INFORME AUTOEVALUACIÓN CON FINES DE ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI 2019

EN PROCESO DE ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
UNIVERSITAS EXCELLENTIA
USC
UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI

Somos **calidad**, somos **USC**

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN CON FINES DE

ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI

2019

Somos calidad, somos USC

Informe de autoevaluación con fines de acreditación institucional. Universidad Santiago de Cali 2019.
© Universidad Santiago de Cali.

© **Autores:** Carlos Andrés Pérez Galindo, Jorge Silva Leal, Zonia Velasco Ramírez, Claudia Bedoya, Diego Duque, Herman Romero, Jesús Perdomo, Jorge Olaya, Nancy Jovanna Gómez, Oscar Gallego, Patricia Medina Agredo, Pilar Cogua, Sandra Castro, Ricardo Astudillo, William Salazar, Ximena Molano y Giovanny Upegüi.

1a. Edición 100 ejemplares.
Cali, Colombia - 2019.

Fondo Editorial
University Press Team

Carlos Andrés Pérez Galindo
Rector

Rosa del Pilar Cogua
Directora General de Investigaciones

Edward Javier Ordóñez
Editor en Jefe

Redacción

Carlos Andrés Pérez Galindo
Jorge Silva Leal
Carlos Javier Mosquera
Uriel Coy Verano
Factor 1. Patricia Medina Agredo
Factor 2. Claudia Bedoya
Factor 3. Diego Duque
Factor 4. William Salazar
Factor 5. Jesús Perdomo
Factor 6. Pilar Cogua
Factor 7. Jorge Olaya
Factor 8. Sandra Castro
Factor 9. Oscar Gallego
Factor 10. Zonia Velasco Ramírez
Factor 11. Herman Romero
Factor 12. Ricardo Astudillo
Nancy Jovanna Gómez
Ximena Molano
Giovanny Upegüi

Diseño y diagramación

Juan Diego tovar Cardenas
librosusc@usc.edu.co
Cel. 301 439 7925

Jeimy Daniela Patiño Mejía
3137218187
Jeymimejia123@gmail.com

Diana María Mosquera
diagramacioneditorialusc@usc.edu.co
Cel. 321 756 3893

Impresión

Artes Gráficas del Valle S.A.S.
Tel. 333 2742

Distribución y Comercialización

Universidad Santiago de Cali
Publicaciones
Calle 5 No. 62 - 00
Tel: 518 3000, Ext. 323 - 324 - 414

La editorial de la Universidad Santiago de Cali se adhiere a la filosofía del acceso abierto y permite libremente la consulta, descarga, reproducción o enlace para uso de sus contenidos, bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 4.0 Internacional.
http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/

AGRADECIMIENTOS

Carlos Andrés Pérez Galindo, Jorge Antonio Silva, Zonia Yazmín Velasco, Oscar Gallego, Pilar Cogua, Jorge Eliecer Olaya, Jesús David Perdomo, Lorena Galindo, Giovanny Upegui, Nancy Jovanna Gómez, Ximena Molano, Patricia Medina, Luis Carlos Granja, José Luis Duque, Marcela Rosero, Luz Karime Giraldo, Vanessa Arenas, Fabián Polanco, Claudia Bedoya, Yaneth Vargas, Ingrid Guzmán, Pablo Navarrete, Emily Cerón, Adriana Anacona, Diego Fernando Duque, Janeth Cecilia Gil, Jenifer Ramos, Raúl García, Claudia Peña, Lina Vargas, William Salazar, María Fernanda Díaz, Edwin Flórez, Linda Saxer, Patricia Rodriguez, Angélica, María Salgado, Claudia Liliana Zúñiga, Carolina Rubiano, Edward Ordoñez, Jimmy Morales, José Fabián Ríos, Julio Cesar Arenas, Danny López, Juliana Sinisterra, Isabela Dávila, Flor Alba Caro, Elizabeth Espinosa, Omaira Vera, Patricia Segovia, Juliana Gil, Sandra Castro, Luisa Fernanda Muñoz, Larry Zamorano, Lucía Hernández, Claudia Lorena Tovar, Madelen Panesso, John Jairo Palacio, Rubén Moreno, Roberto Robles, Kelly Toncel, Diana Cobo, Diana Torres, Jessica Hernández, Carlos Cruz, Herman Romero, José Ricardo González Bedoya, Pablo Cesar Leal Morales, Javier Ricardo Herrera, Ricardo Astudillo, Mariluz Manrique, Eduardo Posada, Jennifer Marín, Luis Eduardo Álvarez, Carlos Javier Mosquera Suárez y Uriel Coy Verano.

Somos **calidad**,
somos **USC**

COMITÉ INSTITUCIONAL DE

AUTOEVALUACIÓN Y CALIDAD

Juan Carlos Giraldo Castañeda
Presidente y Representante de los egresados ante el Consejo Superior

Patricia Argüello Vélez
Vicepresidenta y Representante de los egresados ante el Consejo Superior

Carlos Andrés Pérez Galindo
Rector

Zonia Yasmín Velasco Ramírez
Vicerrectora Administrativa

Jorge Antonio Silva Leal
Vicerrector Académico

Jesús David Perdomo Jacanamejoy
Director Seccional Palmira

Lorena Galindo Ordóñez
Secretaria General
Directora de Gestión Humana

Jorge Eliécer Olaya Garcerá
Director Extensión Universitaria

Rosa del Pilar Cogua Romero
Directora General de Investigaciones

Oscar Albeiro Gallego Gómez
Director de Bienestar Universitario

Giovanny Upegui Duarte
Director General de Planeación y Desarrollo

Jennifer Stella Marín Ordóñez
Facultad de Derecho

Jimmy Alexander Morales Morales
Facultad de Salud

Carlos Cruz
Facultad de Comunicación y Publicidad

María Fernanda Díaz Velásquez
Facultad de Ingeniería

Edwin Flórez López
Facultad de Ciencias Básicas

Luisa Fernanda Muñoz
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

William Salazar Ríos
Facultad de Educación

Nancy Jovanna Gómez Rodríguez
Directora de Aseguramiento de la Calidad

Ximena Molano Tobar
Aseguramiento de la Calidad

Jessica Hernández Montalvo
Directora Unidad de Comunicación

Ricardo Astudillo Villegas
Representante de los profesores ante el Consejo Académico

Carolina Rubiano
Representantes de los estudiantes ante el Consejo Académico

Somos **calidad**, somos **USC**

TABLA DE CONTENIDO

4.10. FACTOR 10. ORGANIZACIÓN, GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN 15
4.10.1. INTRODUCCIÓN 15
4.10.2. REFLEXIÓN Y VALORACIÓN GENERAL DEL FACTOR 10. ORGANIZACIÓN, GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN 15
4.10.3. CARACTERÍSTICA 25. ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN 17
4.10.4. CARACTERÍSTICA 26. PROCESOS DE COMUNICACIÓN 24
4.10.5. CARACTERÍSTICA 27. CAPACIDAD DE GESTIÓN 27
4.10.6. FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES DEL FACTOR 10. ORGANIZACIÓN, GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN 39

LISTA DE TABLAS

Tabla 99 Reconocimientos Personal USC 20
Tabla 100. Reconocimiento a Docentes 2016-2019 20
Tabla 101. Cualificación del desempeño al personal administrativo 21
Tabla 102. Enlaces página web de las facultades 25
Tabla 103. Visibilidad de docentes en medios de comunicación 2019 27
Tabla 104. Procesos certificados en la USC 33

LISTA DE GRÁFICAS

Gráfica 42. Número de Chats abril - noviembre de 2019 18
Gráfica 43. Evaluación de la característica (Administración y gestión) por estamento 23
Gráfica 44. Evaluación de la característica (Procesos de comunicación) por estamento 29
Gráfica 45. Empleados administrativos y tiempo de vinculación en la USC 32
Gráfica 46. Registro de PQRS por mes 35
Gráfica 47. Percepción y opinión de públicos. Característica 27 37

LISTA DE ANEXOS

ANEXOS FACTOR 10

Anexo F10- 1. Estatuto General 17
Anexo F10- 2. Reglamento de Becas y otros auxilios educativos 19
Anexo F10- 3. Convención Colectiva de trabajo 19
Anexo F10- 4. Reconocimiento a profesores 20
Anexo F10- 5. Plan de Capacitación 2018 -2019 21
Anexo F10- 6. Formato Evaluación de desempeño 2018 21
Anexo F10- 7. Reglamento Interno de Trabajo 21
Anexo F10- 8. Informe Evaluación de desempeño 2018 21
Anexo F10- 9. Informes página Web USC 26
Anexo F10- 10. Informe completo redes sociales digitales USC 26
Anexo F10- 11. Informe general de sistemas de comunicación 26
Anexo F10- 12. Evidencia de los procesos certificados 34
Anexo F10- 13. Política de Contratación y Compras, Acuerdo CS-05- 2015 34
Anexo F10- 14. Política de atención a las PQRS 35
Anexo F10- 15. Informes trimestrales de PQRS 36
Anexo F10- 16. Políticas de archivo, gestión documental y normas de aprobación 36

4.10.

FACTOR 10.

ORGANIZACIÓN, GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN

Somos **calidad**, somos **USC**

4.10. FACTOR 10: ORGANIZACIÓN, GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN

4.10.1. Introducción

Este Factor da cuenta de las normas y formas de organización académica y administrativa que tiene la Universidad Santiago de Cali; también, se presenta las reglamentaciones que dinamizan su funcionamiento y toma de decisiones. Se observa cómo se da especial atención a que esta organización está orientada a prestar el soporte necesario para garantizar el correcto desarrollo de las funciones misionales. De igual manera, en las características de este Factor, se presentan las políticas de estímulo, promoción y cualificación de sus funcionarios.

