



## INFORME INSTITUCIONAL



Código: CIN-FO-16

Fecha de Aprobación: 10-10-2017

Versión: 01

Página: 1 de 19

Bogotá, 17/12/2018

### Doctor

**Javier Duván Amado Acosta**

Rector

Rectoría

Universitaria Virtual Internacional

Bogotá

### REFERENCIA: Informe de gestión institucional 2018

1. Resultados de la gestión de los planes de acción para 2018
2. Resultados del cumplimiento de metas financieras para 2018

Atentamente,

---

**Sara Ospina**

Directora de Planeación y Calidad

	<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>CARGO</b>	Coordinador Académico Diseño y Publicidad	Rector	Director de Planeación y Calidad
<b>FECHA</b>	09-10-2017	10-10-2017	10-10-2017

	<b>INFORME INSTITUCIONAL</b>		
<b>Código:</b> CIN-FO-16	<b>Fecha de Aprobación:</b> 10-10-2017	<b>Versión:</b> 01	<b>Página:</b> 2 de 19

## INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL 2018

### 1. Resultados de la gestión de los planes de acción para 2018

#### 1.1 Datos generales sobre los planes de acción y su relación con los objetivos estratégicos

a) Total de planes de acción documentados para gestionar los objetivos estratégicos:

Objetivo Estratégico	Planes de Acción 2018
Ampliar la oferta educativa	14
Asegurar satisfacción en el servicio	1
Brindar experiencias de formación integral de sintonía y sincronía ☒	5
Diversificar ingresos	1
Fomentar la cultura de la investigación e innovación	2
Formar Equipos de alto desempeño	6
Fortalecer el impacto con el sector externo	5
Fortalecer un modelo de educación virtual identitario	2
Garantizar crecimiento	4
Garantizar la eficiencia de los recursos	4
Generar experiencias innovadoras mediadas por la tecnología	4
Mejorar la calidad de la oferta educativa	6
Posicionar la marca Uvirtual	2
<b>Total general</b>	<b>56</b>

Se observa un total de 56 planes de acción gestionados para el cierre del 2018.

	<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>CARGO</b>	Coordinador Académico Diseño y Publicidad	Rector	Director de Planeación y Calidad
<b>FECHA</b>	09-10-2017	10-10-2017	10-10-2017

	<b>INFORME INSTITUCIONAL</b>		
<b>Código:</b> CIN-FO-16	<b>Fecha de Aprobación:</b> 10-10-2017	<b>Versión:</b> 01	<b>Página:</b> 3 de 19

b) Objetivos estratégicos impactados por la no documentación de planes de acción:

Etiquetas de fila	Total Acciones sin Plan 1er Trimestre	Total Acciones sin Plan 2do Trimestre	Total Acciones sin Plan 3er Trimestre	Total Acciones sin Plan 4to Trimestre
Ampliar la oferta educativa	3	3	3	3
Fortalecer el impacto con el sector externo	3	3	3	3
Mejorar la calidad de la oferta educativa	1	1	1	1
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>

No fueron documentados por el Vicerrector Académico 7 planes de acción bajo su responsabilidad, los cuales fueron informados al momento de su ingreso a la institución. La no documentación de estos planes de acción impacta el avance de los 3 objetivos estratégicos mostrados en esta tabla.

c) Para el 2018 se estructuró el plan de acción “Implementar el procedimiento de capacitación a colaboradores”, el cual impactó 3 objetivos estratégicos y 3 objetivos tácticos, como se muestra a continuación:

Objetivo Estratégico	Objetivo Táctico
Fortalecer un modelo de educación virtual identitario	Consolidar un equipo Docente que garantice una experiencia educativa innovadora de calidad
Fomentar la cultura de la investigación e innovación	Consolidar un equipo Docente que soporte la experiencia educativa de investigación e innovación
Formar Equipos de alto desempeño	Desarrollar un modelo de gestión del conocimiento para la mejora en la ejecución de los procesos institucionales

	<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>CARGO</b>	Coordinador Académico Diseño y Publicidad	Rector	Director de Planeación y Calidad
<b>FECHA</b>	09-10-2017	10-10-2017	10-10-2017

	<b>INFORME INSTITUCIONAL</b>		
<b>Código:</b> CIN-FO-16	<b>Fecha de Aprobación:</b> 10-10-2017	<b>Versión:</b> 01	<b>Página:</b> 4 de 19

### 1.2 Resultados alcanzados con la gestión de los planes de acción

Se debe aclarar que fueron entregados 32 planes de acción de un total de 56, los cuales impactan los objetivos estratégicos y tácticos mostrados en la siguiente tabla:

