

## 9. Eje estratégico gestión eficiente

*Optimizar la gestión institucional y asegurar un desarrollo sostenible (Plan de Desarrollo 2019-2022).*

Dentro de la filosofía institucional se establece desarrollar la misión de manera eficaz, eficiente y efectiva a través de buenas prácticas administrativas y académicas en pro del mejoramiento continuo de las funciones sustantivas de Uniclaletiana.

Por ende, en el eje estratégico gestión eficiente se establecieron metas relacionadas con el mejoramiento del desempeño y la productividad institucional, a través de:

- La certificación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma Técnica Colombiana ISO 9001: 2015.
- Diseño e implementación de un centro de servicios de atención al usuario automatizado.
- Implementación del Sistema de Gestión Documental.
- Fortalecimiento de la gestión financiera de la Institución

Con respecto, al fortalecimiento de la gestión financiera de la Institución, es relevante informar que, como resultado de la buena planificación, ejecución y control de los recursos financieros, se pudo implementar una política de alivios financieros durante el segundo semestre de 2020, cuyo objetivo fue prevenir la deserción estudiantil y facilitar el acceso a la educación superior de nuevos aspirantes que, fueron afectados económicamente por las medidas establecidas por las entidades territoriales para prevenir la propagación del Covid-19.

En este sentido, se describen los avances logrados en este eje estratégico.

### 9.1 Sistema Integrado de Gestión (SIG)

El Sistema Integral de Gestión de Uniclaletiana comprende los siguientes sistemas:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SIG)
- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SIG-SST)
- Autoevaluación y acreditación de programas académicos

El SIG dispone de un enfoque por procesos que contribuye a la eficacia y eficiencia de la Institución en el logro de sus resultados previstos. En 2020 se logró implementar el 78% de los requisitos establecidos por la Norma Técnica Colombia (NTC ISO 9001: 2015), no obstante, para 2022 se espera disponer de la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad de Uniclaletiana.

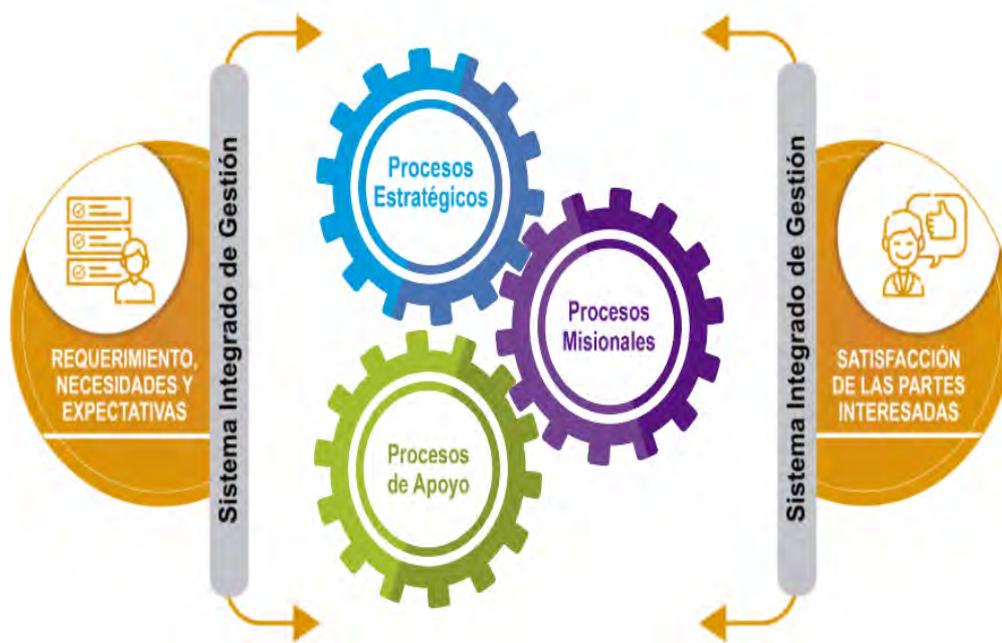
El SG-SST es el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua, con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo. En Uniclaletiana el SG-SST

tiene un desarrollo e implementación del 90% y para el año 2021 se espera disponer del 100%. El SG-SST en la Institución se fundamenta en los estándares mínimos de seguridad y salud en el trabajo de la Resolución 0312 de 2019.