También se da cuenta de los procesos de certificación y de satisfacción al usuario que han impactado positivamente en toda la Institución.

4.10.2. Reflexión y valoración general del Factor 10. Organización, Gestión y Administración

A continuación se muestran los resultados de las características del Factor, desde los tres momentos del modelo de autoevaluación.

CARACTERÍSTICA	% EN EL FACTOR	PERCEPCIÓN Y OPINIÓN DE PÚBLICOS	EXISTENCIA Y VALORACIÓN DE EVIDENCIAS	JUICIO EXPERTO	VALOR	JUICIO DE CUMPLIMIENTO
25. Administración y Gestión	38%	4,41	4,75	4,60	4,64	Se cumple plenamente
26. Procesos de comunicación	26%	4,32	4,33	4,50	4,38	Se cumple en alto grado
27. Capacidad de gestión.	36%	4,36	4,75	4,50	4,60	Se cumple plenamente
TOTAL FACTOR	100%	4,36	4,61	4,53	4,56	Se cumple plenamente

La Universidad Santiago de Cali contempla desde su direccionamiento, dedicar los esfuerzos suficientes a la organización y administración del servicio académico y administrativo para un mejor logro de sus objetivos. Lo anterior, en coherencia con la búsqueda de la excelencia en todas sus acciones formativas y la actualización permanente de los medios y métodos adecuados para el logro de sus fines educativos y del éxito estudiantil; todo esto en el marco del Proyecto Educativo Institucional.

La Universidad cuenta con estatutos y reglamentos en los cuales se define la estructura organizativa y los diferentes niveles de competencia para la toma de decisiones, en relación con el ejercicio de cada uno de los cargos y responsabilidades de las dependencias de la Institución. De acuerdo con

la estructura del cogobierno, el Consejo Superior ejerce la suprema dirección y autoridad política académica, administrativa, disciplinaria y financiera de la Universidad, se encarga de la elección del Rector y la Revisoría Fiscal. En cuanto a las funciones y responsabilidades de todos los cuerpos colegiados, así como de los cargos académicos y administrativos, se encuentran debidamente definidas y reglamentadas en los diferentes estatutos y normas que dan lineamientos a la vida universitaria. Así mismo, se cuenta con diversos mecanismos para su divulgación y conocimiento.

La Institución genera acciones que fomentan la estabilidad laboral y crea espacios de crecimiento y desarrollo que promueven la consolidación de un cuerpo administrativo de alta calidad para la Institución. La Universidad reconoce en sus empleados una fuerza laboral indispensable y es por ello que cuenta con políticas de becas para estudios de pregrado y posgrado; así mismo, anualmente se organizan capacitaciones y cursos de actualización para fortalecer las competencias en los empleados.

La estructura administrativa muestra la funcionalidad necesaria para lograr mantener la eficacia de los procesos de gestión, permitiendo de manera apropiada, el cumplimiento de las funciones misionales con calidad. Así mismo, la estructura organizacional facilita la gestión institucional en coherencia con los objetivos y metas relacionadas con las funciones misionales. La articulación de los miembros de las áreas y dependencias con las respectivas responsabilidades y relaciones favorecen la adecuada gestión académica y administrativa que resulta en beneficio de la apropiación de una cultura del buen servicio y de calidad.

La Universidad Santiago de Cali cuenta con una infraestructura tecnológica y de comunicaciones al servicio de toda la comunicad académica. Así mismo, hace uso de herramientas de comunicación como la plataforma de Google, los boletines institucionales, la *Gaceta* USC, pantallas para socialización de la información en las dependencias y redes sociales. Todo el campus universitario cuenta con servicio de internet a través de *wifi* libre para toda la comunidad con 310 *access point* y un ancho de banda contratado de 3736 megas. Adicionalmente, la Institución cuenta con sistemas de información para todos los aspectos académicos y financieros de los estudiantes, así como con desarrollos propios que permiten la consolidación de aspectos asociados a los docentes y a los procesos de autoevaluación de los programas e institucional.

A través del Centro de Producción Audiovisual CEPA, la Universidad Santiago de Cali garantiza los recursos técnicos, físicos y humanos, necesarios para desarrollar los programas académicos, así como la realización de producciones sonoras, audiovisuales y multimediales para todas las dependencias de la Institución.

Como medio de comunicación y difusión interna y externa, la Universidad cuenta con la Editorial y ésta se configura como un espacio abierto a la comunidad santiaguina en donde los estudiantes, profesores y personal administrativo pueden, siguiendo los procedimientos establecidos, publicar un libro, una revista o cualquier otro tipo de publicación.

La estructura administrativa y de gestión ha permitido el fortalecimiento de la Institución en los últimos años para el alcance de los objetivos del Proyecto Educativo Institucional. En consecuencia, este Factor tiene una valoración de 4.56 y **SE CUMPLE PLENAMENTE.**

4.10.3. Característica 25. Administración y Gestión

La Universidad Santiago de Cali cuenta con estatutos y reglamentos en los cuales se define y precisa la estructura organizativa y los diferentes niveles de competencia para la toma de decisiones en relación con el ejercicio de cada uno de los cargos y responsabilidades de las dependencias de la Institución. De acuerdo con la estructura de cogobierno, el Consejo Superior ejerce la suprema dirección y autoridad política, académica, administrativa, disciplinaria y financiera de la USC.

La Universidad Santiago de Cali reglamenta en el Estatuto General, Título III, los órganos de dirección y autoridad y los divide en:

> Cuerpos Colegiados: Consejo Superior Universitario; Consejo Académico; Consejo de Facultad.

> Personas constituidas en autoridad: Presidente del Consejo Superior Universitario, Rector, Vicerrector Académico, Vicerrector Administrativo, Secretario General, Decano de Facultad, Director de Programa, Director de Departamento, Director de Extensión, Director de Investigación, Director de Seccional Palmira, Director de Planeación, Director de Bienestar Universitario y Director Financiero, con sus respectivas funciones y formas de constitución. En la Ilustración 1 del Capítulo II se puede consultar la estructura general de la Universidad Santiago de Cali.

El Consejo Superior Universitario, como lo indica el Estatuto General en el Artículo 17, ejerce la suprema dirección y autoridad política, académica, administrativa, disciplinaria, financiera y electoral de la Universidad Santiago de Cali. La competencia que le confiere el Consejo Superior al Consejo Académico es la de ejercer la dirección académica de la Universidad; de igual manera, regula las funciones de las demás dependencias que trazan el devenir académico. El Estatuto General es aprobado por el Consejo Superior Universitario, quien está facultado para ejercer el debido control y seguimiento general de la institución, a través de sus diferentes comisiones permanentes (asuntos estatutarios y normativos, asuntos misionales, asuntos administrativos, financieros, control y fiscalización y asuntos éticos, disciplinarios y electorales).

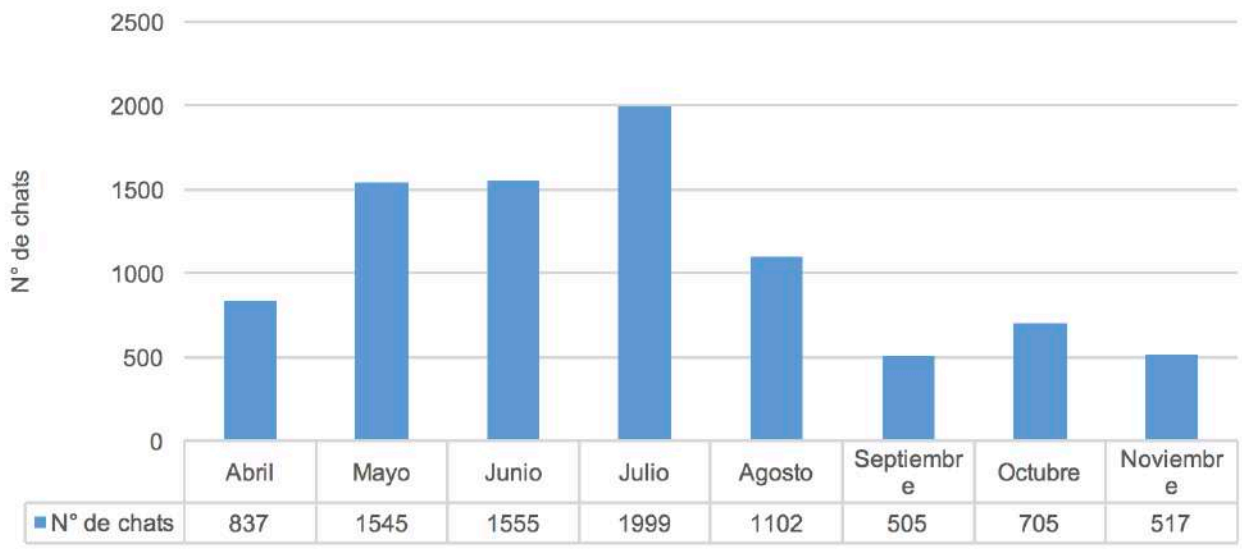
Anexo F10- 1. *Estatuto General.*

La Universidad Santiago de Cali ha definido políticas y lineamientos para el desarrollo de las funciones sustantivas que garantizan el trabajo coherente, responsable y permanente en articulación con el Proyecto Educativo Institucional. A continuación, se presenta la normatividad que contiene aspectos generales relacionados con las funciones de docencia, investigación y extensión y proyección social: Reglamento de Investigación (Acuerdo CS-03 del 6 de marzo de 2019), Reglamento Profesoral (Acuerdo CS-005 del 21 de mayo de 2014, con última actualización mediante Acuerdo CS-04 del 20 de marzo de 2019), Reglamento Estudiantil (Acuerdo CS-002 del 8 de noviembre de 2013 con actualización mediante Acuerdo CS-06 del 6 de septiembre de 2017), Reglamento de Extensión (Acuerdo CS - 02 de junio de 2016), Reglamento de Bienestar (Acuerdo CS-02 del 6 de marzo de 2019), Lineamientos curriculares y pedagógicos para la creación y reforma de los programas académicos de pregrado (Resolución CA-009 del 9 de agosto de 2017), Reglamento General de Posgrados (Acuerdo CS 09 del 3 de agosto de 2016).