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Objetivo Táctico	Nombre del Plan de acción 2018
Sostenibilidad Institucional	Garantizar crecimiento	Incrementar el número de estudiantes nuevos matriculados en pregrado de acuerdo al plan de negocio institucional	Vincular 1470 estudiantes nuevos en pregrado para el 2018
Sostenibilidad Institucional	Diversificar ingresos	Participar en licitaciones públicas y privadas	Lograr ingresos de 675 millones por licitaciones para 2018
Sostenibilidad Institucional	Posicionar la marca Uvirtual	Gestionar la estrategia de posicionamiento de marca de la Uvirtual	Implementar el modelo de posicionamiento de marca a través del mercadeo y las comunicaciones
Sostenibilidad Institucional	Posicionar la marca Uvirtual	Garantizar que la comunicación interna y externa cumpla con los lineamientos institucionales	Crear, difundir e implementar el proceso de comunicaciones
Estudiantes	Ampliar la oferta educativa	Evaluar las condiciones reglamentarias para los registros calificados y garantizar la actualización de las condiciones institucionales	Actualizar condiciones institucionales con base en los resultados de la gestión y resultados de autoevaluación institucional 2017
Estudiantes	Ampliar la oferta educativa	Garantizar la renovación de los registros calificados de los programas académicos	Actualizar condiciones del programa Administración de Empresas
Estudiantes	Ampliar la oferta educativa	Garantizar la renovación de los registros calificados de los programas académicos	Actualizar condiciones del programa Contaduría Pública
Estudiantes	Ampliar la oferta educativa	Diseñar e implementar un modelo comercial de producto	Caracterizar el producto académico Administración y Contaduría
Estudiantes	Ampliar la oferta educativa	Diseñar e implementar un modelo comercial de producto	Documentar y desarrollar el modelo de colocación de los productos administración y contaduría
Estudiantes	Ampliar la oferta educativa	Diseñar e implementar un modelo comercial de producto	Garantizar la formación y entrenamiento relativa a la gestión del modelo de colocación de los productos administración y contaduría
Estudiantes	Ampliar la oferta educativa	Diseñar e implementar un modelo comercial de producto	Evaluar el impacto del modelo de colocación de los productos administración y contaduría
Estudiantes	Brindar experiencias de formación integral de sintonía y sincronía	Gestionar el modelo de bienestar, permanencia y graduación a través de experiencias que garanticen sintonía y sincronía con nuestros estudiantes	Documentar los procesos y procedimientos asociados al modelo de Bienestar, Permanencia y Graduación - Documentación Bienestar
Estudiantes	Brindar experiencias de formación integral de sintonía y sincronía	Gestionar el modelo de bienestar, permanencia y graduación a través de experiencias que garanticen sintonía y sincronía con nuestros estudiantes	Garantizar la ejecución de cada una de las líneas que componen el modelo de Bienestar, Permanencia y Graduación a la comunidad educativa - Primera Experiencia
Estudiantes	Brindar experiencias de formación integral de sintonía y sincronía	Gestionar el modelo de bienestar, permanencia y graduación a través de experiencias que garanticen sintonía y sincronía con nuestros estudiantes	Garantizar la ejecución de cada una de las líneas que componen el modelo de Bienestar, Permanencia y Graduación a la comunidad educativa - Experiencia del Progresar
Estudiantes	Brindar experiencias de formación integral de sintonía y sincronía	Gestionar el modelo de bienestar, permanencia y graduación a través de experiencias que garanticen sintonía y sincronía con nuestros estudiantes	Documentar los procesos y procedimientos asociados al modelo de Bienestar, Permanencia y Graduación - Documentación Permanencia
Estudiantes	Brindar experiencias de formación integral de sintonía y sincronía	Implementar y evaluar experiencias de acompañamiento al desarrollo integral estudiantil	Documentar los procesos y procedimientos asociados al modelo de Bienestar, Permanencia y Graduación - Líneas de Permanencia

	<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>CARGO</b>	Coordinador Académico Diseño y Publicidad	Rector	Director de Planeación y Calidad
<b>FECHA</b>	09-10-2017	10-10-2017	10-10-2017



