualización Mapa Estratégico	Dirección de Planeación y Calidad	<p>En atención a las dinámicas institucionales, el mapa estratégico presento varios cambios entre los cuales se destaca la inclusión de la perspectiva social, asociada a la identidad institucional con el propósito de expandir el acceso a la educación virtual. A continuación, se anexa mapa estratégico en su versión 2:</p> <p>META INSTITUCIONAL - 4.40: Crecimiento Integral</p> <p>PERSPECTIVA SOCIAL Expandir el acceso a la educación virtual</p> <p>PERSPECTIVA FINANCIERA Asegurar la sostenibilidad financiera Maximizar Ingresos</p> <p>PERSPECTIVA CLIENTES Contribuir al éxito de los estudiantes Multiplicar la población estudiantil Ser una marca innovadora</p> <p>PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS Exceleza académica: Garantizar un portafolio académico pertinente, Asegurar la calidad en la Educación virtual, Internacionalizar la institución. Relacionamiento: Generar vínculos entre la academia y nuestros grupos de interés. Investigación: Desarrollar modelo de investigación aplicada o Científica. Eficiencia Operacional: Acompañar al estudiante en su proyecto educativo, Optimizar costos y gastos.</p> <p>PERSPECTIVA APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO Capital Humano: Atraer y desarrollar el mejor talento. Capital Organizacional: Fortalecer una cultura y clima de sentido humano, calidad y servicio, Madurar el Sistema de Gestión del conocimiento. Capital de Información: Integrar la tecnología para apalancar la estrategia.</p>	X	

<p>Actualización Plan de Desarrollo a 2018</p>	<p>Dirección de Planeación y Calidad</p>	<p>Los análisis realizados anualmente respecto a la ejecución del Plan de Desarrollo permiten la obtención de insumos para la planificación del año siguiente, como consecuencia de esto, para el año 2018 se realizó una actualización al plan de desarrollo que contempla la ejecución de 19 proyectos frente a 18 planteados en 2017. Esta cifra contempla eliminación, modificación y adición de proyectos de acuerdo con los análisis de contexto anuales que se han realizado.</p> <p>La actualización se encuentra plasmada en el documento del Plan de Desarrollo que se relaciona a continuación:</p> <p>https://www.ucn.edu.co/institucion/Documents/2018/plan-de-desarrollo-2016-2020-v8.pdf</p>	<p>X</p>	
<p>Finalización de las Adecuaciones a los Procesos del SGC</p>	<p>Dirección de Planeación y Calidad</p>	<p>En la actualización de los procesos correspondiente a la adecuación para la incorporación de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, así como a vinculación de los cambios organizacionales, se muestra un avance total en su estabilización. Para el año 2019 se continuará trabajando en pro del seguimiento y acompañamiento para la documentación y/o actualización de los procesos.</p> <p>Ver acción: 1769</p>	<p>X</p>	
<p>Actualización de la política de calidad y mapa de procesos</p>	<p>Dirección de Planeación y Calidad</p>	<p>Política de Calidad:</p> <p>La Política de Calidad recoge los compromisos que la FUCN adquirió en relación con la calidad en la prestación de sus servicios educativos, en los diferentes niveles, además de representar su identidad.</p> <p>Se realizó un ajuste en relación con la nueva terminología que presenta la versión 2015 de la Norma ISO 9001:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se habla de necesidades y expectativas en lugar de requisitos ya que, además de los aspectos técnicos, contempla aquellos relacionados con las expectativas de desarrollo humano de todos los grupos de interés. - Se enfoca en todos grupos de interés y no solo en los clientes, ya que reúne todos aquellos grupos que intervienen o pueden ser beneficiados directa o indirecta por la prestación de nuestros servicios. <p>La nueva política de calidad fue acogida mediante acta del Grupo de Dirección el 19 de julio de 2018, a saber:</p> <p>La Fundación Universitaria Católica del Norte genera valor mediante su modelo educativo y la mejora continua de los procesos atendiendo necesidades y expectativas de sus grupos de interés.</p>	<p>X</p>	

Mapa de Procesos:

Este mapa de procesos en su versión número 8, aprobado en Grupo de Dirección el 1 de noviembre de 2018, corresponde a la estructura de los procesos estratégicos, de identidad y de apoyo resultantes de la actualización del Sistema de Gestión de la Calidad realizada entre 2017 y 2018.

Los cambios aplicados al mapa de procesos no afectan su operación o interrelación, corresponden a cambios de forma, en los aspectos que se expresan a continuación:

Procesos de mejora

- Dado que todos los procesos cumplen el principio de mejora continua, se elimina la categoría de Mejoramiento Continuo.
- Calidad institucional, por ser un proceso que rige los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad en la institución, se categoriza como proceso estratégico.