En la Institución los mecanismos para satisfacer y conocer las necesidades de las distintas unidades se desarrollan a través de los diferentes órganos colegiados donde se discuten y aprueban todos los aspectos relacionados con las necesidades académicas y administrativas de las unidades y, de forma más específica, se articulan a través de instrumentos como la construcción participativa del presupuesto en cada una de las dependencias y las encuestas de satisfacción establecidas para cada uno de los servicios de las unidades. Adicionalmente, la Rectoría, la Vicerrectoría Académica y la Vicerrectoría Administrativa, evalúan y aprueban las solicitudes relacionadas con las diferentes necesidades generadas por las dependencias.

Como estrategia para facilitar la atención a consultas e inquietudes de la comunidad universitaria y externa, a partir de 1 abril del 2019 se implementa el Chat USC como un mecanismo de comunicación bidireccional entre los funcionarios de la Universidad y los diferentes usuarios; el mismo está disponible desde la página web institucional https://www.usc.edu.co/index.php y de acuerdo con los horarios de atención de las dependencias. Esta es una herramienta de consulta, direccionamiento y atención inmediata que, como se observa en la Gráfica 1, ha registrado entre abril y noviembre de 2019, un total de 8765 chats.

Gráfica 42. *Número de Chats abril - noviembre de 2019.*



Fuente: Gestión de la Calidad, noviembre de 2019.

La estructura organizacional de la Universidad Santiago de Cali, presentada en la Ilustración 1 del Capítulo II, garantiza la coherencia en la función administrativa; en la misma se identifican las relaciones y sinergias entre las diferentes dependencias que permiten responder adecuadamente a los procesos académicos y administrativos de la Institución. Es así como en la búsqueda de la excelencia académica y administrativa, la Universidad Santiago de Cali ha fortalecido su quehacer desde la certificación de calidad de la mayoría de sus procesos, garantizando la realización de todos sus procedimientos estandarizados y medidos en términos de indicadores

en el marco del mejoramiento continuo. Lo anterior ha permitido obtener 42 procesos certificados por parte de los entes como Icontec, SGC y Bureau Veritas, en los subsistemas de: Formación Profesional, Extensión y Proyección Social, Bienestar Universitario, Administrativo, Financiero, Laboratorio de Metrología, Clínica Odontológica y Jardín infantil Santiaguitos.

En la Universidad Santiago de Cali existen y se aplican políticas de estímulos al reconocimiento a la labor de profesores y personal administrativo que se presentan a continuación:

Becas y auxilios educativos: otorga estímulos económicos para la realización de estudios de pregrado, posgrados, seminarios, diplomados, cursos de actualización, dirigidos a docentes, directivos y empleados. Para acceder a la beca y/o auxilio se tiene en cuenta los requisitos descritos en el Capítulo II, Artículo 4°, del Reglamento de Becas y otros auxilios educativos. Estas becas y auxilios aplican para los docentes y su grupo familiar según lo establecido en el Artículo 15 de la convención colectiva suscrita con el sindicato de profesores SIPRUSACA. Entre el 2014 y el 2019A se han aplicado 2398 becas, 1585 de pregrado, 191 de especialización y 622 para maestría que han beneficiado a docentes, cónyuge, hijos y administrativos, con una inversión total de $9.838.928.596 tal como se muestra en la tabla 36 del Capítulo II.

Anexo F10- 2. *Reglamento de Becas y otros auxilios educativos.*

Anexo F10- 3. *Convención colectiva de trabajo.*

Promoción de personal administrativo USC: la Universidad Santiago de Cali realiza las promociones en sus funcionarios a través de dos mecanismos:

Directo: se fundamenta en el ascenso otorgado a un empleado de acuerdo con su desempeño laboral, su cualificación profesional al interior de la Institución y cuando el perfil se ajusta a la vacante requerida.

Convocatoria: se realizan convocatorias internas, las cuales se divulgan a través del webmaster mediante el correo institucional, brindando oportunidad en primera instancia a los empleados que cumplan con el perfil solicitado para aplicar al proceso de selección de la vacante. El enlace de la página web es https://www.usc.edu.co/index.php/servicios/convocatorias.

La institución realiza reconocimientos de personal en el marco de eventos representativos para profesores y empleados. Para el caso del personal administrativo entre el 2018 y 2019 se realizó el reconocimiento de 91 empleados en las categorías que se muestran en la Tabla 99.

Tabla 99. *Reconocimientos Personal USC.*

DETALLE	CANTIDAD
Empleados destacados 2019	26
Auditores Internos USC - Proceso de auditorías 2019	52
Secretaria destacado evaluación de desempeño 2018	5
Secretaria por iniciar su carrera profesional de pregrado	1
Secretaria por iniciar su carrera profesional de posgrados	1
Secretaria con más de 05 años de servicio en la Universidad Santiago de Cali	4
Secretaria con más de 10 años de servicio en la Universidad Santiago de Cali	2

Fuente: Gestión Humana, noviembre de 2019.

Así mismo, desde el año 2016 el Sindicato de profesores ha realizado el reconocimiento a 67 profesores como se muestra en la Tabla 100 en las siguientes categorías.

Tabla 100. *Reconocimiento a Docentes 2016-2019.*

AÑO	TIPO DE RECONOCIMIENTO	N° PROFESORES
2016	Labor académica y trayectoria	14
2017	Compromiso académico y trayectoria	9
2017	Compromiso académico y sentido de pertenencia en el desarrollo de la Universidad	11
2018	Compromiso académico y trayectoria en la Universidad Santiago de Cali	8
2018	Compromiso académico y sentido de pertenencia con el desarrollo de la Universidad	8
2019	Compromiso académico y sentido de pertenencia con el desarrollo de la Universidad	8
2019	Compromiso académico y trayectoria en la Universidad Santiago de Cali	9
TOTAL		67

Fuente: Sindicato de profesores, noviembre de 2019.

Anexo F10- 4. *Reconocimiento a profesores.*

Adicionalmente, como estrategia para el crecimiento del personal administrativo de la institución se cuenta con el programa de cualificación del desempeño a los funcionarios, el cual busca la formación y capacitación como una actividad permanente, con el propósito de desarrollar habilidades y actitudes necesarias para mejorar su desempeño, adaptándolos a las exigencias de un entorno cambiante. Para el periodo 2104 al 2019 se han realizado un total de 161 capacitaciones, con 2308 participaciones de todas las áreas de la institución como se muestra en la Tabla 101.

Tabla 101. *Cualificación del desempeño al personal administrativo.*

AÑO	CAPACITACIONES	PARTICIPANTES
2014	35	311
2015	28	243
2016	17	522
2017	35	360
2018	34	630
2019	12	242
TOTAL	161	2308

Fuente: Gestión Humana, agosto de 2019.

Anexo F10- 5. *Plan de Capacitación 2018 -2019.*

La evaluación de desempeño se realiza al personal administrativo de la Universidad Santiago de Cali de forma anual, donde se logra medir en las diferentes áreas los siguientes criterios: imagen y cumplimiento, calidad de trabajo, servicio al cliente, sentido de responsabilidad, rendimiento en el trabajo y relaciones e interacción. Esta evaluación busca identificar las falencias en los funcionarios y generar acciones de formación encaminadas a suplir esas necesidades, evidenciadas por el jefe inmediato. Dicha evaluación también se emplea para el ascenso de los empleados en la institución.

Anexo F10- 6. *Formato Evaluación de desempeño 2018.*

Anexo F10- 7. *Reglamento Interno de Trabajo.*

Anexo F10- 8. *Informe Evaluación de desempeño 2018.*

Con el fin de fomentar la estabilidad laboral, el desempeño con calidad y eficiencia de los funcionarios que se desempeñan al interior de cada unidad, académico o administrativo, desde el Departamento de Gestión Humana se crearon estrategias de fortalecimiento en pro de la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, las cuales están enfocadas al bienestar del funcionario, apoyar los procesos de una convivencia sana y el cumplimiento eficiente de sus funciones, redundando en los diferentes reconocimientos que realiza la Institución para todos sus empleados.

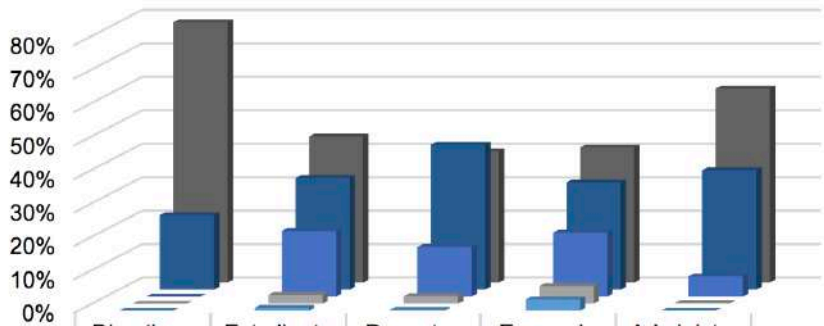
Con relación a los sistemas y gestión documental de la Institución se cuenta con sistemas para la gestión académica de los estudiantes desde el momento de su inscripción hasta el momento de su graduación, adicionalmente para el manejo de la información de los docentes, se cuenta con la información de su hoja de vida e historia laboral en los archivos físicos del departamento de Gestión Humana. Adicionalmente la institución, en la implementación de su Escalafón Docente, consolidó y digitalizó la información de los Docentes que se escalonaron en el Sistema para el Aseguramiento de la Calidad SIPAC.