# INFORME INSTITUCIONAL



Código: CIN-FO-16

Fecha de Aprobación: 10-10-2017

Versión: 01

Página: 5 de 19

Estudiantes	Asegurar satisfacción en el servicio	Gestionar el modelo de servicio y fidelización	Fortalecer el modelo de servicio y fidelización
Procesos	Fortalecer un modelo de educación virtual identitario	Gestionar el modelo de educación que garantice la experiencia educativa innovadora	Documentar, implementar y mejorar el modelo educativo
Procesos	Fortalecer un modelo de educación virtual identitario	Apropiar la tecnología pertinente con el modelo educativo	Aplicar y evaluar el uso de las tecnologías en relación con el modelo educativo
Procesos	Fortalecer un modelo de educación virtual identitario	Consolidar un equipo Docente que garantice una experiencia educativa innovadora de calidad	Implementar el procedimiento de capacitación a colaboradores
Procesos	Fomentar la cultura de la investigación e innovación	Consolidar un equipo Docente que soporte la experiencia educativa de investigación e innovación	Implementar el procedimiento de capacitación a colaboradores
Procesos	Mejorar la calidad de la oferta educativa	Asegurar información confiable en el sistema académico	Establecer el modelo de control y seguimiento de la información del sistema académico
Procesos	Mejorar la calidad de la oferta educativa	Asegurar información confiable en el sistema académico	Garantizar la oportunidad y confiabilidad del reporte para la entrega de informes a entidades externas
Procesos	Mejorar la calidad de la oferta educativa	Certificar la calidad de la oferta educativa	Actualizar la certificación ISO 9001
Procesos	Mejorar la calidad de la oferta educativa	Certificar la calidad de la oferta educativa	Continuar la implementación del SGC Institucional
Procesos	Mejorar la calidad de la oferta educativa	Certificar la calidad de la oferta educativa	Automatizar planeación y SGC (Binaps)
Procesos	Mejorar la calidad de la oferta educativa	Gestionar el modelo de autoevaluación institucional	Generar informe de autoevaluación institucional de 2017 y fortalecer modelo de autoevaluación
Procesos	Fortalecer el impacto con el sector externo	Gestionar el modelo de relacionamiento con el sector externo	Implementar las líneas del modelo de relacionamiento del sector externo en relación con el modelo educativo virtual
Mediación	Formar Equipos de alto desempeño	Desarrollar el modelo de gestión de competencias en los Colaboradores de la Uvirtual	Gestionar el plan de evaluación y desarrollo de competencias Dogmáticas en los colaboradores de la Uvirtual
Mediación	Formar Equipos de alto desempeño	Evaluar el aporte de los Colaboradores al cumplimiento de los objetivos tácticos	Implementar evaluación de desempeño a los colaboradores administrativos y docentes de la Institución
Mediación	Formar Equipos de alto desempeño	Gestionar el sistema de seguridad y salud en el trabajo de la Uvirtual	Implementar el sistema de seguridad y salud en el trabajo de la Uvirtual
Mediación	Formar Equipos de alto desempeño	Desarrollar un modelo de gestión del conocimiento para la mejora en la ejecución de los procesos institucionales	Implementar el procedimiento de capacitación a colaboradores
Mediación	Formar Equipos de alto desempeño	Generar Experiencias de calidad de vida a todos los colaboradores de la UVIRTUAL	Garantizar las experiencias de calidad de vida a todos los colaboradores de la UVIRTUAL
Mediación	Formar Equipos de alto desempeño	Formular e implementar el modelo de compensación fija y variable	Implementar pilotaje del modelo de compensación fija y variable de la Uvirtual

	<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>CARGO</b>	Coordinador Académico Diseño y Publicidad	Rector	Director de Planeación y Calidad
<b>FECHA</b>	09-10-2017	10-10-2017	10-10-2017

	<b>INFORME INSTITUCIONAL</b>		
<b>Código:</b> CIN-FO-16	<b>Fecha de Aprobación:</b> 10-10-2017	<b>Versión:</b> 01	<b>Página:</b> 6 de 19

Se puede observar en el listado como el plan de acción “Implementar el procedimiento de capacitación a colaboradores” se encuentra alineado para el cumplimiento de 3 objetivos estratégicos y 3 objetivos tácticos, como se indica en el punto c del numeral 1.1.

A continuación, se muestran los resultados alcanzados por perspectiva, con base en los 33 planes reportados a través de la entrega de los informes de gestión:

*Es pertinente aclarar que los porcentajes de ejecución y las metas financieras se proyectaron para ser cumplidas en un 100%; adicionalmente, las metas financieras solo aplican para 4 planes de acción en alineación a la consecución de ingresos por estudiantes nuevos, licitaciones, centro virtual de idiomas – CVI y educación continua.*

Toda la información reportada en la columna “resultados”, es tomada directamente de los informes finales entregados por los líderes de cada Plan de Acción.

- **Perspectiva Sostenibilidad Institucional**

Objetivo Estratégico	Plan de Acción	Porcentaje Ejecutado	Meta Real	Resultados	Liderado por:
Garantizar crecimiento	Vincular 1470 estudiantes nuevos en pregrado para el 2018	100%	58%	Para el 2018 se vincularon 865 estudiantes nuevos de 1.470 que fue la meta. El presupuesto asignado en el 2018 fue el 50% menos al del 2017, donde de vincularon 946 estudiantes nuevos. Se logró optimizar el presupuesto y fortalecer la operación de mercadeo, comunicaciones, comercial y la del call center.	Director Comercial
Diversificar ingresos	Lograr ingresos de 675 millones por licitaciones para 2018	100%	104%	Para el 2018, se logró un negocio con Tele café por \$550.000.0000 a través de la prestación de servicios de contac center. Es un negocio que permite a la U virtual demostrar que se ha hecho contratación y para posibles alianzas es una experiencia que otorga puntos dentro los parámetros que califican a quienes se presentan en licitaciones.  El contrato se desarrolló con normalidad dando cumplimiento a los ofertado en la propuesta.	Director Comercial

	<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>CARGO</b>	Coordinador Académico Diseño y Publicidad	Rector	Director de Planeación y Calidad
<b>FECHA</b>	09-10-2017	10-10-2017	10-10-2017

	<b>INFORME INSTITUCIONAL</b>		
<b>Código:</b> CIN-FO-16	<b>Fecha de Aprobación:</b> 10-10-2017	<b>Versión:</b> 01	<b>Página:</b> 7 de 19