Procesos que se transforman

- Extensión y proyección social se desagrega así: el procedimiento Gestión de Proyectos integra ahora le Centro de Innovaciones en el nuevo proceso Gestión de la Innovación. Internacionalización y Educación Continua se integran al proceso Aprendizaje Educación Superior.
- Del proceso Auditoría y Control Interno se delegan las actividades de control interno para que sean atendidas de manera particular de acuerdo a la necesidad de la alta dirección, al margen de los procesos. Las actividades vinculadas a las auditorías son asumidas por Calidad Institucional.

Procesos nuevos

Se vincula el proceso Gestión de la innovación, como proceso de identidad, que tiene un alcance para la Gestión de Proyectos y la innovación de materiales educativos y desarrollos tecnológicos, además de otros vértices por vincular.

Cambios de nombres

Se denominan ahora como Procesos de Identidad, los antes Procesos Misionales, en camino de alinear la terminología y los vértices estratégicos con el quehacer de los procesos vinculados a la prestación de los servicios educativos y la interacción directa con los clientes UCN.

Realimentación de partes interesadas

Todos los procesos

De los grupos de interés restante se realizan las siguientes estrategias para garantizar el seguimiento y retroalimentación de las necesidades y expectativas:

X

INTERNOS	Diócesis de Santa Rosa de Osos	Consejos directivos Foros diocesanos Câtedras de territorio
	Directivas	Grupos de dirección
	Empleados y contratistas	Evaluación de clima organizacional Evaluación de satisfacción espacios de pastoral y bienestar
BENEFICIARIOS	Aspirantes	Evaluación de satisfacción
	Estudiantes y su grupo familiar	Evaluación de satisfacción
	Graduados	Evaluación de satisfacción
	Beneficiarios de proyectos	Actas de liquidación de contratos
REGULADORES	Ministerio de Educación Nacional	Aprobación de las solicitudes de renovación, modificación o aprobación de nuevos programas de educación superior. Adecuación de los datos reportados ante SNIES.
	Secretarías Educación	Aprobación de las solicitudes de renovación, modificación o aprobación de nuevos programas de ETDH. Resolución de lineamientos y calendario académico para la vigencia, aplicable a educación básica y media
OTROS	Proveedores	Contratos de suministro
	Empleadores	Demanda de profesionales y estudiantes en periodo de práctica Estudios de factibilidad
	Aliados	Contratos de asociación (convenios interinstitucionales programas en convenio) Estrategias de bienestar del Fondo de empleados UCN
	Gremios	Participación en redes de cooperación: académicas, de investigación, de inclusión, de calidad, de graduados, teológicas.

		La afectación que la información obtenida de estas estrategias pueda tener en el cumplimiento de las metas institucionales, se evalúa y documenta en la matriz en que se articulan las necesidades y expectativas de los grupos de interés con los vértices estratégicos del Plan de Desarrollo.																
Definición del tablero de gestión estratégico y operativo para seguimiento en 2018	Dirección de Planeación y Calidad	<p>El tablero de control estratégico está asociado al cumplimiento de los proyectos del plan de desarrollo de sus líneas y actividades de gestión para el logro de los objetivos planteados en el Plan de Desarrollo Institucional.</p> <p>A continuación, se relaciona un avance por vértices del histórico de cumplimiento asociado a lo estratégico en la institución.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>RESULTADO POR VÉRTICE</th> <th>LOGRADO ACUMULADO 2016-2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>01 CULTURA DE LA IDENTIDAD INSTITUCIONAL</td> <td>49,32%</td> </tr> <tr> <td>02 FORTALECIMIENTO DEL DESARROLLO Y LA CALIDAD ACADÉMICA</td> <td>5,62%</td> </tr> <tr> <td>03 FORTALECIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL</td> <td>37,79%</td> </tr> <tr> <td>04 INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN PARA LA PROFUNDIZACIÓN, GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y EL DESARROLLO</td> <td>38,63%</td> </tr> <tr> <td>05 SINERGIA Y SOSTENIBILIDAD INSTITUCIONAL</td> <td>36,08%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>39,49%</td> </tr> </tbody> </table> <p>EEn total, del 100% que debe cumplirse a 2020, el Plan de Desarrollo presenta un cumplimiento ponderado del 39,49%, frente a un esperado del 60%</p> <p>Para el año 2019, se fortalecerá el proceso de tableros de control asociado a los planes de trabajo.</p>	RESULTADO POR VÉRTICE	LOGRADO ACUMULADO 2016-2018	01 CULTURA DE LA IDENTIDAD INSTITUCIONAL	49,32%	02 FORTALECIMIENTO DEL DESARROLLO Y LA CALIDAD ACADÉMICA	5,62%	03 FORTALECIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	37,79%	04 INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN PARA LA PROFUNDIZACIÓN, GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y EL DESARROLLO	38,63%	05 SINERGIA Y SOSTENIBILIDAD INSTITUCIONAL	36,08%	Total	39,49%	X	
RESULTADO POR VÉRTICE	LOGRADO ACUMULADO 2016-2018																	
01 CULTURA DE LA IDENTIDAD INSTITUCIONAL	49,32%																	
02 FORTALECIMIENTO DEL DESARROLLO Y LA CALIDAD ACADÉMICA	5,62%																	
03 FORTALECIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	37,79%																	
04 INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN PARA LA PROFUNDIZACIÓN, GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y EL DESARROLLO	38,63%																	
05 SINERGIA Y SOSTENIBILIDAD INSTITUCIONAL	36,08%																	
Total	39,49%																	