Para garantizar la memoria de la gestión administrativa, la Institución cuenta con mecanismos de publicaciones periódicas de las diferentes actividades, actas de los diferentes órganos de cogobierno y sistemas de comunicación corporativos como la página web, el correo electrónico, redes sociales plataforma virtual, medios impresos y digitales. Además, desde la Unidad de Comunicación de la Institución, se ofrecen servicios desde las áreas Editorial, Publicitaria y Nuevos Medios y se elaboran los contenidos de interés general. Así mismo desde la oficina de Archivo Central se vela por la utilización de la gestión documental la cual facilitan el proceso de organización, manejo y seguridad de la información física y digital.

Análisis de la característica 25

En la percepción y opinión de públicos entre un 72% y un 100% de las respuestas de todos los estamentos son para las valoraciones "se cumple en alto grado" y "se cumple plenamente", lo que refleja el reconocimiento de la estructura organizacional de la Universidad Santiago de Cali que contempla criterios y políticas coherentes con sus funciones sustantivas, así como los sistemas de información para actualizar permanentemente la historia académica de los estudiantes y la historia laboral y académica de los profesores; se reconoce en la institución el desarrollo de acciones de promoción, programas de capacitación y estímulos para el personal administrativo. De igual forma todos los estamentos conocen los mecanismos para tramitar sus requerimientos ante las diferentes dependencias de la Institución. Sin embargo, que el 1% de las respuestas de los estudiantes (192) y el 3% de las respuestas de los egresados (38) consideran que no se cumple con algunos aspectos de esta característica y entre un 6% y un 20% de las respuestas de los estudiantes, docentes, egresados y administrativos, valoraron que se cumple aceptablemente con aspectos como las políticas y su coherencia, la estructura organizacional y su coherencia con la naturaleza de la Institución, y los mecanismos para tramitar requerimientos. Sobre esto último, es importante mencionar que para garantizar una mayor facilidad en las solicitudes de los requerimientos, la Universidad implementó un sistema de atención en línea a partir de abril de 2019 a través de un chat disponible desde la página web. La Gráfica 43 muestra los resultados del instrumento de percepción de públicos para cada uno de los estamentos.

Gráfica 43. Evaluación de la característica (Administración y gestión) por estamento.



	Directivos	Estudiantes	Docentes	Egresados	Administrativos
No se cumple	0%	1%	0%	3%	0%
Se cumple insatisfactoriamente	0%	3%	2%	5%	0%
Se cumple aceptablemente	0%	20%	15%	19%	6%
Se cumple en alto grado	22%	33%	43%	32%	36%
Se cumple plenamente	78%	44%	39%	40%	58%

Fuente: Resultados de Encuestas de Percepción y Opinión de Públicos USC.

La existencia y valoración de evidencias permitió identificar que la Universidad Santiago de Cali cuenta con un Estatuto General debidamente aprobado por el Consejo Superior; que existen perfiles para los cargos de la estructura funcional de la institución, se aplica el Reglamento de Becas y hay un programa de capacitación a empleados, los cuales son evaluados anualmente; así mismo, se cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo Aprobado y existen políticas de archivo, gestión documental y normas de aprobación.

En el juicio experto se reconoce la buena situación de la Institución reflejada en la puesta en marcha de políticas administrativas adecuadas, así mismo, recomiendan estructurar un código de buen gobierno que defina las normas de conducta de la institución y de sus directivos frente a los distintos grupos de interés con los que interactúa.

A continuación se presentan los resultados consolidados del proceso de autoevaluación con los tres momentos: percepción y opinión de públicos, existencia y valoración de evidencias y juicio experto.

CARACTERÍSTICA	% EN EL FACTOR	PERCEPCIÓN Y OPINIÓN DE PÚBLICOS	EXISTENCIA Y VALORACIÓN DE EVIDENCIAS	JUICIO EXPERTO	VALOR	JUICIO DE CUMPLIMIENTO
Administración y Gestión	**38%**	**4,41**	**4,75**	**4,60**	**4,64**	**Se cumple plenamente**

Reflexión y valoración general sobre la Característica 25

La organización, la administración y la gestión de la Universidad Santiago de Cali favorecen el desarrollo y la articulación de las funciones de docencia, investigación y extensión. La existencia de una estructura organizacional permite el correcto funcionamiento e interacción de las diferentes dependencias así como los canales y mecanismos que dan el soporte necesario a las áreas académicas y administrativas. Dicha estructura es coherente con la naturaleza institucional y los objetivos establecidos en su PEI y orientados al servicio de las funciones sustantivas, es así como desde la gestión de las diferentes dependencias, se evidencia el compromiso con la prestación del servicio en condiciones de alta calidad que impactan en el desarrollo de las actividades académicas y administrativas.

El personal administrativo, directivo y operativo de la Universidad Santiago de Cali es cualificado y se le incentiva a partir de estrategias de estímulos a la formación, el desarrollo integral y el bienestar. De esta manera la Universidad aplica las políticas de estímulos y promoción del personal administrativo.

Frente a la gestión documental de los procesos, la institución cuenta con sistemas de información y archivos físicos para la consulta y custodia de documentos propios de las historias académicas de los estudiantes e historias laborales y académicas de los profesores. El Departamento de Gestión Tecnológica de la Universidad es el encargado de dar apoyo a la comunidad académica y a las dependencias académico-administrativas de la Universidad, en la gestión y administración de software y hardware requeridos para que las funciones de todos los empleados se cumplan de acuerdo con los objetivos y los planes de acción trazados. Por lo anterior, esta característica tiene una valoración de 4,64 y **SE CUMPLE PLENAMENTE.**

4.10.4. Característica 26. Procesos de comunicación

La infraestructura tecnológica de la Universidad Santiago de Cali soporta los requerimientos institucionales y de la comunidad universitaria. El SIGUSC es un sistema de información conformado por los sistemas SINU e ICEBERG, que articulan y garantizan el registro, consulta, seguimiento y archivo digital de la información de los estudiantes en aspectos académicos y financieros; estos sistemas contemplan un total de 3029 funciones (1213 en SINU y 1816 en ICEBERG), garantizando un acceso fácil y eficiente a toda la información académica de los estudiantes. Así mismo se cuenta con el Sistema de Información para el Aseguramiento de la Calidad SIPAC, que integra aspectos relacionados con escalafón docente, plan de trabajo, proyectos de investigación y procesos de autoevaluación. Para los procesos de certificación de calidad funciona el software DARUMA como una herramienta para la gestión de los procesos y el cumplimiento a requerimientos legales y normativos de la norma ISO.

La unidad que soporta la operación, mantenimiento y funcionamiento de dichos sistemas en la Institución es el Departamento de Gestión Tecnológica, con personal calificado para el soporte de dichos procesos y está conformado por 33 personas, de las cuales 2 son Magister en Informática, 5 son profesionales, 13 tecnólogos, 13 técnicos. Este De-

partamento está conformado por las áreas de: coordinación de redes y comunicaciones, coordinación de servicios informáticos, coordinación de desarrollo de software y unidad de apoyo tecnológico, desde las cuales se atienden todas las necesidades específicas de la Institución en lo relacionado con los procesos de aplicación y utilización de tecnologías informáticas como apoyo a la formación, investigación, extensión y gestión administrativa. Así mismo, en la Universidad existe una unidad de comunicación, integrada por 12 personas y conformada por las áreas editorial, producción publicitaria y medios digitales, y es la encargada de dar respuesta a las necesidades de comunicación institucional, produciendo de forma estratégica contenidos de interés para la comunidad santiaguina y del país. Estas dos unidades facilitan la comunicación interna y externa de toda la comunidad académica.

Algunos de los mecanismos que facilitan la comunicación interna y externa corresponden a: la página web, correo electrónico desde la plataforma de Google, Chat USC en línea, Boletín electrónico 'La Santiago en Línea', Boletín impreso quincenal '*Gaceta* USC'; pantallas y carteleras internas institucionales; uso de redes sociales institucionales (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn y YouTube); emisora virtual 'La Radio USC'; Programa de televisión 'Cali Hoy Crónicas' que se emite por el Canal Regional de Telepacífico; publicaciones académicas y científicas; afiches y piezas gráficas y el Sello Editorial de la Universidad.

El Área Medios Digitales de la Unidad de Comunicación, es la encargada de comunicar, informar, monitorear y controlar la comunicación digital de la Universidad Santiago de Cali. Desde ésta área se coordinan las estrategias de comunicación digital para página web y redes sociales de la institución y está conformada por un community manager, un community manager junior y un webmaster.

La página web está disponible en el dominio https://www.usc.edu.co/index.php y cuenta con los certificados para garantizar que es un sitio seguro; en la página hay información actualizada sobre eventos, noticias, convocatorias y enlaces de todas las dependencias, Facultades de la Universidad y redes sociales. También se encuentran los perfiles de docentes y personal directivo. Se publica la normatividad institucional, Visión y Misión de la Universidad, información de programas de pregrado y posgrado. En la Tabla 102 se relacionan las Facultades y el enlace de consulta de la información sobre los programas y los profesores con los datos de su formación.