Posicionar la marca Uvirtual	Implementar el modelo de posicionamiento de marca a través del mercadeo y las comunicaciones	100%	No aplica	<b>Plan de acción finalizado en el 1er trimestre de 2018.</b> Las actividades proyectadas en el plan de acción, se implementaron y cumplieron a la fecha establecida, se tiene estructurado el plan de marketing y comunicaciones a implementar, sin embargo, es importante resaltar que la ejecución de dichos planes está sujeta al acompañamiento de nuestro proveedor el cual no ha sido definido dentro del plan de acción y se debe definir si se va a contratar este servicio para la implementación del plan de marketing sugerido en 2018 para ajustar el plan de acción de marca para la alineación de los distintos procesos bajo el plan de marketing y comunicaciones institucional.	Coordinador de Mercadeo y Comunicaciones
	Crear, difundir e implementar el proceso de comunicaciones	78%	No aplica	Se elaboró la política de comunicaciones para la Uvirtual y se realizó su respectiva divulgación.	Coordinador de Mercadeo y Comunicaciones

	<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>CARGO</b>	Coordinador Académico Diseño y Publicidad	Rector	Director de Planeación y Calidad
<b>FECHA</b>	09-10-2017	10-10-2017	10-10-2017

	<b>INFORME INSTITUCIONAL</b>		
<b>Código:</b> CIN-FO-16	<b>Fecha de Aprobación:</b> 10-10-2017	<b>Versión:</b> 01	<b>Página:</b> 8 de 19

- **Perspectiva Estudiantes**

Objetivo Estratégico	Plan de Acción	Porcentaje Ejecutado	Meta Real	Resultados	Liderado por:
Ampliar la oferta educativa	Actualizar condiciones institucionales con base en los resultados de la gestión y resultados de autoevaluación institucional 2017	74%	No aplica	Condiciones institucionales ajustadas para nuevos programas solicitados en 2018	Director de Planeación y Calidad
	Actualizar condiciones del programa Administración de Empresas	87%	No aplica	Se revisan y actualizan documentos de programa, de acuerdo a lo planeado, sin embargo se identifican actividades que no aportan valor al plan teniendo en cuenta que la renovación de registros debe radicarse en el 2021.	Coordinador Académico de Administración y Contaduría
	Actualizar condiciones del programa Contaduría Pública	87%	No aplica	Se revisan y actualizan documentos de programa, de acuerdo a lo planeado, sin embargo se identifican actividades que no aportan valor al plan teniendo en cuenta que la renovación de registros debe radicarse en el 2021.	Coordinador Académico de Administración y Contaduría
	Caracterizar el producto académico Administración y Contaduría	100%	No aplica	Se elabora documento con la propuesta de caracterización de los productos académicos de acuerdo al análisis realizado	Coordinador Académico de Administración y Contaduría
	Documentar y desarrollar el modelo de colocación de los productos administración y contaduría	80%	No aplica	Se documenta modelo de colocación, pero no se alcanza a tramitar la aprobación.	Coordinador Académico de Administración y Contaduría
	Garantizar la formación y entrenamiento relativa a la gestión del modelo de colocación de los productos administración y contaduría	0%	No aplica	Teniendo en cuenta que no se tramita la aprobación del modelo no se realiza capacitación, no se cumple con el plan propuesto	Coordinador Académico de Administración y Contaduría

	<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>CARGO</b>	Coordinador Académico Diseño y Publicidad	Rector	Director de Planeación y Calidad
<b>FECHA</b>	09-10-2017	10-10-2017	10-10-2017



	<b>INFORME INSTITUCIONAL</b>		
<b>Código:</b> CIN-FO-16	<b>Fecha de Aprobación:</b> 10-10-2017	<b>Versión:</b> 01	<b>Página:</b> 9 de 19

	Evaluar el impacto del modelo de colocación de los productos administración y contaduría	0%	No aplica	Dado que no se tramita la aprobación del modelo, ni se socializa, no es posible realizar evaluación del impacto	Coordinador Académico de Administración y Contaduría
Brindar experiencias de formación integral de sintonía y sincronía	Documentar los procesos y procedimientos asociados al modelo de Bienestar, Permanencia y Graduación - <b>Documentación Bienestar</b>	100%	No aplica	Se logró desarrollar un instructivo de la primera experiencia, uno de la experiencia al progresar, un documento estructural de las Experiencias al Iniciar y un documento inicial de la estructura de las experiencias al progresar. Así mismo, se logró construir una presentación relacionada con la Condición 14 - Bienestar Universitario, asociada al modelo de Bienestar, Permanencia y Graduación que facilitó consolidar los resultados y abordajes de la experiencia al iniciar como factor indispensable en la inmersión de los estudiantes en la UVirtual, de la experiencia al progresar como eje articulador que debe estar alineado desde los diferentes elementos que facilitan la permanencia (Institucional, Académico, Financiero y Psicosocial).	Director de Relacionamento con el Sector Externo
	Garantizar la ejecución de cada una de las líneas que componen el modelo de Bienestar, Permanencia y Graduación a la comunidad educativa - <b>Primera Experiencia</b>	100%	No aplica	Se logró desarrollar en este plan de acción anual la totalidad de las acciones propuestas para esta línea. Se logró establecer una correcta identificación de las necesidades de los estudiantes, un correcto diseño de la experiencia a partir de estas necesidades reflejadas en un programa claro de acción, posteriormente instructivo, una sinergia positiva entre el área de mercadeo y comunicaciones para otorgar mecanismos de comunicación efectivos con nuestros nuevos estudiantes y un proceso de evaluación que facilitará tener entradas tanto desde lo cuantitativo como desde lo cualitativo y que permitiera la evolución de estas líneas de acción.	Director de Relacionamento con el Sector Externo
	Garantizar la ejecución de cada una de las líneas que componen el modelo de Bienestar, Permanencia y Graduación a la	100%	No aplica	Se logró desarrollar la totalidad de acciones propuestas para esta iniciativa, cuyos resultados hablan por sí mismos, mostrando que al igual que la primera experiencia la consolidación de la comunicación fue efectiva al considerar que como eje articulador debe ser transmitido bajo el concepto de eventos (convocar, sensibilizar, cerrar). Estos	Director de Relacionamento con el Sector Externo