Fortalecimiento del Proceso de ETDH, desde sus diferentes componentes	Rectoría	<p>El proceso de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano ha presentado diferentes mejoras asociadas al cumplimiento de sus objetivos, desde los siguientes frentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fortalecimiento de las relaciones con el sector externo, mediante la firma del convenio con la Gobernación de Antioquia, donde se cuenta con un total de 779 estudiantes. - Como parte del fortalecimiento del trabajo en equipo del proceso, se asignó desde la alta dirección un líder para fortalecer y potenciar el cumplimiento de los objetivos del proceso. - Se fortalecieron los procedimientos del <p>Se está estructurando el proceso desde la normativa interna y fundamentación a partir de la ejecución del proyecto estratégico asociado al Plan de Desarrollo Institucional.</p>		X
Análisis sobre las causas de deserción al Centro de Idiomas	ETDH	<p>Las causas principales que influyen en la deserción del centro de idiomas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alto costo de los niveles de inglés - Contenidos poco interactivos en la plataforma - Falta de atención oportuna a los estudiantes por parte de los docentes <p>Durante el 2 semestre del año, se realizará un análisis de estas causas para corregir las causas mencionadas y generar soluciones oportunas para garantizar la calidad en el servicio del Centro de Idiomas.</p>	X	

<p>Generar un documento interno que especifique los mecanismos y parámetros para la consulta y generación de reportes, igualmente se especifica que todos los reportes de información al MEN deben contar con Visto Bueno de la Coordinación de Admisiones y Registro de la FUCN</p>	<p>Dirección de Planeación y Calidad Admisiones y Registros</p>	<p>En la actualidad se generaron varios acuerdos respecto a la generación de datos estadísticos en la institución, a partir de la necesidad de asegurar la calidad de la información que se genera al interior de la institución y que esta sea coherente a la reportada a los entes de control externos.</p> <p>Los acuerdos son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La única fuente formal para envío de información es Admisiones y Registro de la Institución. - Se establecen fechas formales de corte para entrega de estadísticas. Para cada bloque académico se establece un corte inicial y un corte final. El primero en la semana 2 y el fin en la semana 8 de cada bloque. Esto significa que las cifras definitivas del semestre se darán de acuerdo con el cierre asociado al Bloque 2 de cada semestre. - Los datos que Admisiones y Registro entregue previamente obedecen a los resultados del proceso de matrícula; no obstante, en el envío oficial, se incluyen cancelaciones y variaciones después de la estabilización de matrícula. - Las cifras correspondientes al estado de “egresados no graduados” solo se generan con periodicidad semestral; esto es, al final de cada semestre académico luego del cierre (meses de junio y noviembre para cada semestre) - Las cifras correspondientes a los posgrados se darán de acuerdo con el calendario académico que se establezca para este nivel educativo. <p>Ver acción 1867.</p>	<p>X</p>	
<p>Gestionar la no conformidad relacionada con la eficacia de las acciones para abordar Riesgos y Oportunidades en el Sistema de Gestión de Calidad Institucional</p>	<p>Todos los procesos</p>	<p>Posterior a la auditoría externa del Sistema de Gestión de la Calidad en la versión 2015 y a la exploración de la gestión de riesgos que algunas Instituciones Educativas de Educación Superior de Antioquia realizan, la institución decidió evolucionar el enfoque de la Gestión de Riesgos en la FUCN, así:</p> <p>Los riesgos son gestionados desde 2 enfoques: estratégico y por procesos. Desde lo estratégico, los riesgos se gestionan en el marco del Plan de Desarrollo. En los procesos, se gestionan implementando acciones de mejora (cuando se trata de oportunidades) y acciones preventivas (cuando se identifican amenazas). También se considera pensamiento basado en riesgos, la identificación y tratamiento de salidas no conformes, estas últimas aplicables solo a los procesos misionales.</p>	<p>X</p>	

Los 3 mecanismos descritos permiten realizar un análisis de los riesgos según los requisitos de la norma:

Requisitos ISO 9001:2015	Proyectos estratégicos	Acciones preventivas/mejora
Salidas no conformes		
1. Identificar Amenazas y oportunidades	Plan de Desarrollo	Descripción de la acción / efecto
	Identificación de la salida no conforme	
2. Establecer acciones	Proyectos estratégicos	Planes de acción
3. Evaluar eficacia acciones	Cumplimiento objetivo estratégico	Tratamiento
	Eficacia de las acciones	Eficacia de las acciones
	Eficacia tratamiento salidas no conformes	

Tanto las variables internas como las externas pueden ser fuentes para la identificación de riesgos: cambios normativos, seguimiento y medición de los procesos, cambios institucionales, integraciones con el sector externo, disponibilidad de recursos, proyección de metas, entre otros.