De igual manera se actualizó el modelo de autoevaluación y acreditación de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Decreto 1330 de 2019.

Unicla retiene dispone de un micrositio web “SINCLA” donde se compila toda la documentación del Sistema Integral de Gestión, integrado por: políticas y objetivos del SIG, cadena de valor, caracterizaciones, procedimientos y formatos de los procesos, entre otros. Esto, con el objetivo de que la población institucional pueda acceder a ellos y descargar las versiones actualizadas.

**Tabla 51.** Cadena de valor de Unicla retiene



Fuente. SINCLA

A continuación, se explica la cadena de valor de Unicla retiene:

- **Requerimiento, necesidades y expectativas** de las partes interesadas (estudiantes, docentes, administrativos, directivos, graduados, sector interno, entes de control, entre otros) son los elementos de entrada que, el SIG requiere para transformarlos a través de sus procesos en políticas, proyectos y servicios que respondan de forma oportuna y con calidad a dichos requisitos.
- Los **Procesos estratégicos** están orientados a la definición y control de las metas que la Institución requiere lograr, como también a las políticas a seguir y la as estrategias a desarrollar para su alcance. Se describen aquí los procesos estratégicos de la Institución:

**Tabla 52. Procesos estratégicos**

Proceso	Objetivo
Gestión de la Estrategia	Promover una cultura de planeación estratégica para la atención de las necesidades específicas en materia de planeación y administración del riesgo que, contribuye de forma eficaz, eficiente y efectiva al logro del horizonte Institucional.
Gestión de Mejoramiento	Garantizar la adecuada conveniencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la Institución como una herramienta que contribuya al logro de los objetivos institucionales, a la satisfacción de las partes interesadas y al mejoramiento continuo.
Gestión Autoevaluación y Acreditación	Gestionar actividades de Registro Calificado, Autoevaluación y Acreditación de los programas académicos de acuerdo a la normatividad legal vigente y estándares nacionales e internacionales, a través de una cultura de la evaluación y la calidad que genere el mejoramiento continuo de la Institución, soportado en el aseguramiento de la calidad.
Gestión de la Internacionalización	Apoyar y promover las estrategias y mecanismos que permitan la inserción de la Institución en el entorno global de manera comprensiva para afrontar retos en la globalización de la educación superior.

Fuente: Coordinación de Calidad

- **Procesos misionales:** son los encargados de desempeñar la razón de ser de la Institución como docencia, investigación y extensión. Estos procesos buscan desarrollar las acciones oportunas para poder hacer realidad las políticas, así como las estrategias que durante los procesos estratégicos han definido la alta dirección. En la siguiente tabla se describen estos procesos de la Institución.

**Tabla 53. Procesos misionales**

Proceso	Objetivo
Gestión de la Docencia	Formar profesionales en las diversas áreas del conocimiento a través de programas académicos de calidad, acordes a las necesidades de las regiones, pertinentes con los cambios y tendencias del mundo contemporáneo.
Gestión de la Investigación	Producir y difundir conocimiento en el ámbito de la Ciencia, la tecnología y la Innovación, con pertinencia social, impacto y reconocimiento en la comunidad científica a nivel regional, nacional e internacional.

Gestión de la Extensión	Consolidar la extensión universitaria mediante la educación continuada y la proyección social, de acuerdo a las necesidades de las comunidades donde hace presencia.
-------------------------	--

Fuente: Coordinación de Calidad

- **Procesos de apoyo:** son los responsables de brindar todo el soporte a los procesos misionales para que puedan desarrollar sus propósitos de forma eficaz y efectiva, tal como se describen a continuación:

**Tabla 54. Procesos de apoyo**

Proceso	Objetivo
Gestión Financiera	Administrar y optimizar los recursos financieros para la operación de cada uno de los procesos de la Institución.
Gestión Logística	Garantizar la gestión de los servicios relacionados con la administración de bienes, infraestructura, mantenimiento, compras, inventarios, aseo y seguridad, requeridos para el óptimo desarrollo de las actividades académico-administrativas de Uniclaretiana.
Gestión TIC	Desarrollar y gestionar la infraestructura tecnológica existente en la Institución y asesorar la adquisición e implementación de nuevas tecnologías de información y comunicaciones que brinden soluciones eficaces a las necesidades de los objetivos institucionales y servicios a la comunidad en general.
Gestión de la Comunicación	Crear estrategias que generen cultura de la comunicación para apoyar el cumplimiento de la misión y visión de la Fundación Universitaria Claretiana.
Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	Garantizar la adecuada conveniencia y efectividad del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) de la Institución que proporcione lugares de trabajo seguros y saludables previendo las lesiones y el deterioro de la salud relacionados con el trabajo, así como mejorar de manera proactiva el desempeño de la SST.
Gestión del Mercadeo	Desarrollar estrategias, proyectos y acciones para el estudio del comportamiento del sector educativo, la promoción de la oferta académica de Uniclaretiana y la gestión de los requerimientos de la población estudiantil para el cumplimiento de las metas institucionales de crecimiento y se contribuya a la permanencia de la población estudiantil.
Gestión de la Innovación y Desarrollo de Medios y Mediaciones	Gestionar el uso de medios y mediaciones pedagógicas, a través del diseño y ejecución de planes, programas y proyectos que respondan al modelo pedagógico institucional con el uso de las TIC.

Gestión del Bienestar	Desarrollar estrategias, planes, acciones y espacios que complementen y fortalezcan la vida académica y administrativa, con el fin de favorecer la formación integral, el pleno desarrollo de las capacidades humanas y la construcción de comunidad, en coherencia con las modalidades (presencial, a distancia y virtual), los niveles de formación, identidad y misión institucional.
Gestión de Admisiones y Registro	Garantizar la inscripción, admisión, matrícula y trámites académicos de los estudiantes, de acuerdo al cronograma Institucional vigente.
Gestión Jurídica	Velar por el cumplimiento y difusión de la normativa interna y externa que le aplica a la Institución.
Gestión Documental	Administrar de manera eficaz y oportuna el sistema de gestión documental de la Fundación Universitaria Claretiana-Uniclaletiana, para garantizar su adecuado manejo, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final.

Fuente: Coordinación de Calidad

- **Satisfacción de las partes interesadas.** A través de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo se gestionan los requisitos y expectativas de las partes interesadas de forma eficaz y efectiva, generándose los resultados siguientes:
  - Cumplimiento de la normatividad legal vigente tanto interna como externa
  - Oferta de programas académicos que responden a los criterios de calidad establecidos por el Ministerio de Educación Nacional
  - Satisfacción de las necesidades del Sector Externo
  - Satisfacción de la Comunidad Institucional (estudiantes, docentes y administrativos)
  - Satisfacción de las necesidades de los egresados de Uniclaletiana
  - Cumplimiento de los requerimientos de la Alta Dirección

## 9.2 Centro de servicios al usuario

Con el propósito de brindar un servicio de calidad y responder a las necesidades de los estudiantes en materia de peticiones, quejas y reclamos, desde 2020 se está desarrollando e implementando el Centro de Servicios al Usuario, integrado por un Centro de Contacto (asesores) y una plataforma virtual denominada HubSpot (módulo servicio). El objetivo es fortalecer las relaciones con la comunidad académica y, fundamentalmente, lograr que vivan las mejores experiencias. Se proyecta para 2021 disponer de todos los trámites de peticiones, quejas y reclamos sistematizados y automatizados.

El Centro de Servicios al Usuario dispondrá de un completo centro de asistencia con equipo humano y tecnológico: asesores, formularios, informes, guías e integraciones que permitan generar *tickets* que se organizan, priorizan y monitorizan fácilmente para su adecuada gestión. Mediante herramientas de comentarios

(opiniones y calificación del servicio) se buscará comprender mejor a los estudiantes para mejorar sus experiencias. Entre otras tenemos:

- **Conversaciones:** administración de las conversaciones individuales con estudiantes a través de una bandeja de entrada universal y colaborativa que incluye chats, correos electrónicos, formularios y otras características para todo el equipo.
- **Tickets:** registro de las solicitudes y dificultades de los estudiantes que son asignadas a diferentes miembros del equipo, siendo organizadas, priorizadas y monitoreadas desde un único lugar.
- **Feedback de estudiantes:** medición de la satisfacción de los estudiantes y encuestas para recoger información sobre sus opiniones y generar cada vez mejores experiencias.
- **Automatización** de los procesos de atención al estudiante con la derivación de tickets, la aplicación de recursos y la asignación de tareas.
- **Base de conocimiento:** las preguntas y tickets frecuentes se convierten en una base de conocimiento optimizada y consolidada con artículos de ayuda.
- **Correo electrónico unificado:** para todo el equipo con el cual se convierten en tickets y se asignan directamente a los colaboradores responsables.
- **Chat en directo:** con conversaciones personalizadas y específicas de cada situación, en tiempo real con los estudiantes.
- **Chatbots:** para la gestión eficaz de las conversaciones con los estudiantes asignando la documentación y asistencia más relevante.

### **9.3 Sistema de Gestión Documental**

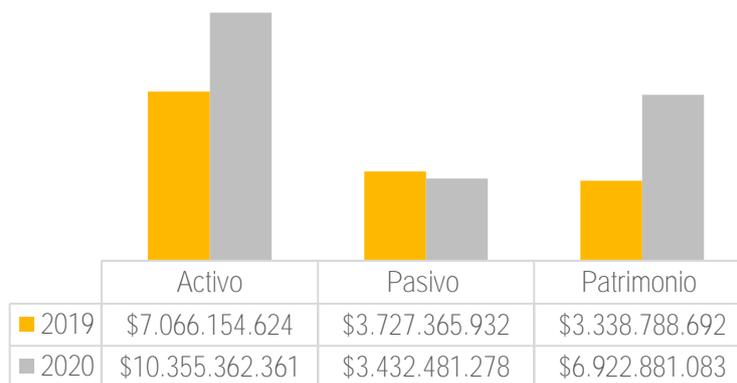
La planificación, manejo y organización de la documentación producidos por la Institución y recibidos por el sector externo, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación, es el propósito del Sistema de Gestión Documental de la Institución, en cuanto, a su implementación en 2020 se actualizaron las Tablas de Retención y Valoración Documental.

Las medidas de aislamiento utilizadas como estrategia para prevenir los contagios por Covid-19, afectaron la organización del archivo central, sin embargo, para 2021 se prevé disponer del archivo central organizado en un 100% de acuerdo a los lineamientos establecidos por Ley 594 de 2000.

### **9.4 Gestión financiera**

Unicla retiene comprometida con el sostenimiento de la institución a través de las buenas prácticas administrativas y con la priorización de recursos para el mejoramiento de la calidad de sus procesos misionales, presenta la siguiente información financiera.

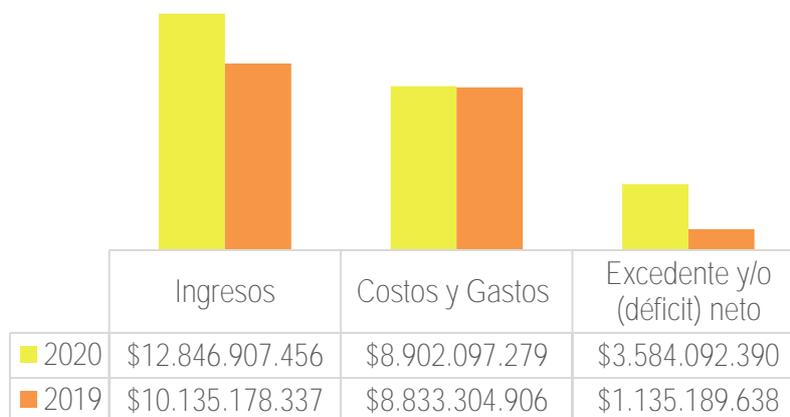
**Ilustración 15. Estado de la situación financiera**



Fuente: Vicerrectoría Administrativa y Financiera.

Entre 2020 y 2019 hubo una variación en los activos del 47%, en los pasivos del -8% y del patrimonio del 100%, lo cual evidencia un fortalecimiento financiero de la Institución.

**Ilustración 16. Estado de resultados**



Fuente. Vicerrectoría Administrativa y Financiera.

Observación: el Margen EBITA para 2020 y 2019 corresponde 25% y 10% respectivamente; lo anterior significa una eficaz gestión de la obtención, planificación, ejecución y control de los recursos financieros.