	<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>CARGO</b>	Coordinador Académico Diseño y Publicidad	Rector	Director de Planeación y Calidad
<b>FECHA</b>	09-10-2017	10-10-2017	10-10-2017



# INFORME INSTITUCIONAL



Código: CIN-FO-16

Fecha de Aprobación: 10-10-2017

Versión: 01

Página: 10 de 19

comunidad educativa - <b>Experiencia del Progresar</b>			elementos permitieron que se consideren elementos del desarrollo humano como parte fundamental de la experiencia en la UVirtual. Entre ellos: la gestión del cambio, el liderazgo, los hábitos saludables relacionados con la nutrición y la comunicación asertiva.	
Documentar los procesos y procedimientos asociados al modelo de Bienestar, Permanencia y Graduación - <b>Documentación Permanencia</b>	100%	No aplica	Se logró consolidar el proceso de caracterización de estudiantes con los documentos de: Entrevista de Primer Ingreso e Informe de Caracterización, cumpliendo con el objetivo de responder a fines de eficiencia y medición, del mismo modo, el formulario correspondiente fue cargado al aplicativo de Sistema de Alertas Tempranas (SAT) y se encuentra en funcionamiento para la gestión de informes de caracterización y consolidación de la información. Respecto a la documentación de las líneas de permanencia estudiantil se elaboró el Programa de Permanencia "En Cercanía con el Estudiante" el cual presenta una descripción de las líneas de permanencia, del mismo modo para la gestión de las líneas se encuentra elaborado el manual de gestión que delimita el alcance y procesos de cada línea. Para este se encuentran elaborados los respectivos formatos asociados a los procesos de acompañamiento y se han implementado a modo de pilotaje para ser aprobados por calidad el próximo año. Respecto al posicionamiento del programa de permanencia, pese a que no se logró formalizar el proceso, respecto a campañas comunicacionales se han mostrados a través de diversas experiencias los espacios de interacción, para el desarrollo de un microsite para la divulgación de las experiencias se tiene formalizada la propuesta pero está pendiente el desarrollo a nivel tecnológico del mismo.	Director de Relacionamento con el Sector Externo
Documentar los procesos y procedimientos asociados al modelo de Bienestar, Permanencia y Graduación - <b>Líneas de Permanencia</b>	100%	No aplica	Para el proceso de capacitación en líneas de Permanencia, se han desarrollado avances en el desarrollo de las Mesas de Trabajo con los gestores de las diversas líneas requiriendo aún avances respecto a la divulgación del Manual de Gestión de Líneas; en esta actividad también se desarrolló el comité	Director de Relacionamento con el Sector Externo

	<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>CARGO</b>	Coordinador Académico Diseño y Publicidad	Rector	Director de Planeación y Calidad
<b>FECHA</b>	09-10-2017	10-10-2017	10-10-2017

	<b>INFORME INSTITUCIONAL</b>		
<b>Código:</b> CIN-FO-16	<b>Fecha de Aprobación:</b> 10-10-2017	<b>Versión:</b> 01	<b>Página:</b> 11 de 19