Tabla 102. *Enlaces página web de las Facultades.*

FACULTAD	ENLACE
Facultad de Ciencias Básicas	https://cienciasbasicas.usc.edu.co/
Facultad de Ciencias Económicas	https://economicas.usc.edu.co/
Facultad de Comunicación y Publicidad	https://comunicacionypublicidad.usc.edu.co/
Facultad de Derecho	https://derecho.usc.edu.co/
Facultad de Educación	https://educacion.usc.edu.co/
Facultad de Ingeniería	https://ingenieria.usc.edu.co/
Facultad de Salud	https://salud.usc.edu.co/

Fuente: Pagina web, noviembre de 2019.

Las herramientas analíticas que generan la estadística de la página web han mostrado hasta agosto de 2019, un acumulado de 2.075.557 visitas, con tiempo promedio de permanencia de 2:04 minutos y los picos altos de tráfico están identificados en los meses de junio y julio, debido a la época de inscripciones y matrículas.

Anexo F10- 9. Informes página Web USC.

Adicionalmente la Universidad cuenta con mecanismos de comunicación que facilitan el acceso a la información de toda la comunidad académica. Dichos mecanismos son:

Boletines. Desde el año 2014 se han tenido 2075 notas periodísticas publicadas a través del portal web (https://usc.edu.co/index.php/noticias), el cual sirve también como referente de consulta para medios de comunicación externos.

Gaceta USC. Es un medio escrito institucional de circulación quincenal (1500 ejemplares) y se compone de cuatro (4) páginas, en las cuales los integrantes de la comunidad universitaria pueden enterarse de la normatividad institucional, actividades académicas y culturales, procesos de acreditación, inauguraciones y reconocimientos. Además se socializa desde la página https://www.usc.edu.co/index.php/gacetas en su versión digital.

Redes sociales USC. Como Facebook, Instagram y Twitter con las cuales la Universidad facilita que la comunidad académica y en general tenga acceso a la información con el propósito de mejorar el posicionamiento institucional. Desde Facebook, al 2019 se tienen 41.490 seguidores. Para Instagram se tienen 9.045 seguidores y en el mes de marzo del 2019 se tenían 5012, lo que representa un incremento porcentual del 74%; el 94% de los seguidores reside en Colombia, su impacto local es en Cali con un 68%, el rango de edad que tiene mayor acogida esta entre 18 a 24 años con un 49% y de 26 a 34 años con un 33%, en su mayoría mujeres con un 62%. En Twitter se cuenta con 9.953 seguidores.

Anexo F10- 10. *Informe completo redes sociales digitales USC.*

Anexo F10- 11. *Informe general de sistemas de comunicación.*

Como estrategias adicionales para mejorar el posicionamiento y aumentar la reputación de la Universidad Santiago de Cali en las redes sociales, se han establecido campañas como: Conoce Tu SC; Eventos USC; Amor por la Santiago; Concurso USC; Instagram Live; Medio Ambiente; Sentido de Pertenencia; Orgullo USC, donde se resaltan temas de interés de la comunidad, eventos importantes, logros de estudiantes, profesores y egresados, entre otros. Entre 2018 y 2019 se ha tenido 109 publicaciones *freepress* en medios de comunicación. Así mismo, desde el programa "Voceros USC", instaurado en 2019 se implementó una estrategia enfocada en enviar expertos santiaguinos a los medios de comunicación para los diferentes temas que se manejan en la agenda periodística; en la Tabla 103 se muestra la visibilidad de los docentes en los medios.

Tabla 103. *Visibilidad de Docentes en medios de Comunicación 2019.*

PROFESOR	MEDIO	TEMA
Soraya Pardo	Caracol Radio	Jornadas de siembra jardín infantil Santiaguitos
Jéssica López	El País	Depresión en niños y adolescentes
Carlos Cruz	Telepacífico	Seguridad informática
Saulo Bravo	Telepacífico	Finanzas Personales
Claudia Peña	Telepacífico	Familia y valores
Marcela Duarte	Telepacífico	Hablar en positivo
Daniel Beltrán	Telepacífico	Ventajas de ahorrar en bancos
Clara Hilda Ramírez	Telepacífico	Cómo hablar en público y en entrevista de trabajo
Claudia Bedoya	Radio Súper	Premios Alfonso Bonilla Aragón
Soraya Pardo	Radio Súper	Jornada reciclaje niños
Jéssica López	Caracol Radio	Comunidad LGTBI
Jéssica López	Caracol Televisión	Hospital simulado - reacciones químicas sobre las emociones
Francisney Cano	El País	Economía y nuevas formas de transporte
Oscar Salazar	Telepacífico	Sistemas de Energías Alternativas

Fuente: Dirección Unidad de Comunicación, noviembre 2019.

Adicionalmente, la Institución cuenta con la Unidad de Medios Universitarios – UNIMEDIOS- adscrita a la Facultad de Comunicación y Publicidad, como un laboratorio de producción periodística desde donde se realiza la producción de medios: Periódico Utópicos Impreso y Digital; Cali Hoy Crónicas; Cali Hoy Entrevistas; La Santiago Es…; Utópicos T.V; Cápsulas Informativas; Utópicos T.V Noticias al día. UNIMEDIOS se articula con el CEPA (Centro de Producción Audiovisual) para realizar producciones sonoras, audiovisuales y multimediales de la Universidad. A la producción del CEPA se puede acceder desde el siguiente enlace, en un canal que cuenta con 2,65 mil suscriptores a noviembre de 2019: https://www.youtube.com/user/cepafcsp?feature=results_main.

Como medio de comunicación y difusión interna y externa, la Universidad Santiago de Cali cuenta con la Editorial; ésta se configura como un espacio abierto a la comunidad santiaguina en donde los estudiantes, los profesores y el personal administrativo cuenta con la posibilidad de publicar un libro, una revista o cualquier otro tipo de publicación. Las publicaciones de la Editorial de la Universidad son una expresión de las actividades de investigación y docencia, pero también son una afirmación del compromiso de preservación y difusión de la cultura; por tanto, la Universidad garantiza la calidad del contenido y la presentación de todas sus publicaciones, considerando la pertinencia de las líneas editoriales correspondientes, la vinculación con el exterior y el acceso de los grupos sociales a la cultura universitaria.

Con relación a la existencia de instrumentos archivísticos, la Institución vela por la

utilización de una gestión documental que facilite el proceso de organización, consulta, manejo, disposición, preservación y seguridad de la información física y digital, garantizando la autenticidad, fiabilidad y usabilidad de los mismos; todo esto con el ánimo de brindar apoyo a las áreas en estos procesos. La Unidad de Archivo Central de la Universidad está adscrita a la Secretaría General y se encarga de dar los lineamientos para la disposición del archivo.

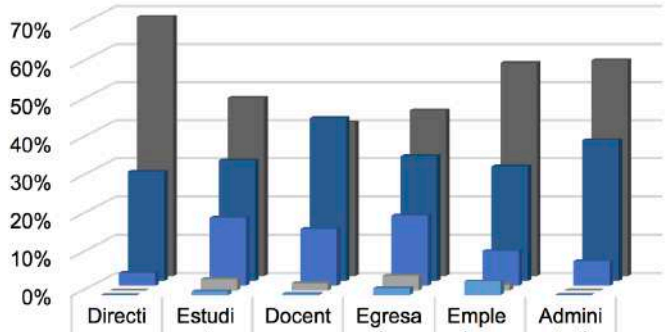
Con relación a la tecnología para garantizar la conectividad de la comunidad académica, la Universidad está dotada actualmente de una red corporativa con un backbone de fibra óptica para ampliar su capacidad, se pasó de estrella simple a 1 Gbps a estrella doble a 10 Gbps. De manera paralela se renovaron los switches de Core y distribución con características de alta disponibilidad y velocidades de 40 Gbps en Datacenter y 10 Gbps en distribución; actualización de los switches de acceso para pasar de 100 Mbps a 1Gbps todo con tecnología Juniper; igualmente se renovaron los servidores pasando de un esquema tradicional a uno de nube privada con orquestador, administrado y tarificado; 1TB de memoria RAM, 48TB de almacenamiento tipo SAN, 4 nodos de procesamiento Intel y 1 nodos Power. Adicionalmente, la institución tiene acceso público y gratuito a internet con un ancho de banda 3.736 megas y cubrimiento del Campus Universitario con la red inalámbrica, por un tiempo diario ilimitado y desde cualquier dispositivo. Se resalta la disponibilidad de Google APPS para toda la comunidad universitaria (correo electrónico institucional, mensajería unificada, agenda compartida, almacenamiento en la nube, redes sociales, ofimática), Office 365 gratuito para estudiantes, docentes y personal administrativo de la institución e implementación de 2100 nodos de la solución de ciberseguridad Kaspersky.

Dentro de la búsqueda de ofrecer un mejor servicio para el acceso a Internet a la comunidad universitaria, mejorar las comunicaciones vía Internet entre las universidades locales (Local Access Point - LAP) y nacionales (Nacional Access Point - NAP) y compartir contenidos especializados, se integró en Cali la Red Universitaria de Alta Velocidad RUAV, en consenso con todas las universidades de la región, lo que ha permitido a la Universidad Santiago de Cali beneficiarse de negociaciones en bloque para la adquisición de los servicios de internet y uso de plataformas compartidas para mejorar la interconectividad a través de salas virtuales para videoconferencias.