Los riesgos estratégicos son actualizables en el marco de los análisis de los avances y continuidad de los proyectos e iniciativas estratégicas provenientes del Plan de Desarrollo, de los cambios y/o demás modificaciones que conlleven al replanteamiento del enfoque actual. Los riesgos de los procesos son tan dinámicos como la operación de los mismos, por lo tanto, será evidente en sus controles y la implementación que de los mismos se derive, además de la implementación de acciones preventivas y de mejora.

Así como la gestión de cambios, la gestión de riesgos corresponde a una serie de acciones que la FUCN realiza de manera permanente, tanto a nivel estratégico como en el táctico, en el seguimiento al cumplimiento de sus objetivos y que registra en diferentes mecanismos. En algunos casos estas gestiones resultan complementarias.

Para centralizar y realizar una evaluación y seguimiento permanente y homogéneo de los riesgos, cada proceso los registra en un formato tipo inventario y se comparte en un repositorio general de la intranet institucional, a la que tienen acceso todos los procesos.

Ver acción 1823.

Análisis de ajustes administrativos con miras a la continuidad en la optimización institucional		<p>En forma alineada con el plan de desarrollo institucional y los propósitos y metas de sus vértices, se realiza una revisión a la estructura organizacional vigente en el 2017 para identificar mejoras para la prestación de los servicios en el 2018; dicha revisión se hace teniendo presentes el contexto institucional, los objetivos de los procesos, sus capacidades y su proyección en el mediano y largo plazo.</p> <p>En este caso el beneficio identificado está relacionado al mejoramiento de las sinergias entre los procesos institucionales en la FUCN, así como el mejoramiento de los estándares de optimización financiera y procedimental.</p> <p>A partir de los cambios se realizó una actualización al organigrama institucional, ver a continuación: https://www.ucn.edu.co/Paginas/org-administrativa-organigrama.aspx</p> <p>Ver acción 1826.</p>	X	
Ejecución del Plan de Implementación Ilumno-FUCN 2018	FUCN	<p>El plan de Implementación FUCN – Ilumno se dio durante el 2018 conforme la planificación realizada. No obstante, en el mes de octubre de 2018 se presentó la cancelación de dicha alianza por solicitud expresa de Ilumno, dadas las dificultades que en términos financieros y económicos presentaron a nivel de américa latina. Con la cancelación de esta alianza, se dan por finalizadas las implementaciones y se pasa a analizar sobre la pertinencia de adecuaciones en los sistemas tecnológicos. Se establece un plan de desmonte y cambios hasta diciembre de 2020 de común acuerdo entre las partes, para lo cual se procede a la firma del acuerdo de finalización de alianza. No obstante, para claridad del informe, se presentan las implementaciones dadas durante el primer semestre de 2018 en el marco de la alianza:</p> <p>Virtualidad: desarrollo y producción de contenidos y entrenamiento permanente de expertos Crecimiento: Crecimiento en estudiantes. Incluye servicio y estrategias de expansión Operaciones Académicas: optimización académica Gestión Administrativa: Financiera, SAP y organización</p>		

Avances en implementación:

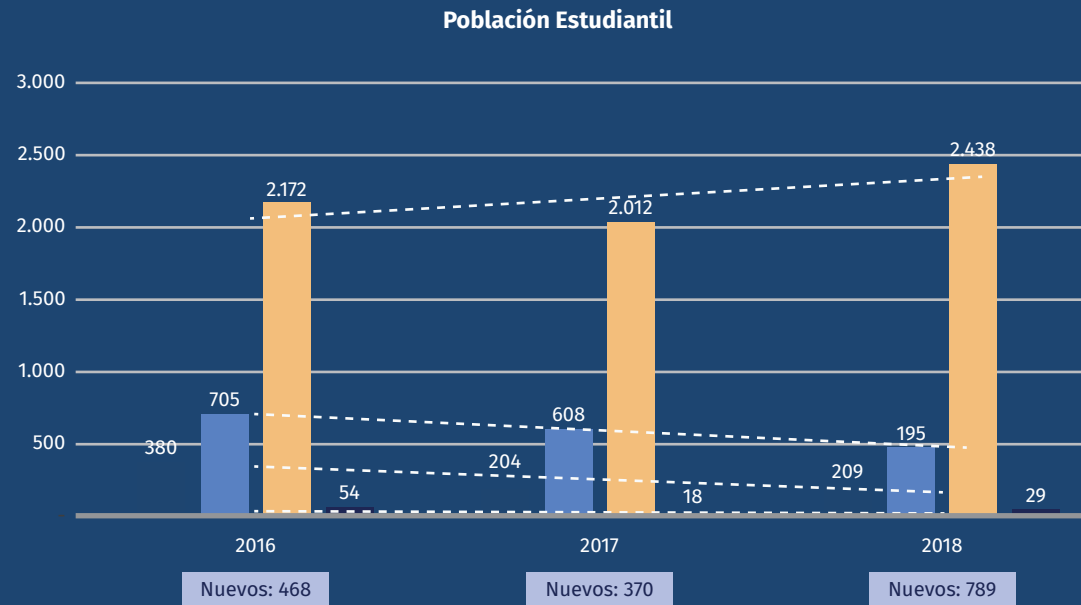
Virtualidad: se realizó la implementación del LMS Mar 16/18, la segunda parte (Producción de Contenidos) se trabajará a partir de octubre, duración del proyecto 5 meses.

Crecimiento: en etapa de integración de CRM Admisiones – Servicio y estabilización de los procesos. Se está trabajando también desde los frentes de Portafolio y Expansión.

Operaciones Académicas: se está avanzando en la implementación de Optimus, se hará foco en el Modelo de Optimización y Mallas Curriculares, la herramienta no se implementará por ser una Institución 100% virtual. Se dará inicio a la implementación de Banner para mayo de 2020.

Operaciones Financieras: actualmente se está trabajando en Prophix, se realizó las capacitaciones en sitio el 14 y 15 de junio. ERP inicia implementación en junio de 2018. Payroll y Cube Plan inicia implementación a partir de febrero de 2019.

Población Estudiantil:



Registro fotográfico:



5. CONCLUSIONES

5.1 CONSOLIDACIÓN DE DECISIONES Y ACCIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos en año 2018, se toman las siguientes decisiones por la dirección con el fin de asegurar que la Institución y su Sistema de Gestión de Calidad asegure su adecuación, conveniencia y eficacia.

Tipo: (Necesidad/ Oportunidad)	Descripción	Responsable	Fecha Esperada	Recursos				Observaciones
				Humanos	Físicos	Tecnológicos	Financieros	
Necesidad	Seguimiento a los indicadores financieros para la toma de decisiones	Administrativa y Financiera	Marzo Junio Septiembre Diciembre	X				
Necesidad	Fortalecimiento de la cultura de la calidad, específicamente en el componente de planeación	Planeación y Calidad Todos los procesos	30/11/2019	X		X		Se proyecta el desarrollo de actividades de acompañamiento para la gestión de cambios.
Necesidad	Fortalecimiento de la metodología gestión de riesgos institucional y su apropiación por parte de los procesos	Planeación y Calidad Todos los procesos	30/11/2019	X		X		Fortalecer la metodología institucional con las recomendaciones de la auditoría externa, así como su apropiación y gestión oportuna
Necesidad	Acompañamiento para el fortalecimiento del proceso ETDH, sin miras a la certificación	ETDH Planeación y Calidad	30/11/2019	X		X	X	El acompañamiento se realizará de manera integral desde Planeación y Calidad siguiendo las líneas de la Alta Dirección

Necesidad	Articulación de procesos en las unidades de servicio institucional	Planeación y Calidad Pastoral y Bienestar Todos los procesos	30/11/2019	X		X		Dichos procesos estarían relacionados con el acompañamiento a estudiantes, a graduados, comunicaciones, entre otros
Oportunidad	Realizar unos ejercicios de evaluación en los que se evalúe la pertinencia de los documentos del SGC vigentes, priorizando los nuevos procedimientos y las modificaciones en los indicadores de gestión	Planeación y Calidad Pastoral y Bienestar Todos los procesos	30/11/2019	X		X		En esta actividad, además de los indicadores, se integrarán, entre otros, los procedimientos de programas en convenios, seguimiento a egresados, prácticas empresariales.
Necesidad	Articular el SGC con el SG SST	Planeación y Calidad Pastoral y Bienestar Todos los procesos	30/11/2019	X		X		Implementar plan de trabajo partiendo de puntos de convergencia entre los 2 sistemas de gestión para optimizar y hacer más eficientes los recursos.
Necesidad	Actualización del proceso de gestión de la innovación: Es necesario incluir los nuevos cambios aprobados para la Unidad de ingeniería, así como la modificación de las propuestas planteadas a actividades de I+D+I	Centro de Innovación	15/12/2019	X		X		
Necesidad	Fortalecimiento de la calidad académica: Acompañamiento a docentes para el diseño y desarrollo curricular	PCibercolegio UCN	30/11/2019	X		X	X	Se proyecta continuar con la capacitación a docentes, generación de contenidos.

Necesidad	Articular procesos de Educación Básica y Media con Educación superior, y Educación para el trabajo y el desarrollo humano	PCibercolegio UCN Educación Superior ETDH	30/11/2019	X		X		Continuar con las conversaciones con los líderes de proceso generando procesos de articulación académica
Necesidad	ROferta de nuevos programas de Educación Superior	Educación Superior	15/12/2019	X	X	X	X	
Oportunidad	Definición de tableros de control alineados a la mega de crecimiento para todas las unidades educativas de la FUCN	Planeación y Calidad	30/11/2019	X		X		
Oportunidad	Definición de tableros de control alineados a la mega de crecimiento para todas las unidades educativas de la FUCN	Planeación y Calidad	30/05/2019	X		X		
Oportunidad	Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 "Pacto por Colombia Pacto por la Equidad"	Gestión Estratégica	30/03/2019	X			X	

Necesidad	Finalización de algunos frentes de trabajo en el marco de la alianza Ilumno-FUCN	Gestión Estratégica	30/04/2019	X		X	X	
Necesidad	Implementación de Decreto 1280 de 2018	Gestión Estratégica	Mayo-Agosto de 2019	X	X	X	X	
Necesidad	Incrementar el nivel de acompañamiento y control a la gestión de proyectos	Gestión Estratégica	A partir de marzo de 2019	X		X		

Los recursos financieros para estas acciones, están dados desde la misma presupuestación operativa y de proyectos del año; por lo que no se requieren recursos adicionales.

Así mismo, los tiempos de dedicación para los avances, se determinan desde la articulación del trabajo con los procesos institucionales.

En el SGC se actualizarán los procesos que sean necesarios y que se identifiquen, de acuerdo con los resultados de las diferentes acciones implementadas.

De acuerdo con los resultados obtenidos en el año 2018, se concluye sobre la adecuación del SGC de la FUCN, reconociendo que cada vez se evidencia un mayor componente de compromiso con la cultura de calidad y mejoramiento reflejado entre otros componentes, en logros y reconocimientos externos que validan no solo el enfoque de procesos de UCN, sino su coherencia con la identidad y el direccionamiento estratégico.

Como salida del presente informe, se toman las siguientes decisiones por la dirección con el fin de asegurar que la Institución y su Sistema de Gestión de Calidad continúe siendo adecuado, conveniente y eficaz; estas oportunidades de mejora incluyen las necesidades de cambios con la identificación de recursos necesarios para su implementación.

6. Anexos

6.1. INFORME DE GESTIÓN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.

La seguridad y Salud en el Trabajo busca fomentar en el personal una cultura del cuidado en las organizaciones, con el fin de minimizar los riesgos más latentes a los cuales está expuesto la población, en este primer semestre se realizó la planificación de estas actividades y se aumentó la calificación de los estándares mínimos de SST.

Durante el semestre el año 2018, se realizaron las siguientes actividades:

Capacitaciones:

Uno de los riesgos más altos a los cual está expuesto nuestro personal es el riesgo publico debido a las salidas fuera de las sedes en misión del trabajo, tomando como base lo anterior, en el segundo semestre se trabajo el tema de seguridad vial mediante capacitaciones virtuales a fin de que todo el personal pudiese asistir, los temas a tratar fueron los siguientes:

- Valores en la vía
- Normas de transito

Normas de Tránsito
CATEDRAL DEL NORTE
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CATÓLICA DEL NORTE

Todos somos parte de TRAFIC, el mundo puede ser más responsable de la seguridad vial, cuando en el momento de conducir, obedecemos y respetamos en la vía, de esta manera cada uno ayudará a disminuir la accidentalidad.

Las señales de tránsito comunicadas entre las placas para impartir la información necesaria a los usuarios que transitan por un camino o carretera, en especial los conductores de vehículos y peatones.

¿Sabías que existen 3 clases de señales de tránsito?

Preventivas | Reglamentarias | Informativas

Conoce más información el 31 de agosto de 2018
Lugar: Auditorio piso 2
Hora: 2:00 p.m. - 4:00 p.m.

Para conectarte, clic aquí

Disminuyamos los actos inseguros en la vía!

www.ucn.edu.co

Tus valores también se notan cuando vas en la vía
CATEDRAL DEL NORTE
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CATÓLICA DEL NORTE

Así como hay normas de etiqueta para comer, hablar y comportarse dentro de otros, también las hay para comportarse en la vía pública de manera correcta. Te invitamos a participar de la capacitación virtual sobre seguridad vial para que conozcas un poco más sobre la cultura de la seguridad vial.

Fecha: Jueves, 31 de agosto de 2018
Hora: 2:00 p.m. - 4:00 p.m.
Lugar: Sala 3 - piso 2

Puedes participar de manera virtual haciendo clic aquí

www.ucn.edu.co

Adicional a las capacitaciones y buscando mitigar el riesgo, se levanta el Plan Estratégico de Seguridad vial, el cual como punto de partida requiere participación de la población en general respondiendo a una encuesta de sondeo, sin embargo, la participación es mínima, lo cual nos atrasa la implementación del PESV.

En el transcurso del año se dictaron las siguientes capacitaciones:

- Prevención del riesgo cardiovascular
- Sensibilización de Riesgo psicosocial
- Valores en la vía
- Normas de tránsito
- Prevención de desórdenes musculoesqueléticos (dolor de espalda, cuello y túnel del carpo)

Actividades COPASST:

Con las actividades del COPASST se busca que durante la jornada laboral el personal tenga un tiempo de confort, realizando actividades que no estén relacionadas a sus funciones, la participación se vio incrementada, ya que se integraron los procesos haciéndolos responsables de una actividad por mes, las actividades del segundo semestre fueron las siguientes:

- Taller de lengua de señas
- Amigo secreto
- Tarde de cine
- Torneo de voleibol
- Juegos de mesa
- Pintura de mándalas
- Baloncesto

Aun que se generan espacios de confort y capacitación para el personal la asistencia no supera las 20 personas por actividad, las razones que verbalmente expresa el personal es que debido a la cantidad de trabajo no pueden participar, por lo cual es necesario revisar con jefes inmediatos, ya que es indispensable que el personal participe en las actividades o el tema de indicadores de SST se verá afectado.

Certificación de Brigadistas:

Para el segundo semestre de 2018, se finalizó con la certificación de la brigada de emergencias, en temas relacionados a la atención primaria en una emergencia, dichas capacitaciones y certificaciones se realizaron en el Centro Empresarial Olaya Herrera ARL SURA.

Jornada de Salud:

En el año 2018 se llevó a cabo la jornada de salud en el mes de septiembre, para este evento se convocó al personal en general, las actividades que se llevaron a cabo fueron las siguientes:

Medellín 17 y 18 de septiembre de 2018

Lunes 17

- Tamizaje Cardiovascular (EPS Coomeva)
- Salud Mental (Fortalecimiento de los Auto)
- Odontología (limpieza)

Martes 18

- Masajes
- Limpieza Facial
- Maquillaje
- Capilografía
- Optometría

Santa Rosa de Osos 19, 20 y 21 septiembre 2018

Miércoles 19

19 masajes personalizados

Jueves 20

Optometría

- Odontología

- Masajes

Viernes 21

- Salud Mental (Fortalecimiento de los Autos)

- Limpieza Facial

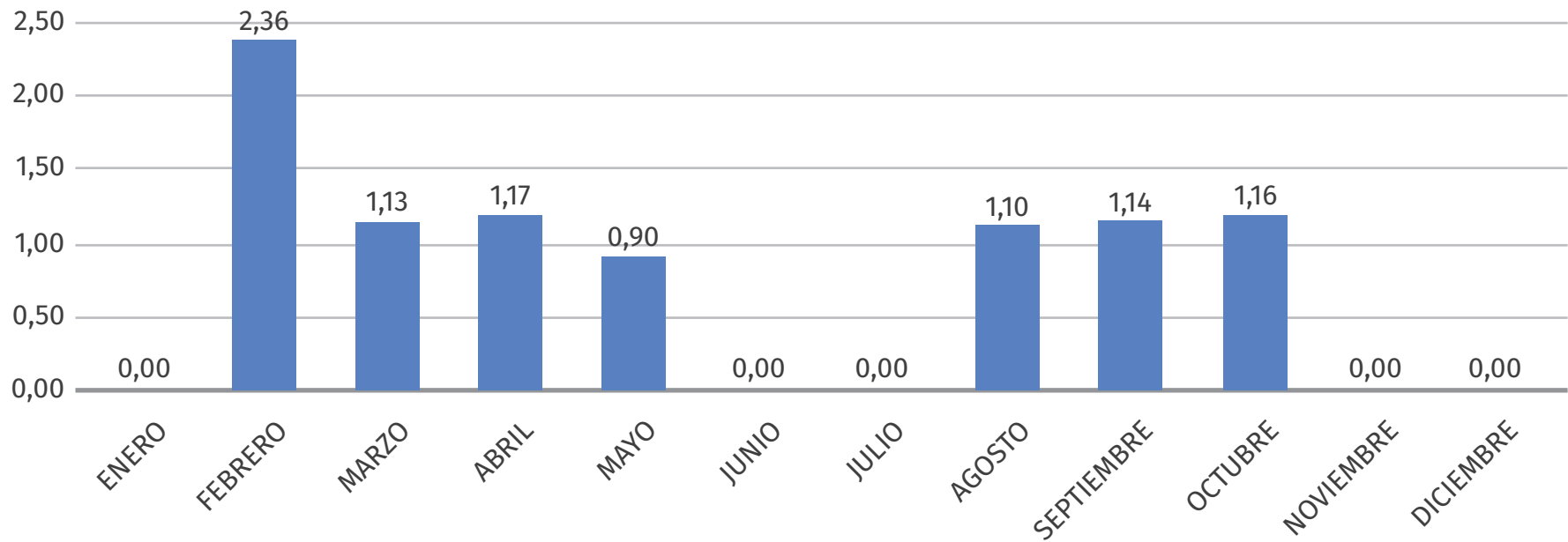
- Maquillaje

- Capilografía

Accidentalidad laboral:

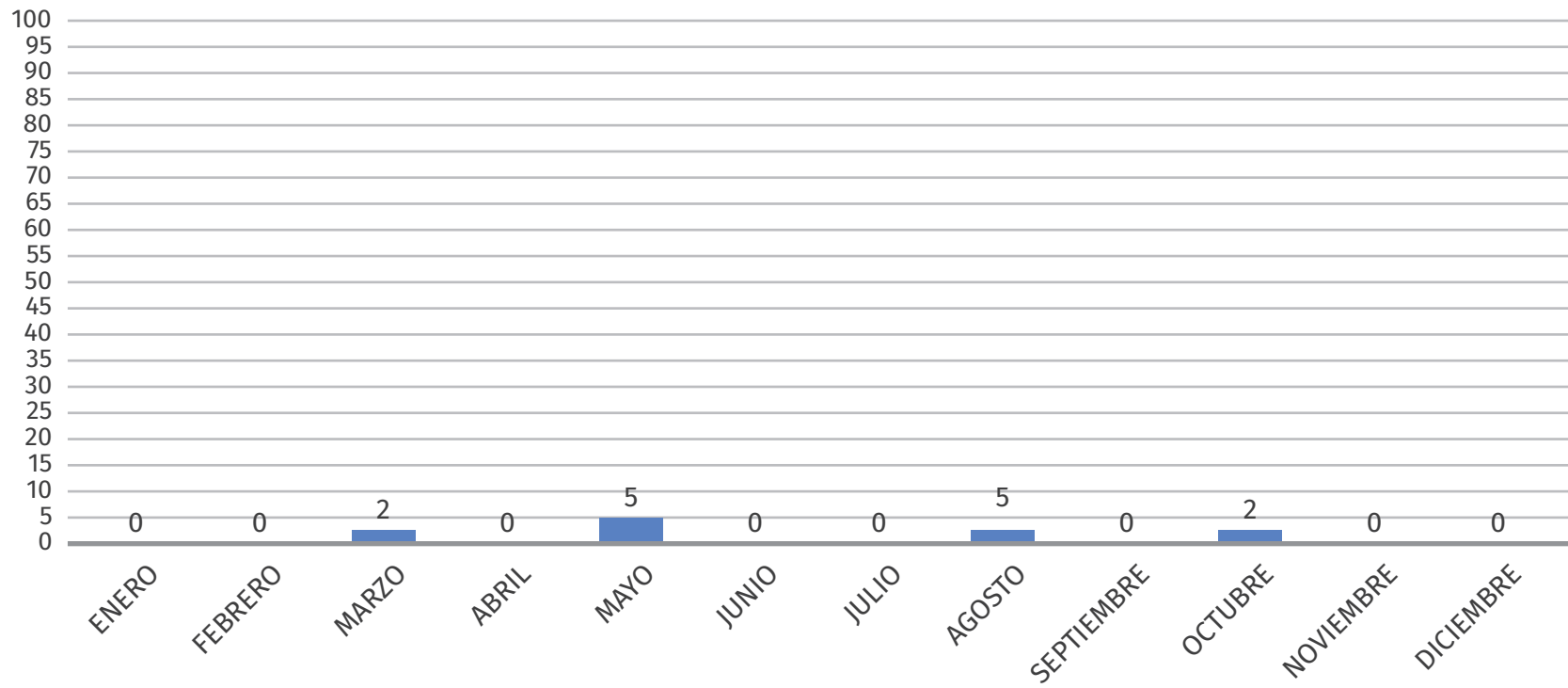
Para el segundo semestre de 2019 se presentaron 4 accidentes para un total de 7 accidentes laborales en el año, de los 9 accidentes laborales, 5 de los accidentes se presentaron en proyectos, 1 personal de servicios generales y 1 corresponde a estudiante en etapa práctica. El tipo de accidente fue el siguiente: 6 por caídas a nivel, 1 por herramientas manuales, para lo cual se creara el programa de caídas a nivel buscando reducir el riesgo en campo, ya que es la causa de mayor accidentalidad laboral

ÍNDICE DE FRECUENCIA



Respecto al ausentismo por incapacidad derivado de accidente de trabajo, se evidencia que todos los AT fueron de carácter leve, 4 de ellos presentaron incapacidad con un número de días no superiores a 5

DÍAS DE AUSENCIA



ÍNDICE DE SEVERIDAD



Pausas Activas:

Las Pausas activas se realizan semanalmente en compañía de la caja de compensación familiar Comfama, se resalta la participación en la sede de Santa Rosa, sin embargo, en Medellín la participación es baja, es importante recordar que estas se deben realizar diariamente cada hora, a fin de evitar lesiones musculoesqueléticas y de fatiga visual desconectando a las personas por 5 minutos de sus labores, liberando estrés y reactivando el cuerpo nuevamente.