				<p>transitorio de Permanencia para la gestión de campañas y procesos asociados a la fidelización de estudiantes.</p> <p>El desarrollo de las líneas de Permanencia Psicosocial y académica han permitido el diseño de estrategias de acompañamiento y procesos de intervención para estudiantes en riesgo de deserción; también como aspecto importante se reconoce el desarrollo de la estrategia preventiva de experiencia del estar "Segunda Experiencia" la cual ha abarcado las cuatro líneas.</p>	
Asegurar satisfacción en el servicio	Fortalecer el modelo de servicio y fidelización	100	No aplica	<p>Para fortalecer el modelo de servicio se logró la certificación con el ICONTEC y la ampliación a la norma a 2015 del proceso atención a grupos de interés.</p> <p>De igual forma, el promedio del indicador de nivel de satisfacción a grupos de interés quedó en el 79%, donde se logró estabilizarlo y avanzar en la cultura de servicio en los colaboradores de la U virtual. El indicador en la oportuna respuesta a PQRSF quedó en el 93%.</p> <p>Dentro de las mejoras, se automatizó el proceso AGI. Para el procedimiento de atención oportuna de las PQRSF se diseñaron plantillas para que le llegue al estudiante el número de radicado de su petición, a dónde se escaló y en qué tiempo se le dará respuesta; lo que minimizó la percepción que había en los grupos de interés, que no se les contestaba. De igual forma, permite llevar un control diario de las respuestas.</p> <p>Por otro lado, se implementó la encuesta de prestación del servicio en línea, para que el estudiante califique el servicio una vez recibe respuesta de su solicitud, lo que nos permite hacer mejoras en tiempo real.</p> <p>También se incluyó un nuevo canal de comunicación a través de la video llamada para que exista sincronía con los grupos de interés.</p>	Director Comercial

	<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>CARGO</b>	Coordinador Académico Diseño y Publicidad	Rector	Director de Planeación y Calidad
<b>FECHA</b>	09-10-2017	10-10-2017	10-10-2017

	<b>INFORME INSTITUCIONAL</b>		
<b>Código:</b> CIN-FO-16	<b>Fecha de Aprobación:</b> 10-10-2017	<b>Versión:</b> 01	<b>Página:</b> 12 de 19

			<p>Por último, se deja un plan de acción para desarrollar un modelo de fidelización y así fortalecer el modelo de servicio y generar nuevos canales de comunicación a través de inteligencia artificial y se iniciará con el chatbots.</p>	
--	--	--	--	--

	<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>CARGO</b>	Coordinador Académico Diseño y Publicidad	Rector	Director de Planeación y Calidad
<b>FECHA</b>	09-10-2017	10-10-2017	10-10-2017

	<b>INFORME INSTITUCIONAL</b>		
<b>Código:</b> CIN-FO-16	<b>Fecha de Aprobación:</b> 10-10-2017	<b>Versión:</b> 01	<b>Página:</b> 13 de 19

• **Perspectiva Procesos**

Objetivo Estratégico	Plan de Acción	Porcentaje Ejecutado	Meta Real	Resultados	Liderado por:
Fortalecer un modelo de educación virtual identitario	Documentar, implementar y mejorar el modelo educativo	55%	No aplica	<p>Se realizó la propuesta del modelo de evaluación de estudiantes, de docentes y de contenidos. Estos modelos serán implementados según lo previsto en el plan de acción 2019. Adicionalmente, se incluirá un trabajo conjunto con los comités curriculares de los programas académicos para avanzar en la estructuración e implementación de los modelos curriculares y de competencias, que contempla también la aprobación e implementación de instrumentos. De esta forma, se proyecta la gestión del 100% del modelo educativo según lo establecido en el plan de acción 2019.</p> <p>Se plantearon los lineamientos pedagógicos que servirán de base para la implementación de los procesos de enseñanza y aprendizaje en los diferentes espacios académicos de la Uvirtual.</p> <p>Se realizó la fundamentación conceptual del modelo educativo de la Uvirtual, teniendo en cuenta los diferentes elementos que lo conforman.</p>	Coordinador de Diseño y Producción Virtual
	Apropiar la tecnología pertinente con el modelo educativo	60%	No aplica	<p>Se aprobó el proyecto de investigación “Evolución de los contenidos educativos enfocados hacia una educación gamificada”, que se constituye en un aporte a los proyectos institucionales de investigación y permite articular lo académico y lo investigativo, proyectando un mayor impacto a través de los productos que surgen como resultado de este proceso.</p> <p>La implementación de las herramientas tecnológicas y de la prueba piloto se proyectan como un resultado del proyecto de investigación aprobado y se desarrollarán según lo previsto en el plan de acción 2019, incluyendo una fase de evaluación de los resultados de su implementación.</p>	Coordinador de Diseño y Producción Virtual

	<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>CARGO</b>	Coordinador Académico Diseño y Publicidad	Rector	Director de Planeación y Calidad
<b>FECHA</b>	09-10-2017	10-10-2017	10-10-2017