Análisis de la característica 26

En la percepción y opinión de públicos, entre el 76% y el 97% de los porcentajes son para las valoraciones de "se cumple alto grado" y "se cumple plenamente", lo cual permite concluir que para los estamentos la Universidad Santiago de Cali cuenta con la tecnología y sistemas de información para la comunicación interna y externa de toda la comunidad, así como con una página web con información detallada y actualizada para conocer la formación y trayectoria de los profesores, el plan de estudios de los programas, los programas académicos que se ofrecen, entre otros, perdiendo el acceso de información en tiempo real. Reconocen que la institución tiene mecanismos de archivo adecuados que permiten la organización, consulta, disposición y preservación de la información académica y administrativa. Sin embargo, el 1% de las respuestas de los estudiantes (348), 2% de las respuestas de los egresados (103) y el 4% de las respuestas de los empleadores (12) consideran que no se cumple con algunos de los aspectos antes mencionados; así mismo, entre el 3% y el 18% de las respuestas, las valoran como aceptablemente. La Gráfica 44 muestra los resultados del instrumento de percepción de públicos para cada uno de los estamentos.

Gráfica 44. *Evaluación de la característica (Procesos de comunicación) por estamento.*



	Directivos	Estudiantes	Docentes	Egresados	Empleadores	Administrativos
No se cumple	0%	1%	0%	2%	4%	0%
Se cumple insatisfactoriamente	0%	3%	2%	4%	2%	0%
Se cumple aceptablemente	3%	18%	15%	18%	9%	6%
Se cumple en alto grado	29%	31%	43%	33%	30%	37%
Se cumple plenamente	68%	47%	40%	43%	56%	57%

Fuente: Resultados de Encuestas de Percepción y Opinión de Públicos USC.

La existencia y valoración de evidencias permitió identificar que la Universidad Santiago de Cali cuenta con una página web, sobre la cual se realizan análisis de toda la información a partir de la interacción del sitio web para medir el alcance que la imagen de la Institución tiene en los diferentes segmentos poblacionales y que están definidos los mecanismos de difusión de la información institucional; se evidencia la aprobación de documentos relacionados con políticas para la gestión documental.

En el juicio experto se destaca que la Universidad Santiago de Cali cuenta con diversas modalidades de comunicación e información, resaltando que el contenido de la página web es rico en información sobre todo en las áreas académicas y administrativas y que contiene orientaciones precisas para los diferentes grupos de interés. No obstante, sugieren la necesidad de revisar los sistemas y medios de comunicación para garantizar su efectividad y apoyo positivo a los procesos académicos y administrativos de la Institución.

A continuación se presentan los resultados consolidados del proceso de autoevaluación con los tres momentos: percepción y opinión de públicos, existencia y valoración de evidencias y juicio experto.

CARACTERÍSTICA	% EN EL FACTOR	PERCEPCIÓN Y OPINIÓN DE PÚBLICOS	EXISTENCIA Y VALORACIÓN DE EVIDENCIAS	JUICIO EXPERTO	VALOR	JUICIO DE CUMPLIMIENTO
Procesos de Comunicación	26%	4,32	4,33	4,50	4,38	Se cumple en alto grado

Reflexión y valoración general sobre la Característica 26

La Universidad Santiago de Cali cuenta con una infraestructura tecnológica y de comunicaciones al servicio de toda la comunicad académica. Así mismo, se tiene una Unidad de Comunicación encargada de estructurar las estrategias y los mecanismos de comunicación interna y externa y un Departamento de Gestión Tecnológica que brinda soporte técnico de todos los sistemas de información.

En la Institución están definidos los mecanismos para la difusión de la información como la página web, boletines, *Gaceta USC*, redes sociales y se reconocen los esfuerzos por mejorar las relaciones en doble vía con todos los actores de la comunidad universitaria. La Editorial de la Universidad se convierte también en un importante espacio abierto para la comunidad santiaguina, donde profesores, estudiantes y personal administrativo pueden compartir su producción académica.

El internet es libre y gratuito en todo el campus de la Universidad, con un ancho de banda suficiente para las necesidades de la comunidad. Así mismo, se proporciona un marco de operación y acción a través de la inversión e implementación de sistemas integrados de información académica y administrativa como el SIGUSC, SIPAC y DARUMA que permiten la sistematización de procesos académicos y financieros, la evaluación profesoral y de administrativos,

entre otros, para garantizar a toda la comunidad el acceso a la información, conectividad e interactividad entre ellos.

Para agilizar el manejo de estas plataformas y siguiendo las políticas institucionales correspondientes que buscan que todos los miembros de la comunidad exploren y desarrollen competencias informáticas para aplicar en procesos desde sus puestos de trabajo o aula de clase, se han realizado jornadas de familiarización con estos medios tecnológicos.

La Universidad Santiago de Cali realiza acciones necesarias para garantizar una adecuada gestión documental que facilite el proceso de organización, consulta, manejo, disposición, preservación y seguridad de la información física y digital. Por lo anterior, esta característica tiene una valoración de 4,38 y **SE CUMPLE EN ALTO GRADO.**

4.10.5. Característica 27. Capacidad de gestión

En la Estructura Organizacional de la Universidad, el Consejo Superior es la suprema dirección y autoridad política, académica, administrativa, disciplinaria, financiera y electoral. Está constituido por 25 integrantes, así: 24 representantes de los estamentos de estudiantes, profesores y egresados y un 1 socio fundador. La Rectoría es la instancia de la que dependen las demás unidades académico-administrativas, cada una de las cuales aporta para el cumplimiento de la Misión, Visión y Principios Institucionales que la Universidad ha definido.

Los documentos institucionales que establecen la forma de operación de las distintas instancias relacionadas con la gestión de la Institución y los Programas se encuentran en el archivo de la Secretaría General y entre ellos están: Estatuto General, Resoluciones de los Consejos Superior y Académico y de Rectoría. En las Facultades, el Consejo de Facultad, precedido por el Decano y en el que participan los Directores de Programa y representantes de profesores y estudiantes, tiene dentro de sus funciones transmitir y hacer seguimiento a las directrices de la institución, para el desarrollo de los procesos operativos y de gestión académica al interior de los programas.

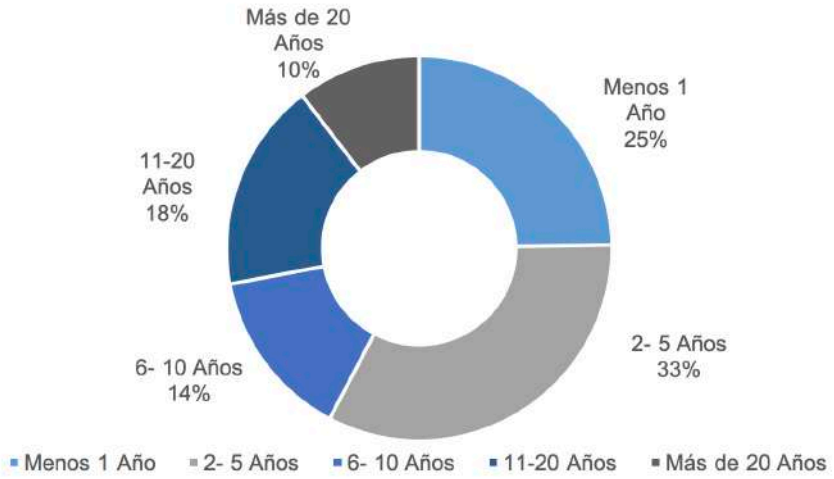
De acuerdo con el Artículo 16 del Estatuto General de la Universidad Santiago de Cali, las personas constituidas en autoridad son: Presidente del Consejo Superior Universitario, Rector, Vicerrector Académico, Vicerrector Administrativo, Secretario General, Decano de Facultad, Director de Programa, Director de Departamento, Director de Extensión, Director de Investigación, Director de Seccional, Director de Planeación, Director de Bienestar Universitario, Director Financiero. Los requisitos, responsabilidades y funciones están establecidas en los Títulos IV, V, VI, VII y VIII del Estatuto General. Con base en esta normatividad, la Universidad garantiza el liderazgo e idoneidad de los directivos, así como la transparencia en la designación de funciones y responsabilidades en la institución. En los literales l) y u) del Artículo 46 del Estatuto General se establece como una función del Rector el nombrar al personal administrativo, técnico y de servicios, así como a los directivos, ciñéndose a las disposiciones legales, estatutarias, convencionales y reglamentarias vigentes; con lo anterior, se garantiza el respecto a los reglamentos en la provisión de los cargos.

Los responsables de la institución realizan actividades para el logro de los objetivos derivados de la Misión y el Proyecto Educativo Institucional, los cuales quedan consignados en los informes presentados por dichos

responsables anualmente de acuerdo con lo establecido en el Estatuto General.

La Universidad cuenta con una estructura administrativa que soporta la gestión institucional y estabilidad de los procesos propios de todas las dependencias. Actualmente, la planta administrativa es de 461 personas y durante los últimos años dicho número ha sido constante. Se resalta que la planta administrativa ha mantenido un vínculo en la Institución generando estabilidad para los empleados; de hecho, el 42% tiene más de 6 años de vinculación a la institución y el 28% más de 11 años. La Gráfica 45 muestra sus años de vinculación con la institución.

Gráfica 45. *Empleados administrativos y tiempo de vinculación en la USC.*



Fuente: Gestión Humana, agosto de 2019.

La Universidad Santiago de Cali, cuenta con una planta de administrativa adecuada, con las competencias necesarias para los procesos asociados a una formación de calidad. Se evidencia una organización por áreas y dependencias que permiten desarrollar los fines académicos y administrativos de acuerdo con las directrices institucionales, dentro de un concepto de transparencia y buen gobierno en coherencia con la misión de la Universidad.

El Departamento de Gestión Humana, a través del procedimiento de Inducción al Personal nuevo (P-GH-028), presenta de manera formal la Institución y socializa Misión, Visión, PEI, Reglamento Interno, Estatuto General y la cultura organizacional de la Institución. Lo anterior se puede evidenciar en el Formato Informe de Inducción y Entrenamiento (R-GH016) y lista de asistencia a Inducción Institucional. Todos los soportes de este proceso, reposan en el Departamento de Gestión Humana.

La Universidad Santiago de Cali adelanta de tiempo atrás, la implementación del Sistema de Gestión Calidad, lo que ha permitido el seguimiento y la actualización de procesos, procedimientos, instructivos, manuales, reglamentos e indicadores, entre otros. El Sistema de Gestión de Calidad es liderado por la Vicerrectoría Administrativa y es integrado por los líderes de los subsistemas y de los procesos que los conforman. Por lo anterior, desde el 2008 se han logrado varias certificaciones, de parte de Icontec y Bureau Veritas, las cuales se han renovado periódicamente y ampliado a diversos procesos. Actualmente se cuenta con 42 certificaciones tal como se muestra en la Tabla 104.

Tabla 104. *Procesos certificados en la USC.*

SUBSISTEMA	PROCESO	NORMA	OTORGAMIENTO	ENTE CERTIFICADOR
Administrativo	Direccionamiento subsistema administrativo	NTC ISO 9001:2015	24/11/2017	Bureau Veritas
	Gestión Humana			
	Gestión Tecnológica			
	Compras			
	Servicios Generales			
	Servicios Universitarios			
	Activos Fijos			
Bienestar Universitario	Direccionamiento Subsistema Bienestar Universitario	NTC ISO 9001:2015	24/11/2017	Bureau Veritas
	Gestión Cultura		26/11/2014	
	Gestión Deporte		26/11/2014	
	Gestión Salud		26/11/2014	
	Promoción y Desarrollo Humano		24/11/2017	
	Gestión Deporte Palmira		30/09/2016	
Clínica Odontológica	Direccionamiento Subsistema Clínica Odontológica	NTC ISO 9001:2015	26/11/2014	Bureau Veritas
	Bioseguridad y Gestión Ambiental			
	Caja			
	Dotación y mantenimiento			
	Servicio Asistencial			
Extensión y Proyección Social	Direccionamiento Subsistema Extensión y Proyección social	NTC ISO 9001:2015	24/11/2017	Bureau Veritas
	Centro Conciliación y Arbitraje			
	Educación Continuada			
	Educación para el trabajo y el desarrollo humano			
	Centro Conciliación y Arbitraje	NTC 5906:2012	29/11/2013	Icontec
	Educación para el trabajo y el desarrollo humano	NTC 5581	28/12/2016	SGS Colombia
		NTC 5555	28/12/2016	

SUBSISTEMA	PROCESO	NORMA	OTORGAMIENTO	ENTE CERTIFICADOR
Financiero	Direccionamiento Subsistema Financiero	NTC ISO 9001:2015	24/11/2017	Bureau Veritas
	Información Financiero			
	Planeación Financiera			
	Servicios Financiero			
	Gestión Pagaduría			
Formación Profesional	Direccionamiento Subsistema Formación Profesional	NTC ISO 9001:2015	24/11/2017	Bureau Veritas
	Gestión Académica			
	Contexto de aprendizaje - Facultad de Derecho Centro de Conciliación	NTC 5906:2012	11/02/2016	Icontec
Jardín Infantil Santiaguitos	Direccionamiento Subsistema Jardín Infantil Santiaguitos	NTC ISO 9001:2015	26/11/2014	Bureau Veritas
	Formación Integral			
	Servicios Administrativos			
	Servicios a la Comunidad			
Laboratorio de Metrología	Direccionamiento Subsistema Laboratorio de Metrología			
	Gestión Calibraciones y Equipos	NTC ISO 9001:2015	26/11/2014	Bureau Veritas
	Gestión Comercial y Mercadeo			
	Gestión Logística y Facturación			
	Reporte de Resultados y trazabilidad			

Fuente: Gestión de la Calidad, agosto de 2019.

Anexo F10- 12. *Evidencia de los procesos certificados.*

El sistema de calidad de la Universidad está consolidado y funciona con procesos estandarizados que permiten realizar un análisis en tiempo real de la información y tomar decisiones. Así mismo, se tienen un control estricto a áreas vitales de la institución, siendo un sistema maduro, capaz de satisfacer y soportar los retos y políticas trazadas institucionalmente. Frente a la norma NTC ISO 9001:2015, la Universidad Santiago de Cali adelanta la documentación e implementación en eel Subsistema de Extensión y proyección social de los procesos de Prácticas y Pasantías y Servicios Profesionales y Proyectos; en el Subsistema Estratégico, los procesos de Comunicación institucional, Planeación Institucional, Mercadeo Institucional y Gestión Jurídica; en el Subsistema de Formación profesional, los procesos de Gestión Docente y Aseguramiento de la Calidad; en el Subsistema Laboratorios, todos los procesos, esperando ampliar el alcance de la certificación.

Adicionalmente, para garantizar procesos transparentes de contratación, el Consejo Superior aprobó el Acuerdo CS-05 del 3 de junio de 2015, por el cual se establecen los principios rectores de la contratación y compras de la Universidad Santiago de Cali y de adoptan otras decisiones.

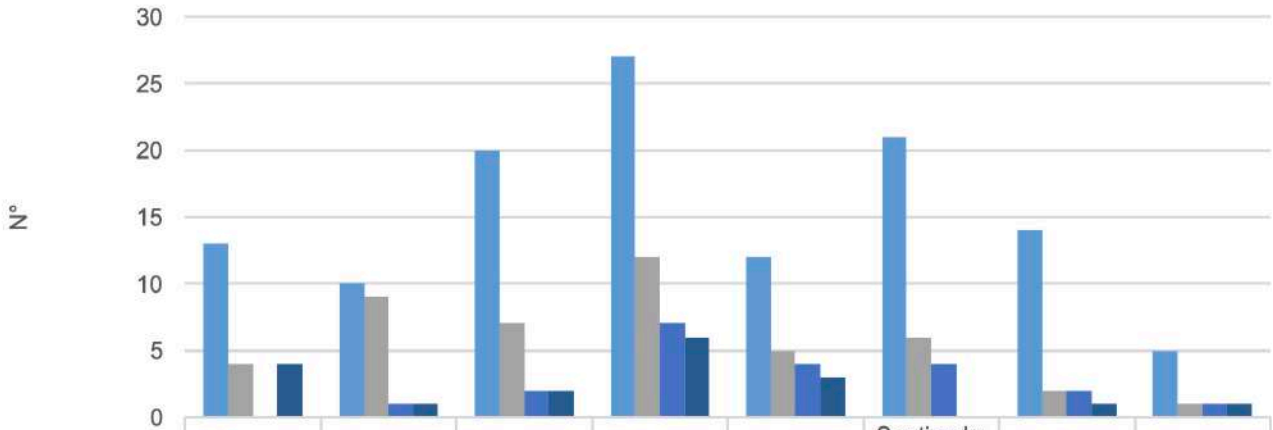
Anexo F10- 13. *Política de Contratación y Compras, Acuerdo CS-05- 2015.*

Para garantizar un eficiente sistema de atención al ciudadano, mediante la Resolución de Rectoría 017 del 15 de marzo de 2019, se aprobó la Política de atención a las PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) que establece los mecanismos institucionales para el trámite de las PQRS en la Universidad Santiago de Cali, involucrando a todos los Subsistemas del Sistema de Gestión de Calidad, donde se brinden servicios académicos, financieros y/o administrativos, así como a los diferentes sistemas de gestión implementados por la Institución (https://pqrs.usc.edu.co/). Para la atención al ciudadano, la Universidad dispone de diversos mecanismos y canales de comunicación, como: el sistema de gestión de PQRS, por medio telefónico, de manera personal, por los correos electrónicos institucionales y por escrito.

Anexo F10- 14. *Política de atención a las PQRS.*

A través del sistema de gestión de PQRS se han registrado un total de 207 PQRS desde el 1 de abril a la fecha como se muestra en la Gráfica 46.

Gráfica 46. *Registro de PQRS por mes.*



	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Petición	13	10	20	27	12	21	14	5
Queja	4	9	7	12	5	6	2	1
Reclamo		1	2	7	4	4	2	1
Sugerencia	4	1	2	6	3		1	1

Fuente: Gestión de la Calidad –Noviembre de 2019.

El sistema de gestión de PQRS esta soportado en la plataforma OsTicket, un sistema automatizado de soporte al cliente, fácil de usar y de administrar, que integra discretamente todos los tickets creados vía email o por formulario web; dentro de una interface web simple, administra, organiza y archiva fácilmente todas las solicitudes de soporte. En ambos casos, los clientes, al abrir una consulta recibirán un e-mail de auto-respuesta. Los clientes podrán ver el estado de los tickets que han abierto y su historial en línea, utilizando para ello su número de consulta. Los informes de PQRS se realizan de manera trimestral y actualmente se cuenta con informes consolidados de abril - junio y julio- septiembre.