# INFORME INSTITUCIONAL



Código: CIN-FO-16

Fecha de Aprobación: 10-10-2017

Versión: 01

Página: 14 de 19

				Se avanzó en la ejecución del proyecto en cuanto a la revisión documental que permitirá identificar las tendencias en relación con la gamificación en educación superior como base para el desarrollo del proyecto de investigación.	
Mejorar la calidad de la oferta educativa	Establecer el modelo de control y seguimiento de la información del sistema académico	15%	No aplica	Se realizó un avance del modelo de control y seguimiento de la información del sistema académico, a través del análisis del entorno externo e interno.	Coordinador de Registro y Control
	Garantizar la oportunidad y confiabilidad del reporte para la entrega de informes a entidades externas	90%	No aplica	Se realizó la validación de los datos para garantizar la entrega de los reportes internos y externos.	Coordinador de Registro y Control
	Ampliar alcance de certificación ISO 9001	100%	No aplica	Actualización del certificado de calidad ISO 9001 a la versión 2015	Director de Planeación y Calidad
	Continuar la implementación del SGC Institucional	100%	No aplica	Documentos levantados en apoyo al proceso certificado bajo la norma ISO 9001:2015	Director de Planeación y Calidad
	Automatizar planeación y SGC (Binaps)	70%	No aplica	Batería de Indicadores Planeación y metas 2019 para cada objetivo estratégico y táctico	Director de Planeación y Calidad
	Generar informe de autoevaluación institucional de 2017 y fortalecer modelo de autoevaluación	63%	No aplica	Informe de autoevaluación institucional 2017 Planes de mejoramiento producto de autoevaluación alineados a planeación 2019	Director de Planeación y Calidad
Fortalecer el impacto con el sector externo	Implementar las líneas del modelo de relacionamiento del sector externo en relación con el	100%	No aplica	De acuerdo al documento de la condición 6: Relacionamiento con el sector externo, se desarrollaron estrategias articuladas a las líneas de proyección social, la cual busca promover y fortalecer los mecanismos que garanticen la integración del sector productivo, con la	Director de Relacionamiento con el Sector Externo

	<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>CARGO</b>	Coordinador Académico Diseño y Publicidad	Rector	Director de Planeación y Calidad
<b>FECHA</b>	09-10-2017	10-10-2017	10-10-2017

	<b>INFORME INSTITUCIONAL</b>	
<b>Código:</b> CIN-FO-16	<b>Fecha de Aprobación:</b> 10-10-2017	<b>Versión:</b> 01
		<b>Página:</b> 15 de 19

	modelo educativo virtual		<p>academia y la investigación, como elemento que da sustento a la calidad educativa de la institución. En este orden de ideas, se han consolidado convenios, los cuales soportan las acciones para el desarrollo de las funciones sustantivas de la institución en relación con la docencia, investigación y proyección social. Además, se ha dado cumplimiento con las prácticas empresariales y pasantías, las cuales son el vínculo inicial con el sector real, teniendo como propósito fortalecer las competencias profesionales que son de gran utilidad para la inmersión al mundo laboral. Adicionalmente, se ha logrado fortalecer la comunicación e interactividad con nuestros egresados mediante redes sociales, informando sobre procesos de orientación académica y profesional. Y por último, a la fecha se cuenta con avances y desarrollos en la implementación del voluntariado universitario donde se evidencia la implementación en fase inicial en convenio con el Ministerio de las TIC.</p>	
--	--------------------------	--	--	--

	<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>CARGO</b>	Coordinador Académico Diseño y Publicidad	Rector	Director de Planeación y Calidad
<b>FECHA</b>	09-10-2017	10-10-2017	10-10-2017

	<b>INFORME INSTITUCIONAL</b>		
<b>Código:</b> CIN-FO-16	<b>Fecha de Aprobación:</b> 10-10-2017	<b>Versión:</b> 01	<b>Página:</b> 16 de 19

- **Perspectiva Mediación**

Objetivo Estratégico	Plan de Acción	Porcentaje Ejecutado	Meta Real	Resultados	Liderado por:
Formar Equipos de alto desempeño	Gestionar el plan de evaluación y desarrollo de competencias Dogmáticas en los colaboradores de la Uvirtual	50%	No aplica	Diagnostico institucional	Coordinador de Capital Humano
	Implementar evaluación de desempeño a los colaboradores administrativos y docentes de la Institución	85%	No aplica	Procedimiento de evaluación de desempeño ajustado	Coordinador de Capital Humano
	Implementar el sistema de seguridad y salud en el trabajo de la Uvirtual	50%	No aplica	Designación del responsable del SG-SST Conformación y elección de los responsables de comités para el SG-SST Desarrollo de los simulacros de evacuación planeados Revisión de la documentación del SG-SST, aplicable a la sede de carrera 19 # 71A - 23	Rector
	Implementar el procedimiento de capacitación a colaboradores	85%	No aplica	Plan de Capacitación y Formación	Coordinador de Capital Humano
	Garantizar las experiencias de calidad de vida a todos los colaboradores de la UVIRTUAL	65%	No aplica	Instrumento ajustada de encuesta de calidad de vida en el trabajo	Coordinador de Capital Humano
	Implementar pilotaje del modelo de compensación fija y variable de la Uvirtual	45%	No aplica	Política de compensación no salarial	Coordinador de Capital Humano

	<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>CARGO</b>	Coordinador Académico Diseño y Publicidad	Rector	Director de Planeación y Calidad
<b>FECHA</b>	09-10-2017	10-10-2017	10-10-2017



	<b>INFORME INSTITUCIONAL</b>		
<b>Código:</b> CIN-FO-16	<b>Fecha de Aprobación:</b> 10-10-2017	<b>Versión:</b> 01	<b>Página:</b> 17 de 19

### 1.3 Resultados de la Gestión por Áreas Estratégicas

Nombre del Área	Total Planes con Cumplimiento del % de Ejecución Proyectado	Total Planes con Incumplimiento de % de Ejecución Proyectado	Total de Planes sin Reporte de Informe	Total planes sin documentar	Total Planes Liderados por el Área
Rectoría	0	1	0		1
Vicerrectoría Académica	1	7	12	7	20
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	4	6	9		19
Secretaría General	0	2	3		5
Dirección de Relacionamento con el Sector Externo	6	0	0		6
Dirección de Planeación y Calidad	2	3	0		5

Para el cierre del 2018 se puede evidenciar en esta tabla que la Secretaría General, la Vicerrectoría Administrativa y Financiera y la Vicerrectoría Académica deben fortalecer en sus equipos las habilidades de seguimiento y control, ya que mínimo la mitad de sus planes de acción en ejecución se encuentran dentro de la clasificación de “sin reporte de informe”, lo cual obedece al no envío de informes de gestión para el 4to trimestre.

De otro lado, cabe resaltar el cumplimiento en la entrega de informes y en la gestión del 100% de los planes liderados por la Dirección de Relacionamento con el Sector Externo.

	<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>CARGO</b>	Coordinador Académico Diseño y Publicidad	Rector	Director de Planeación y Calidad
<b>FECHA</b>	09-10-2017	10-10-2017	10-10-2017

	<b>INFORME INSTITUCIONAL</b>		
<b>Código:</b> CIN-FO-16	<b>Fecha de Aprobación:</b> 10-10-2017	<b>Versión:</b> 01	<b>Página:</b> 18 de 19

## 2. Resultados del cumplimiento de metas financieras para 2018

A nivel institucional se cuenta a la fecha con metas financieras definida en alineación al plan de negocio institucional, puntualmente a los ingresos a generar por los siguientes 5 ejes:

- Estudiantes nuevos
- Estudiantes antiguos: no se cuenta con un objetivo táctico alineado al cumplimiento de la meta financiera ingresos por estudiantes antiguos, como se reportó en el informe del 1er trimestre.
- Educación continua
- Centro virtual de idiomas - CVI
- Licitaciones

Con base en lo anterior, se presenta a continuación los resultados 2018 de las metas financieras reportadas por los líderes de los planes de acción:

Objetivo Estratégico	Plan de acción 2018	Meta planeada	Meta real	Responsable del Plan
Garantizar crecimiento	Vincular 1470 estudiantes nuevos en pregrado para el 2018	100%	58,00%	Director Comercial
Diversificar ingresos	Lograr ingresos de 675 millones por licitaciones para 2018	100%	104%	Director Comercial
Fortalecer el impacto con el sector externo	Ampliar la oferta de cursos de inglés con al menos 2 cursos con propósitos específicos y ofertar otro idioma	100%	NSR	Coordinador CVI
Fortalecer el impacto con el sector externo	Lograr ingresos por 250 millones por educación continua	100%	NSR	Vicerrector Administrativo y Financiero

En relación a los resultados, se observa que se logró cumplir por encima del 100% la meta definida para los ingresos por licitaciones, mientras que la meta de ingresos por estudiantes nuevos solo alcanzó el 58% de cumplimiento y, no fueron informadas las metas relacionadas con educación continua y centro virtual de idiomas (NSR – no se reporta).

**Nota:** la Vicerrectoría Administrativa y Financiera debe entregar a la Rectoría, los resultados de los indicadores financieros 2018, una vez se surta el trámite de verificación el Revisor Fiscal.

	<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>CARGO</b>	Coordinador Académico Diseño y Publicidad	Rector	Director de Planeación y Calidad
<b>FECHA</b>	09-10-2017	10-10-2017	10-10-2017

	<b>INFORME INSTITUCIONAL</b>		
<b>Código:</b> CIN-FO-16	<b>Fecha de Aprobación:</b> 10-10-2017	<b>Versión:</b> 01	<b>Página:</b> 19 de 19

## CONCLUSIONES

1. Se debe fortalecer la cultura organizacional en el seguimiento y control, ejecutando actividades de formación que permitan fortalecer las competencias necesarias para tal fin.
2. Con base en la información reportada en este documento, se reafirma la necesidad de realizar una **re-inducción a los cargos de Secretario General y Vicerrector Académico**, teniendo en cuenta que persiste la NO entrega de los informes de algunos integrantes de sus equipos o la entrega de informes sin datos de avances, lo cual permite inferir que falta fortalecer la alineación de estos Colaboradores a la estrategia institucional.
3. Se debe fortalecer la medición de la gestión de los planes de acción a través de indicadores y metas específicas para cada uno.
4. Se logran resultados importantes que contribuyen al avance y cumplimiento del marco de planeación estratégica aprobado mediante el Acuerdo N° 56 de 2017, como puede observar en el numeral 1.2 de este informe.

Atentamente,

---

**Sara Ospina**

Directora de Planeación y Calidad

	<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>CARGO</b>	Coordinador Académico Diseño y Publicidad	Rector	Director de Planeación y Calidad
<b>FECHA</b>	09-10-2017	10-10-2017	10-10-2017