Anexo F10- 15. *Informes trimestrales de PQRS.*

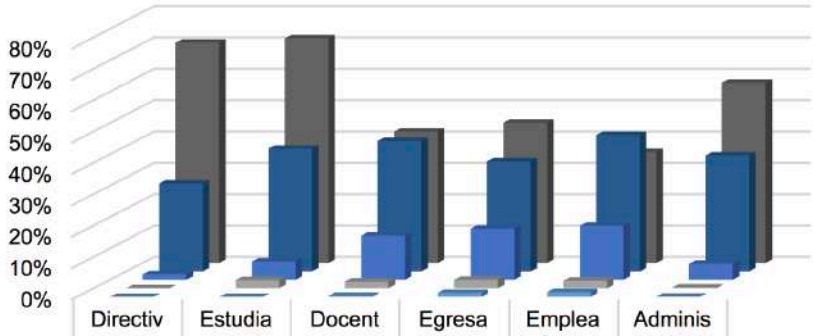
Desde el Archivo Central de la Universidad se brindan los lineamientos de organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos a través de la implementación de Tablas de Retención Documental articulados con cada área. Para garantizar la conservación de la documentación, el Archivo Central lidera el proceso de transferencia y tratamiento físico de los documentos, así como la actualización y ajuste de las Tablas de Retención Documental TDR.

Anexo F10- 16. *Políticas de archivo, gestión documental y normas de aprobación.*

Análisis de la característica 27

En el instrumento de percepción y opinión de públicos, entre el 78% y el 98% de los resultados están en las valoraciones de “se cumple alto grado” y “se cumple plenamente”, lo cual permite concluir que la comunidad reconoce en la Institución una estructura organizacional y administrativa que posibilita, dentro de criterios académicos, la estabilidad institucional y la continuidad de políticas, así como con lo establecido en los reglamentos respecto a la provisión de cargos administrativos y la transparencia en la asignación de responsabilidades y funciones, lo que se refleja en que los directivos demuestran conocimientos sobre lo que hacen y manifiestan actitudes de integridad, liderazgo, idoneidad e integridad, en coherencia con el Proyecto Educativo Institucional. También, reconocen la existencia de procesos de gestión de calidad certificados y un sistema de atención al ciudadano, así como mecanismos de organización de la información en los sistemas de archivística institucional. No obstante, el 1% de las respuestas de los estudiantes (42) y los egresados (90) consideran que no se cumple con algunos de los aspectos antes mencionados. De otra parte, existe un porcentaje de los encuestados para quienes la capacidad de gestión que ofrece la institución se cumple aceptablemente en un rango entre un 2% y un 18%, valoración asociada principalmente al sistema de atención al ciudadano; en este sentido, ya se han logrado avances importantes como la aprobación de la Resolución para implementación del sistema de PQRS, desde marzo de 2019. La Gráfica 47 muestra los resultados del instrumento de percepción de públicos para cada uno de los estamentos.

Gráfica 47. *Evaluación de la característica (Capacidad de gestión) por estamento.*



	Directivos	Estudiantes	Docentes	Egresados	Empleadores	Administrativos
No se cumple	0%	0%	0%	1%	2%	0%
Se cumple insatisfactoriamente	0%	3%	2%	3%	2%	0%
Se cumple aceptablemente	2%	6%	14%	16%	17%	5%
Se cumple en alto grado	28%	39%	42%	35%	44%	37%
Se cumple plenamente	70%	72%	42%	45%	35%	57%

Fuente: Resultados de Encuestas de Percepción y Opinión de Públicos USC.

En relación con la existencia y valoración de evidencias, la Universidad Santiago de Cali dispone de una política de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS) para la atención al ciudadano y la comunidad académica sobre la cual se realizan informes trimestrales con análisis de las PQRS registradas; también, se cuenta con información detallada de los sistemas de información de la Institución y su articulación; en la Institución, está aprobada la Política de Contratación y están documentados los procesos de certificaciones de calidad; se reconoce que el Departamento de Gestión Humana ha definido procedimientos para la inducción y capacitación del personal.

En el juicio experto se destaca que la Universidad Santiago de Cali se encuentra en una senda de crecimiento muy favorable, iniciada en 2011 bajo la consigna de "Transformación y Buen Gobierno", resaltando aspectos como el saneamiento financiero de la Institución, el crecimiento significativo de la oferta académica, el incremento sustancial de la planta docente, el desarrollo de políticas de formación y capacitación docente, el Programa Institucional para la Permanencia Estudiantil PIPE, el fortalecimiento de la investigación, el Programa de Actualización para el Egresado Santiaguino PAES, la renovación de equipos para mejorar el servicio en las salas de sistemas y la dotación en nuevas áreas así como la continuidad a las certificaciones de calidad, contando a la fecha con 42 procesos certificados.

A continuación se presentan los resultados consolidados del proceso de autoevaluación con los tres momentos: percepción y opinión de públicos, existencia y valoración de evidencias y juicio experto.

CARACTERÍSTICA	% EN EL FACTOR	PERCEPCIÓN Y OPINIÓN DE PÚBLICOS	EXISTENCIA Y VALORACIÓN DE EVIDENCIAS	JUICIO EXPERTO	VALOR	JUICIO DE CUMPLIMIENTO
Capacidad de gestión	36%	4,36	4,75	4,50	4,60	Se cumple plenamente

Reflexión y valoración general sobre la Característica 27

La estructura académica y administrativa de la Universidad Santiago de Cali garantiza su calidad y el desarrollo de las funciones sustantivas; esto se logra por la organización interna de grupos de trabajo con alto compromiso y sentido de pertenencia. El personal administrativo, directivo y operativo tiene altos perfiles profesionales y una vocación de servicio reconocida por la comunidad académica, convirtiéndose en una fortaleza su modelo de gestión y su talento humano. La planta administrativa es suficiente en cantidad y calidad para atender el funcionamiento de la Institución; además, se reconoce su estabilidad laboral, representada en que el 42% tiene más de 6 años de vinculación a la Universidad.

En la Universidad Santiago de Cali la adecuada organización, administración y gestión, con funciones definidas, han permitido mantener el buen desarrollo de su oferta educativa. Lo anterior, soportado en el Estatuto General, que define los requisitos, responsabilidades y funciones de los responsables de la dirección de la institución.

Se reconoce en la institución el aporte y logros del Sistema de Gestión de Calidad, que ha permitido la certificación de 42 procesos en los diferentes subsistemas definidos por la institución. Lo anterior, como una garantía en la correcta ejecución de los procesos de las diferentes dependencias. Así mismo, la institución avanza en la mejora de sus servicios para la comunidad mediante la automatización del proceso que le permite dar garantía y seguimiento eficiente a los mecanismos de atención al ciudadano; es así como desde 2019 inicia la implementación de un sistema de PQRS en línea, del cual se realizan seguimientos trimestrales.

En la Universidad se tiene una oficina de Archivo Central que orienta sobre la organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos a través de la implementación de Tablas de Retención Documental TRD. Por lo anterior, esta característica tiene una valoración de 4,60 y **SE CUMPLE PLENAMENTE.**

4.10.6. Fortalezas y oportunidades del Factor 10. Organización, gestión y administración

Fortalezas

- La Universidad Santiago de Cali cuenta con una estructura organizacional y criterios definidos para la asignación de responsabilidades y funciones acordes con el tamaño y complejidad de la institución.
- Las políticas y lineamientos para el desarrollo de las funciones sustantivas que garantizan el trabajo coherente, responsable y permanente en articulación con el Proyecto Educativo Institucional.
- Los estímulos educativos, cualificación, promoción y evaluación al personal administrativo, de acuerdo con lo establecido en los Estatutos y Reglamentos, así como diferentes formas de reconocimiento a su labor.
- La Política de Seguridad y Salud en el Trabajo con la cual la Universidad Santiago de Cali garantiza el bienestar de sus funcionarios.
- La existencia y uso eficiente de sistemas de información adquiridos y desarrollados por la Institución que permiten mejorar y facilitar la interacción entre los usuarios, soportados en una infraestructura tecnológica.
- La estructura administrativa que respalda la gestión institucional y estabilidad de los procesos propios de todas las dependencias, soportada en una planta administrativa de 461 adecuada y con demostrada estabilidad laboral.
- Las 42 certificaciones obtenidas en los procesos han permitido que en la Universidad afiance una cultura de mejoramiento continuo.
- La implementación de un sistema de atención de las PQRS.

Oportunidades

- Generar acciones que fortalezcan el sistema de comunicación y difusión de la información en la USC.
- Estructurar un código de buen gobierno en la USC.
- Fortalecer los procesos de evaluación del desempeño y capacitación para el personal administrativo de la Universidad.
- Implementar un plan de restructuración del sitio web de la Universidad Santiago de Cali.
- Actualizar y aprobar las nuevas Tablas de Retención Documental.
- Fortalecer las estrategias que permitan a las directivas universitarias darle a conocer a la comunidad su gestión.

La Universidad Santiago de Cali comparte con la comunidad este Informe de Autoevaluación con fines de Acreditación Institucional, producto del trabajo colaborativo de estudiantes, profesores, egresados, directivos y personal administrativo, que día a día aportan para el fortalecimiento de los procesos académicos y administrativos de la institución. Este informe recoge los principales logros de la Universidad Santiago de Cali en los últimos cinco años y es un reflejo de las transformaciones institucionales desde sus funciones de docencia, investigación y proyección social. Esperamos que la comunidad conozca y se apropie de este Informe, con el convencimiento pleno que su contenido y lo que somos como Institución, dará como resultado el reconocimiento por parte del Ministerio de Educación Nacional de la acreditación de alta calidad a la Universidad Santiago de Cali.

EN PROCESO DE ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
UNIVERSITAS
EXCELLENTIA
USC
UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI