

Medellín, 22 de julio de 2021

Padre
CARLOS ENRIQUE CARDONA QUICENO
Rector General
Universidad Católica Luis Amigó
Medellín

63525

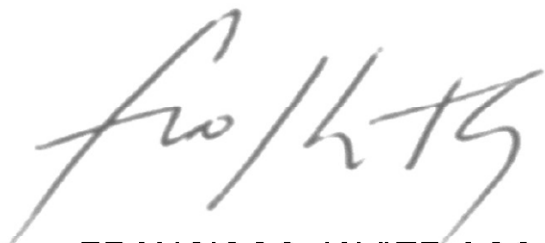
De conformidad con lo establecido en el Acuerdo Superior 06 de 2021 y según el formato FO-DE-288, versión 1 del 19 de mayo de 2021, allego el informe de gestión de la Secretaría General y sus unidades adscritas, correspondiente al semestre 1 de 2021.

Al inicio hago una descripción de lo que corresponde a Secretaría General y posteriormente se anexan los informes de las unidades adscritas, así:

- Oficina para la Administración de Documentos
- Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas
- Oficina de Mercadeo y Publicidad
- Oficial de Protección de Datos, Habeas Data

Los mismos se anexan a este comunicado.

Atentamente,



Abog. FRANCISCO JAVIER ACOSTA GÓMEZ
Secretario General

Anexo: lo enunciado

Alejandra C.

**SECRETARÍA GENERAL
INFORME DE GESTIÓN**

ENERO 1 A JULIO DE 2021

1. CONVENIOS Y CONTRATOS

La Secretaría General colabora con la revisión previa de convenios y contratos y la realización de minutas cuando sea indispensable. En total, se han suscrito 176 contratos y convenios, tal como se describe a continuación:

	Medellín	Bogotá	Manizales	Apartadó	Montería	Total
Convenio de prácticas	81	2	8	4	0	95
Contratos	15	0	2	0	0	17
Convenios Vicerrectoría de Investigaciones	38	0	0	0	0	38
Dirección de Extensión	6	0	0	0	0	6
Convenios otras Unidades	8	0	3	0	0	11
OCRI	9	0	0	0	0	9
TOTAL 176						

2. ESTADO DE TUTELAS

La Secretaría General, según el Código de Buen Gobierno y Transparencia, en su artículo 54 indica que ésta dará cuenta de las tutelas que se han colocado en contra de la Universidad, buscará los temas coincidentes para buscar el mejoramiento en aquellos procesos generadores de las mismas. En el primer semestre del año 2021, se han colocado 9 tutelas, para un acumulado de 80 desde el año 2016. Así:

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Medellín	7	3	3	5	14	7
Bogotá	0	0	0	0	1	0
Manizales	9	7	6	5	7	2
Montería	2	0	0	0	1	0
Apartadó	0	0	1	0	0	0
Total	18	10	10	10	23	9
TOTAL 80						

Se nota una disminución de tutelas en relación con el año inmediatamente anterior.

- **Derechos invocados:** protección al debido proceso, derecho fundamental al estudio, vulneración al derecho de la dignidad humana, derecho de petición.

Vale decir, que las normas internas y los distintos procedimientos implementados por la institución han permitido dar respuesta a las acciones de tutela con un altísimo porcentaje de éxito en los fallos, según lo indica el siguiente cuadro:

SEDE	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Medellín	6	3	3	5	11	4
Manizales	9	7	5	5	7	2
Bogotá	0	0	0	0	1	0
Montería	2	0	0	0	1	0
Apartadó	0	0	1	0	0	0
Total	17	10	9	10	20	6
Total 72						

Fallos **procedentes** solo 3 en el primer semestre de 2021. Fallos improcedentes 6.

3. NÚMERO DE DERECHOS DE PETICIÓN:

Durante el primer semestre del año 2021, se han recibido 58 derechos de petición. Muchos de ellos son de Unidades específicas que se han dirigido directamente a la Rectoría, a pesar de ser asuntos generados en otras dependencias. Acumulados desde el año 2016, son 508 derechos de petición, así:

2016	2017	2018	2019	2020	2021
18	87	122	99	124	58

En el primer semestre de 2021 tenemos:

	Departamento de Admisiones y Registro Académico	Facultad de Derecho y Ciencias Políticas	Facultad de Psicología y ciencias Sociales	Vicerrectoría Académica	Rectoría	Dirección del Centro Regional	Otras unidades
Medellín	2	3	0	1	11	0	17
Manizales	0	10	2	0	2	0	3
Apartadó	0	0	0	0	1	0	0
Bogotá	0	0	0	0	0	0	1
Montería	0	0	0	0	2	2	1
Total	2	13	2	1	16	2	22
Total 58							

Se han reducido en relación con el año 2020

4. REQUERIMIENTOS MINISTERIO DE EDUCACIÓN

El Ministerio de Educación Nacional, en ejercicio de su inspección y vigilancia realiza requerimientos a las instituciones de educación superior, frente a cualquier situación que pongan en conocimiento los ciudadanos, con o sin razón, incluso, sin exigir la veracidad y verificación de la autenticidad del denunciante y su contenido.

En el transcurso del periodo 2016 y 2021 se han recibido solicitudes de información para un total de 35, tal como se describe a continuación.

2016	2017	2018	2019	2020	2021
6	9	4	6	6	5

Durante el año solo tenemos cuatro requerimientos así:

AÑO 2021				
Radicado	Fecha	Entidad requirente	Objeto	Respuesta radicada
1251	22/04/2021	Ministerio de Educación en representación del estudiante Sebastián Álvarez Martínez	El estudiante solicita que no le cobren el 20% por un curso dirigido porque es del pensum del año 2010	Respuesta del Rector General, Padre Carlos Enrique Cardona Quiceno, radicado 1256 del 26 de abril de 2021
1259	29/04/2021	Ministerio de Educación Nacional	Solicita información acerca de los convenios que tiene la Universidad con las Escuelas Normales Superiores	Respuesta del Rector General, Padre Carlos Enrique Cardona Quiceno, radicado 1272 del 10 de mayo de 2021
1283	20/05/2021	Ministerio de Educación Nacional	Resolución 007467 del 30 de abril de 2021. Por medio de la cual se renueva la Acreditación de Alta Calidad del Programa de Licenciatura en Lenguas Extranjeras con énfasis en Inglés	Respuesta del Rector General, Padre Carlos Enrique Cardona Quiceno
1297	27/05/2021	Ministerio de Educación Nacional	Información acerca de los nombres de los integrantes del Consejo Superior o del Máximo órgano de Gobierno	Respuesta del Rector General, Padre Carlos Enrique Cardona Quiceno, radicado 1298 del 31 de mayo de 2021

1349	14/07/2021	Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias	Acreditación y autorización para impartir educación en economía solidaria	Radicado 1354 del 19 de julio de 2021 Respondió Padre Carlos Enrique Cardona Quiceno, Rector General
------	------------	---	---	---

Se ha reducido con relación al año 2020.

5. COMUNICADOS INSTITUCIONALES

Corresponde a la Secretaría General notificar las decisiones institucionales en los distintos niveles de gobierno. Hasta la fecha se han enviado 65 comunicados, todos con información importante y de interés para la comunidad universitaria.

6. ACTOS ADMINISTRATIVOS PENDIENTES

- Discusión y aprobación del nuevo Reglamento de Posgrados.
- Discusión y aprobación del nuevo reglamento docente.
- Discusión y aprobación actualización del Proyecto Educativo Institucional.
- Ajustes al reglamento interno de trabajo con la nueva reglamentación de trabajo en casa.

- **Resoluciones pendientes:**

- Resolución que reglamenta becas y descuentos.
- Reglamentación de inventarios.
- Reglamentación de planeación del presupuesto.
- Reglamentación que actualiza política de confidencialidad.
- Resolución que reglamenta pagos de docentes en programas técnicos y tecnológicos.
- Resolución que reglamenta costos pecuniarios en programas técnicos y tecnológicos.
- Resolución que reglamenta funcionamiento y servicios de Villa Amigó.

7. RESOLUCIONES RECTORALES 2021

Hasta la fecha se han elaborado 37 Resoluciones Rectorales, de las cuales se destacan 22 de interés general, tal como se describen a continuación:

NRO.	DÍA	MES	AÑO	ASUNTO
01	29	01	2021	Por medio de la cual se realizan algunos nombramientos en la Universidad Católica Luis Amigó. VIGENTE.
02	11	02	2021	Por medio de la cual se determina el incremento salarial para el personal administrativo de la Universidad Católica Luis Amigó para el año 2021 (deja sin efecto la Resolución Rectoral 09 del 11 de febrero de 2020. VIGENTE
06	11	02	2021	Por medio de la cual se determina la escala salarial para el personal docente de la Universidad Católica Luis Amigó del año 2021. Deroga la Resolución Rectoral No. 11 del 11 de febrero de 2020. VIGENTE.
09	25	03	2021	Por medio de la cual se realizan los siguientes nombramientos en la Universidad Católica Luis Amigó. Vigente
10	29	04	2021	Por medio de la cual se modifica el plan de estudios del programa de Especialización en Derecho Empresarial, modalidad Presencial, ofrecido en la Universidad Católica Luis Amigó, Sede Medellín. VIGENTE
11	29	04	2021	Por medio de la cual se modifica el plan de estudios del Programa Especialización en Gerencia del Talento Humano, modalidad distancia, ofrecido en la Universidad Católica Luis Amigó, en la Sede Medellín y los Centros de Tutoría de Apartadó, Bogotá, Manizales y Montería. VIGENTE
12	29	04	2021	Por medio de la cual se modifica el plan de estudios del Programa de Trabajo Social, modalidad a distancia tradicional, ofrecido en la Universidad Católica Luis Amigó, en la sede Medellín y los centros de tutoría Apartadó, Montería, Manizales y Bogotá. VIGENTE
13	29	04	2021	Por medio de la cual se modifica el plan de estudios del Programa Especialización en Neuropsicopedagogía Infantil, modalidad a distancia, ofrecido en la Universidad Católica Luis Amigó, Sede Medellín y Centros de tutoría en Apartadó, Bogotá, Manizales y Montería. VIGENTE
21	07	05	2021	Por medio de la cual se realizan algunos nombramientos en la Universidad Católica Luis Amigó. VIGENTE
23	11	05	2021	Por medio de la cual se modifica el plan de estudios del programa de Especialización en Gerencia Ambiental, modalidad Presencial, ofrecido en la Universidad Católica Luis Amigó, Centro Regional Montería. VIGENTE
24	11	05	2021	Por medio de la cual se modifica el plan de estudios del Programa de Maestría en Neuropsicopedagogía, modalidad Presencial, ofrecido en la Universidad Católica Luis Amigó, en Medellín. VIGENTE
25	11	05	2021	Por medio de la cual se modifica el plan de estudios del Programa de la Especialización en Intervenciones Psicosociales, modalidad Presencial, ofrecido en la Universidad Católica Luis Amigó, en Medellín. VIGENTE
26	13	05	2021	Por medio de la cual se hace Reconocimiento Académico de cuatro cursos de la Especialización en Gestión Educativa de la Universidad Católica Luis Amigó, Sede Medellín, con la Diplomatura en Gestión Universitaria cursada durante el año 2019 por los coordinadores de la Escuela de Posgrados. VIGENTE
27	27	05	2021	Por medio de la cual se modifica el plan de estudios del Programa de Diseño Gráfico, modalidad Presencial, ofrecido en la Universidad Católica Luis Amigó, en Medellín. VIGENTE

28	27	05	2021	Por medio de la cual se otorgan bonificaciones por productos de ciencia reconocidos por el Minciencias. VIGENTE. Deroga la Resolución Rectoral No. 7 del 3 de abril de 2018
29	27	05	2021	Por medio de la cual se reglamentan las misiones académicas nacionales e internacionales en la Universidad Católica Luis Amigó. VIGENTE
32	22	06	2021	Por medio de la cual se autoriza la modificación del plan de estudios del Programa de Especialización en Gerencia del Talento Humano, a ofrecerse en la modalidad Virtual. VIGENTE
33	22	06	2021	Por medio de la cual se modifica el plan de estudios del Programa de Especialización en Neuropsicopedagogía Infantil, a ofrecerse en la modalidad Virtual. VIGENTE
34	22	06	2021	Por medio de la cual se autoriza modificar el plan de estudios del Programa de la Especialización en Intervenciones Psicosociales, a ofrecerse en la modalidad Virtual y Presencial en Medellín en la Universidad Católica Luis Amigó. VIGENTE
35	22	06	2021	Por medio de la cual se modifica el plan de estudios del Programa de Especialización en Gestión y Control Tributario, modalidad Presencial, ofrecido en la Universidad Católica Luis Amigó, Sede Medellín. VIGENTE
36	22	06	2021	Por medio de la cual se modifica el plan de estudios del Programa de Especialización en Adicciones, a ofrecerse en la modalidad Virtual, ofrecido en la Universidad Católica Luis Amigó. VIGENTE
37	22	06	2021	Por medio de la cual se modifica el plan de estudios del Programa de Ingeniería Civil, modalidad Presencial, ofrecido en la Universidad Católica Luis Amigó, en Medellín. VIGENTE

8. Acuerdos Superiores

Hasta la fecha se han elaborado 13 Acuerdos Superiores.


ACUERDOS SUPERIORES AÑO 2021		
Acuerdo No.	Acta/Día/Mes/Año	Asunto
01	Acta 01 del 9 de febrero de 2021	Por medio del cual se aprueba un nuevo Estatuto General de la Universidad Católica Luis Amigó. Deroga el Acuerdo Superior 09 del 21 de octubre de 2014. VIGENTE.
02	Acta 01 del 9 de febrero de 2021	Por medio del cual se reglamentan los procesos de elección de representantes sometidos a periodo de los diferentes órganos colegiados de la Universidad Católica Luis Amigó. Deroga el Acuerdo Superior 01 del 15 de abril de 2015. VIGENTE.
03	Acta 01 del 9 de febrero de 2021	Por medio del cual se reglamenta lo relativo para la asignación de espacios de concesionarios o locales con destinación comercial. VIGENTE.
04	Acta 01 del 9 de febrero de 2021	Por medio del cual se establecen beneficios para acceder a la continuidad de la seguridad social integral a quienes hayan servido como Rectores, RTC. VIGENTE.
05	Acta 01 del 9 de febrero de 2021	Por medio del cual se autoriza la creación y renovación de Registros Calificados de Programas Académicos en la Universidad Católica Luis Amigó. VIGENTE.
06	Acta 02 del 17 de marzo de 2021	Por medio del cual se reglamenta lo relacionado con "Rendición de Cuentas" en la Universidad Católica Luis Amigó. VIGENTE
07	Acta 02 del 17 de marzo de 2021	Por medio del cual se determinan lineamientos para la participación de la comunidad académica en procesos de toma de decisiones. VIGENTE.
08	Acta 02 del 17 de marzo de 2021	Por medio del cual se determinan políticas institucionales frente al marco normativo complementario interno de la Universidad Católica Luis Amigó. VIGENTE.
09	Acta 03 del 13 de abril del 2021	Por medio del cual se modifica la actual Estructura Orgánica, Acuerdo Superior 04 del 13 de agosto de 2019. VIGENTE
10	Acta 03 del 13 de abril del 2021	Por medio del cual se modifica el Acuerdo Superior N° 1 del 9 de abril de 2019 de la Universidad Católica Luis Amigó. VIGENTE
11	Acta 03 del 13 de abril del 2021	Por medio del cual se autoriza la renovación y desistimiento de registros calificados de programas académicos de la Universidad Católica Luis Amigó. VIGENTE
12	Acta 04 del 9 de junio de 2021	Por medio del cual se autoriza la renovación, desistimiento y creación de registros calificados de la Universidad Católica Luis Amigó. VIGENTE
13	Acta 04 del 9 de junio de 2021	Por medio del cual se modifica el Acuerdo Superior No. 06 del 11 de agosto de 2020 de la Universidad Católica Luis Amigó. VIGENTE
14	Acta 05 del 8 de julio de 2021	Por medio del cual se autoriza la creación y modificación de Programas Académicos de la Universidad Católica Luis Amigó. VIGENTE

9. Cumplimiento de responsabilidades asignadas en la Estructura Orgánica.

Es responsabilidad del secretario general orientar su gestión hacia la óptima realización de las distintas facetas de su cargo, y cumplir las responsabilidades que en el Estatuto General se le asignan:

- Servir como enlace de comunicación entre los órganos de gobierno y de toda la comunidad institucional. **Cumplido a cabalidad.**
- Actuar como secretario de los Consejos Superior y Académico. **Cumplido a cabalidad.**
- Refrendar con su firma los acuerdos y demás actos expedidos por los Consejos Superior y Académico, los cuales deberán ser suscritos por el respectivo presidente. **Cumplido a cabalidad.**
- Elaborar las actas correspondientes a las sesiones de los consejos Superior y Académico, y firmarlas en forma conjunta con los respectivos presidentes. **Cumplido a cabalidad.**
- Administrar, conservar y custodiar el Archivo Central de la Institución y, de manera especial, los archivos correspondientes a los Consejos Superior y Académico y el registro de títulos que expida la Universidad. **Cumplido a cabalidad.**
- Certificar la autenticidad de las firmas de los presidentes de los Consejos Superior y Académico, rector general, directores o vicerrectores, decanos y coordinadores de las unidades académicas. **Cumplido a cabalidad.**
- Notificar los actos que expidan el rector y las corporaciones de las cuales sea secretario. **Cumplido a cabalidad.**
- Cumplir las responsabilidades de asesor jurídico de la Institución, cuando no exista este. **Se cumple permanentemente.**
- Recibir y tramitar ante las instancias pertinentes las quejas y reclamos de los estudiantes, derechos de petición, acciones de tutela y otras solicitudes, con el fin de que estos obtengan una respuesta oportuna de la Unidad a quien corresponda. **Cumplido a cabalidad.**
- Certificar la calidad como miembros de los representantes ante el Consejo Superior, Consejo Académico y demás comités institucionales. **Cumplido a cabalidad.**
- Tramitar ante las instancias gubernamentales pertinentes, los asuntos que tengan que ver con la buena marcha institucional y la proyección académica y otros asuntos de orden legal. **Cumplido a cabalidad.** Los registros calificados se desarrollan desde la coordinación respectiva adscrita a la Vicerrectoría Académica.

- Orientar a la Rectoría frente al cumplimiento de las disposiciones internas y la prevalencia de la ley y la Constitución. **Se cumple permanentemente.**
- Acompañar a las diferentes unidades y órganos colegiados en lo que tenga relación con la vigencia, aplicación y posibles interpretaciones normativas, en caso de normas expresas, oscuras, ambiguas, anomias, antinomias, entre otros. **Se realiza permanentemente.**
- Acompañar la proyección de las normas internas de la institución de los máximos órganos de gobierno y garantizar su comunicación y difusión. **Se realiza permanentemente.**
- Ayudar en la verificación del cumplimiento de los reglamentos internos, estatuto general, código de buen gobierno y transparencia, entre otros y generar las advertencias y alertas para su cumplimiento. **Se realiza permanentemente.**
- Ayudar en el control del ejercicio de legalidad de las decisiones y normas internas, para que no afecten mandatos superiores, legales o constitucionales. **Se realiza permanentemente.**
- Las demás responsabilidades que le correspondan de acuerdo con la naturaleza de su cargo, de conformidad con la ley, los estatutos y los reglamentos internos. **Se realiza permanentemente.**

	INFORME DE GESTIÓN Y RESULTADOS		Código:	FO-DE-288
			Versión:	1
			Fecha:	19-05-2021

El presente informe de Gestión y Resultados está enfocado en presentar los logros alcanzados en su unidad durante la vigencia actual, en desarrollo de su gestión misional y resultados orientados al cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo y el Plan de Acción Institucional. Su cumplimiento a cabalidad de las responsabilidades asignadas por Estructura Orgánica, y en el Código de Buen Gobierno, así como su aporte coherente con el Proyecto Educativo Institucional.

El informe debe ser dirigido y entregado a la Rectoría General, a más tardar durante la primera semana del mes de julio y en diciembre a más tardar la primera semana. Debe ir con copia a la Oficina de Control Interno (posterior se hará seguimiento de lo informado por usted y se retroalimentará el mismo).

1. CONTENIDO DEL INFORME

Unidad Responsable del Informe:	Secretaría General
Nombre y cargo de la persona responsable del informe:	Francisco Javier Acosta Gómez
Unidades adscritas que se contienen en el presente informe:	Oficina para la Administración de Documentos, Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas, Oficina de Publicidad y Mercadeo, Oficina de Apoyo Jurídico
Fecha de radicación:	22 de julio de 2021

2. RESUMEN INTRODUCTORIO

A continuación, Se presenta el informe de gestión correspondiente al semestre 1 de 2021. Hace relación a las actividades propias de la secretaría general, como unidad de apoyo a la institución y sus unidades adscritas: Oficina para la Administración de Documentos, Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas, Oficina de Publicidad y Mercadeo y Oficina de Apoyo Jurídico. En él se determinan las responsabilidades que marca su quehacer, desde lo que hace relación a las responsabilidades asignadas en los reglamentos internos. Vale decir, que todas estas dependencias apoyan el proceso de gestión estratégica de la Universidad, por lo que es relevante su quehacer, en términos organizacionales. En términos generales, hay cumplimiento de metas, responsabilidades y proyectos. Algunas de las situaciones no cumplidas, obedecen a la interacción que debe generarse con otros actores institucionales,

como es el caso de Mercadeo y Publicidad, factores externos que impiden el desarrollo esperado o la misma estructura interna de la Universidad, que debe alinear procesos y metas para su cabal cumplimiento.

3. DESCRIPCIÓN DEL CONTEXTO

El presente informe se realiza entre el periodo comprendido, 1 de enero de 2021 y 21 de julio del mismo año. Se observa, entre las dificultades, la omisión institucional frente a requerimientos urgentes que deben tener algunas unidades para el cumplimiento de metas: Comunicaciones y Relaciones Públicas y Mercadeo y Publicidad. En ambas se ha insistido en los últimos años en la necesidad de su separación, lo cual ya está considerado en la estructura orgánica; la designación de un jefe en mercadeo y publicidad, vinculación de personal de apoyo para mercadeo virtual, seguimiento de redes, estudios de posicionamiento de marca, entre otros, lo cual dificulta alcanzar metas en los términos deseados. De igual manera, se ve la necesidad de contar con personal idóneo y suficiente para el mantenimiento del sitio web, en todos los subsitios que hacen alusión a programas, facultades y centros regionales.

4. DIFICULTADES PARA CUMPLIR A CABALIDAD CON LAS METAS ESPERADAS (en caso de haberse presentado)

	SI	NO
Se informó oportunamente sobre problemas o irregularidades presentadas para el cumplimiento de las metas o responsabilidades asignadas (PDI, PAI, Código de Buen Gobierno, Responsabilidades en la Estructura Orgánica, entre otros)	X	
Se entregó oportunamente a las unidades pertinentes, avances para el alcance y cumplimiento de las metas o responsabilidades asignadas (PDI, PAI, Código de Buen Gobierno, Responsabilidades en la Estructura Orgánica, entre otros)	X	
Participó y acompañó, como líder, activamente el alcance y cumplimiento de metas	X	

5. DESCRIPCIÓN DE AVANCE CON LAS METAS ESPERADAS (en caso de haberse presentado)

5.1. PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

RESULTADO ESPERADO ²	AVANCE OBTENIDO (calcular en porcentaje) ³	INDICADOR VERIFICABLE DEL AVANCE ⁴	No. DE ANEXO SOPORTE ⁵	OBSERVACIONES ⁶

considere pertinentes

cumplimiento a la fecha: _____ %

Los datos desde la Dirección de Planeación, frente a la forma como se abordará este asunto

ADICIONAL

de acuerdo con el PDI.
 Reportado a la fecha, en relación con el objetivo, indicador o meta visional
 alcance obtenido y entre paréntesis calcule el avance obtenido en términos porcentuales.
 del alcance obtenido.
 que soporta o contiene la evidencia del alcance obtenido (o verificación respectiva).
 que considere importante o necesaria que La Universidad Católica Luis Amigó conozca, con relación al cumplimiento de los objetivos,

RESULTADO ESPERADO CORDECON LA LÍNEA BASE ⁸	AVANCE OBTENIDO ⁹	INDICADOR VERIFICABLE DEL AVANCE ¹⁰	No. DE ANEXO SOPORTE ¹¹	OBSERVACIONES ¹²

Los datos desde la Dirección de Planeación, frente a la forma como se abordará este asunto.

RITAS EN EL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

El proyecto correspondiente de cada Política, descrito en el PAI.
 Reportado a la fecha, basado en la línea base.
 No se obtuvo.
 No del alcance obtenido.
 No se reporta o contiene la evidencia del alcance obtenido (o verificación respectiva).
 No se considera importante o necesaria que La Universidad Católica Luis Amigó conozca, con relación al cumplimiento del Indicador del

EL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO ¹³	RESULTADO ESPERADO ¹⁴	AVANCE OBTENIDO ¹⁵	INDICADOR VERIFICABLE DEL AVANCE ¹⁶	No. DE ANEXO SOPORTE ¹⁷	OBSERVACIONES ¹⁸
5. ño, y preferiblemente en evaluación frente a su procedimientos, toma de Superior, cualificación y desempeño satisfactorio uación de itas de mejoramiento y e se asigna a la Secretaría	Evaluación del Consejo Superior	100%	Evaluación realizada y aprobada por el Consejo Superior		

rita en el Código de Buen Gobierno.

la fecha.

ido.

ce obtenido.

o contiene la evidencia del alcance obtenido (o verificación respectiva).

sidere importante o necesaria que La Universidad Católica Luis Amigó conozca, con relación al cumplimiento de la Responsabilidad asignada en el Código de Buen Gobierno.

<p>2. Artículo 34. Seguridad y transparencia en la salvaguarda de la información. La Universidad proveerá permanentemente mecanismos de salvaguarda de la información y de las personas. La información institucional será custodiada y protegida conforme con las reglas de la archivística, procesamiento, custodia y circulación de la información, con archivos siempre completos y disponibles en razón de las necesidades de la circulación y con las restricciones de ley, para garantizar la integridad documental, su fidelidad cuando se trate de medios digitales, la reserva y la protección que deba guardarse frente a la información institucional y de las personas, Habeas Data. Los miembros de consejos y comités deberán mantener estricta reserva sobre los temas tratados en los mismos, para no afectar procesos institucionales o afectar al nombre de las personas, so pena de investigación disciplinaria. El Departamento de Gestión Humana garantizará la formación de todos los empleados en Habeas Data.</p>	<p>Información debidamente custodiada, con procesos de habeas data</p>	<p>100%</p>	<p>Archivos institucionales custodiados y con protección del habeas data</p>		
--	--	-------------	--	--	--

<p>3. Artículo 34, párrafos 1,2 y 3 Parágrafo 1. Se prohíbe a los empleados hacer uso de la información institucional con fines o intereses particulares. En razón del cargo no podrán hacer uso de la misma, cuando estén obligados a mantener la confidencialidad y reserva.</p> <p>Parágrafo 2. En razón de la estricta protección de la información de las personas, información sensible y semiprivada, a quienes se les haya otorgado el acceso, correlativamente, tendrán el deber de custodia y protección y, por ende, no podrán utilizarla para fines diferentes a los autorizados, sin el consentimiento expreso de sus titulares y sin perjuicio de los derechos que estos tienen para revocar o suprimir la información.</p> <p>Parágrafo 3. Ningún empleado deberá tener acceso a la información institucional o de las personas que no sea inherente sustancialmente a las responsabilidades asignadas de su cargo.</p> <p>El empleado que tenga accesos institucionales a información sensible, por ninguna razón podrá compartir su usuario y contraseña con su personal de apoyo.</p> <p>La Secretaría General, con las unidades de la Oficina para la Administración de Documentos y el oficial de protección de datos tomarán las medidas correspondientes para garantizar la protección del Habeas Data.</p>	<p>Respeto al ciclo RAUCS</p>	<p>100%</p>	<p>Inducciones con guardianes de datos y control frente al proceso</p>		
---	-------------------------------	-------------	--	--	--

<p>4. Artículo 37, numeral 4 Recibir dádivas que permitan inferir la falta de transparencia en la asignación de los contratos institucionales. No podrá suscribir ningún contrato que no tenga revisión jurídica previa por parte de la unidad encargada o de profesionales en la materia.</p>	<p>Contratos legalmente suscritos</p>	<p>100%</p>	<p>Contratos suscritos previa revisión de la Secretaría General</p>		
<p>5. Artículo 54, incisos 2 y 3 La Secretaría General será la responsable de registrar, hacer seguimiento y verificar las respuestas oportunas, claras, de fondo y congruentes a los derechos de petición. Requerirá a las unidades y personas por incumplimiento de términos u omisión de respuesta. También hará lo propio para que las unidades respondan oportunamente cuando se trate de requerimientos gubernamentales En relación con las tutelas, la Secretaría General verificará que se respondan de manera oportuna y que de los fallos de tutela que los jueces estimen procedentes se realicen las mejoras internas en los procesos, procedimientos, que deban ajustarse normativos y otros que deban implementarse.</p>					
<p>6. Artículo 54, inciso 4 En todo caso, se establecerán los mecanismos de protección de la información, con manuales, protocolos y procedimientos internos que garanticen los derechos de los titulares, habeas data, de conformidad con las políticas de privacidad y confidencialidad establecidas en la Institución y dentro del marco legal.</p>	<p>Protección de la información</p>	<p>100%</p>	<p>Cláusulas de confidencialidad y privacidad y políticas al respecto</p>		

7. Artículo 61, inciso 4	El secretario general, frente al cumplimiento de las normas externas e internas o este Código de Buen Gobierno y Transparencia, con la posibilidad de generar alertas a quien corresponda, hacer llamados, comunicar a los órganos de gobierno y proponer correctivos	Cumplimiento Código de Buen Gobierno	60%	Alertas de la Secretaría General, pero aún persisten incumplimientos en algunas Unidades.	
--------------------------	---	--------------------------------------	-----	---	--

Porcentaje de avance de cumplimiento a la fecha: _____ %

5.4. RESPONSABILIDADES DESCRITAS EN LA ESTRUCTURA ORGÁNICA

RESPONSABILIDADES EN ESTRUCTURA ORGÁNICA ¹⁹	RESULTADO ESPERADO ²⁰	AVANCE OBTENIDO ²¹	INDICADOR VERIFICABLE DEL AVANCE ²²	No. DE ANEXO SOPORTE ²³	OBSERVACIONES ²⁴
1. Servir como enlace de comunicación entre los órganos de gobierno y de toda la comunidad institucional.	Comunicación oportuna, verificable y oficial de las decisiones del gobierno institucional.	Cumplido a cabalidad	100%. 64 comunicados		

¹⁹ Se debe especificar la Responsabilidad descrita en la Estructura Orgánica.

²⁰ Se debe especificar el resultado esperado a la fecha.

²¹ Elaborar una breve reseña del avance obtenido.

²² Especificar y describir la evidencia del alcance obtenido.

²³ Relacionar el número del anexo que soporta o contiene la evidencia del alcance obtenido (o verificación respectiva).

²⁴ Incluir aquella información adicional que considere importante o necesaria que La Universidad Católica Luis Amigó conozca, con relación al cumplimiento del Indicador del proyecto descrito en la política.

2. Actuar como secretario de los Consejos Superior y Académico	Constancias en actas de las sesiones del Consejo Superior y Académico	Cumplido a cabalidad	100%. 5 actas del Consejo Superior		
3. Refrendar con su firma los acuerdos y demás actos expedidos por los Consejos Superior y Académico, los cuales deberán ser suscritos por el respectivo presidente	Acuerdos Superiores y Académicos legalmente conferidos.	Cumplido a cabalidad	100%. 14 Acuerdos Superiores		
4. Elaborar las actas correspondientes de las sesiones de los consejos Superior y Académico, y firmarlas en forma conjunta con los respectivos presidentes	Actas legalmente suscritas.	Cumplido a cabalidad	100%. 5 actas del Consejo Superior		
5. Administrar, conservar y custodiar el Archivo Central de la Institución y, de manera especial, los archivos correspondientes a los Consejos Superior y Académico y el registro de títulos que expida la Universidad	Archivo actualizado	Cumplido en gran porcentaje. Hay dificultades en secretaria de Rectoría para archivar de manera oportuna las actas y acuerdos de los consejos superior y académico	Actas y Acuerdos archivados		

6. Certificar la autenticidad de las firmas de los presidentes de los Consejos Superior Y Académico, rector general, directores o vicerrectores, decanos y coordinadores de las unidades académicas	Certificaciones de la titularidad y autenticidad de firmas	Cumplido a cabalidad	Certificaciones, en cuanto sean requeridas	
7. Notificar los actos que expidan el rector y las corporaciones de las cuales sea secretario	Notificaciones oportunas a la comunidad universitaria	Cumplido a cabalidad	100%. 64 comunicados	
8. Cumplir las responsabilidades de asesor jurídico de la Institución, cuando no exista este	Actos jurídicos legalmente realizados.	Se cumple permanentemente	100%. 167 convenios y contratos suscritos	
9. Recibir y tramitar ante las instancias pertinentes las quejas y reclamos de los estudiantes, derechos de petición, acciones de tutela y otras solicitudes, con el fin de que estos obtengan una respuesta oportuna de la Unidad a quien corresponda	Respuestas siempre oportunas.	Cumplido a cabalidad	100%. 58 derechos de petición respondidos. 4 Quejas ante el MEN respondidas 9 Tutelas respondidas	

10. Certificar la calidad como miembros de los representantes ante el Consejo Superior, Consejo Académico y demás comités institucionales	Certificaciones verificables	Cumplido a cabalidad	Solo se han realizado 2 en esta anualidad. (Ancízar Vargas y José Wilmar Sánchez).	
11. Tramitar ante las instancias gubernamentales pertinentes, los asuntos que tengan que ver con la buena marcha institucional y la proyección académica y otros asuntos de orden legal	Respeto y cumplimiento de procedimientos administrativos y judiciales	Cumplido a cabalidad	2 demandas ante el tribunal administrativo, 1 contestadas. 1 demanda contra Juzgado laboral, 1 contestada, 1 a la secretaria de salud de Bogotá y otras respuestas permanentes ante la OGGP por parte de Relaciones Laborales.	
12. Orientar a la Rectoría frente al cumplimiento de las disposiciones internas y la prevalencia de la ley y la Constitución	Orientaciones oportunas y pertinentes	Se cumple permanentemente		

<p>13. Acompañar a las diferentes unidades y órganos colegiados en lo que tenga relación con la vigencia, aplicación y posibles interpretaciones normativas, en caso de normas expresas, oscuras, ambiguas, anomías, antinomias, entre otros</p>	<p>Aplicación normativa interna.</p>	<p>Se realiza permanentemente</p>	<p>Se atienden consultas permanentes, remitidas por diferentes canales, frente a inquietudes normativas.</p>		
<p>14. Acompañar la proyección de las normas internas de la institución de los máximos órganos de gobierno y garantizar su comunicación y difusión</p>	<p>Normas técnicamente elaboradas, en forma, fondo y articulación normativa</p>	<p>Se realiza permanentemente</p>	<p>37 Resoluciones rectorales y 14 Acuerdos Superiores</p>		
<p>15. Ayudar en la verificación del cumplimiento de los reglamentos internos, estatuto general, código de buen gobierno y transparencia, entre otros y generar las advertencias y alertas para su cumplimiento</p>	<p>Transparencia en la aplicación de normas.</p>	<p>Se realiza permanentemente</p>	<p>Alertas y llamados de atención permanentes frente el cumplimiento de las normas internas.</p>		

16. Ayudar en el control del ejercicio de legalidad de las decisiones y normas internas, para que no afecten mandatos superiores, legales o constitucionales	Control de legalidad.	Se realiza permanentemente	Se realizan asesorías permanentes para no vulnerar la pirámide jurídica normativa.		
17. Las demás responsabilidades que le correspondan de acuerdo con la naturaleza de su cargo, de conformidad con la ley, los estatutos y los reglamentos internos	Subsidiariedad funcional	Se realiza permanentemente	La secretaria general cumple con lo que indican los lineamientos y las normas internas		

Porcentaje de avance de cumplimiento a la fecha: _____ %

6. RECURSO HUMANO DE SU UNIDAD Y LAS UNIDADES ADSRITAS

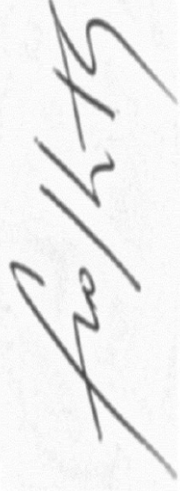
Describir el Recurso Humano o su equipo de trabajo para el cumplimiento de metas y responsabilidades descritas previamente

NOMBRE COMPLETO (Identificación) ²⁵	CARGO ²⁶	OBSERVACIÓN ²⁷
1. Carlos Alberto Muñoz Henao	Jefe de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Con disponibilidad y cumplimiento
2. Juan Felipe Cardona Hernández	Profesional Oficina de Mercado y Publicidad	Con disponibilidad y cumplimiento
3. Zulima Stella Restrepo Henao	Jefe Oficina de Administración de Documentos	Con disponibilidad y cumplimiento, aunque con aplicación restrictiva de las normas que impide aligerar procesos en algunas ocasiones
4. Carlos Hernando Zapata Sepúlveda	Oficial Protección de Datos	Con disponibilidad y cumplimiento

Si es necesario puede incluir las filas que considere pertinentes

7. CONCLUSIONES DESCRITAS EN FRASES

No debe superar las 250 palabras.

<p>Firma de la persona responsable del informe:</p>	
--	---

²⁵ Se debe describir el nombre completo y la identificación del personal adscrito a la Unidad que colabora en la consecución de los logros y metas propuestas.

²⁶ Se debe especificar el cargo. En caso de ser docentes, describir el número total de ellos y particularmente describir tipo de Contratación (Indefinidos, Año Calendario, Año Académico o Semestre Académico) y Dedicación (Tiempo Completo, Medio Tiempo o Cátedra)

²⁷ Exponer alguna situación particular que considere necesaria conocer con respecto al recurso humano y que deba ser conocido por el Rector General.


Firma del líder de la Unidad Adscrita en el presente informe:	
--	--

Si es necesario puede incluir las filas que considere pertinentes

NO DILIGENCIAR EL RESPONSABLE DEL INFORME

REVISADO POR:

Jefe de Control Interno:		Fecha de Revisión:
Rector General:		Fecha de Revisión:

	INFORME DE GESTIÓN Y RESULTADOS		Código:	FO-DE-288
			Versión:	1
			Fecha:	19-05-2021

El presente informe de Gestión y Resultados está enfocado en presentar los logros alcanzados en su unidad durante la vigencia actual, en desarrollo de su gestión misional y resultados orientados al cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo y el Plan de Acción Institucional. Su cumplimiento a cabalidad de las responsabilidades asignadas por Estructura Orgánica, y en el Código de Buen Gobierno, así como su aporte coherente con el Proyecto Educativo Institucional.

El informe debe ser dirigido y entregado a la Rectoría General, a más tardar durante la primera semana del mes de julio y en diciembre a más tardar la primera semana. Debe ir con copia a la Oficina de Control Interno (posterior se hará seguimiento de lo informado por usted y se retroalimentará el mismo).

8. CONTENIDO DEL INFORME

Unidad Responsable del Informe:	Departamento de Administración de Documentos
Nombre y cargo de la persona responsable del informe:	Zulima Stella Restrepo Henao - Jefe
Unidades adscritas que se contienen en el presente informe:	
Fecha de radicación:	15 de junio de 2021

9. RESUMEN INTRODUCTORIO

Informe de las actividades realizadas durante el primer semestre de 2021

10. DESCRIPCIÓN DEL CONTEXTO

alvedad de que las unidades presentan atrasos considerables con la pandemia Covid-19

CULTADES PARA CUMPLIR A CABALIDAD CON LAS METAS ESPERADAS (en caso de haberse presentado)

	SI	NO
problemas o irregularidades presentadas para el cumplimiento de las metas o responsabilidades asignadas erno, Responsabilidades en la Estructura Orgánica, entre otros)		
as unidades pertinentes, avances para el alcance y cumplimiento de las metas o responsabilidades asignadas erno, Responsabilidades en la Estructura Orgánica, entre otros)		
der, activamente el alcance y cumplimiento de metas		

12. DESCRIPCIÓN DE AVANCE CON LAS METAS ESPERADAS (en caso de haberse presentado)

STITUCIONAL

RESULTADO ESPERADO ²⁹	AVANCE OBTENIDO (calcular en porcentaje) ³⁰	INDICADOR VERIFICABLE DEL AVANCE ³¹	No. DE ANEXO SOPORTE ³²	OBSERVACIONES ³³

considere pertinentes

cumplimiento a la fecha: _____ %

ADICIONAL

.
 1. El avance de acuerdo con el PDI.
 2. Esperado a la fecha, en relación con el objetivo, indicador o meta visual
 3. Avance obtenido y entre paréntesis calcule el avance obtenido en términos porcentuales.
 4. El alcance obtenido.
 5. Que soporte o contiene la evidencia del alcance obtenido (o verificación respectiva).
 6. El cual que considere importante o necesaria que La Universidad Católica Luis Amigó conozca, con relación al cumplimiento de los objetivos,

INDICADORES DE CADA PROYECTO ³⁴	RESULTADO ESPERADO ACORDECON LA LÍNEA BASE ³⁵	AVANCE OBTENIDO ³⁶	INDICADOR VERIFICABLE DEL AVANCE ³⁷	No. DE ANEXO SOPORTE ³⁸	OBSERVACIONES ³⁹
1.					
2.					
3.					
4.					

Si es necesario puede incluir las filas que considere pertinentes

Porcentaje de avance de cumplimiento a la fecha: _____ %

³⁴ Se debe especificar el indicador del proyecto correspondiente de cada Política, descrito en el PAI.

³⁵ Se debe especificar el resultado esperado a la fecha, basado en la línea base.

³⁶ Elaborar una breve reseña del avance obtenido.

³⁷ Especificar y describir la evidencia del alcance obtenido.

³⁸ Relacionar el número del anexo que soporta o contiene la evidencia del alcance obtenido (o verificación respectiva).

³⁹ Incluir aquella información adicional que considere importante o necesaria que La Universidad Católica Luis Amigó conozca, con relación al cumplimiento del Indicador del proyecto descrito en la política.

5.3. RESPONSABILIDADES DESCRITAS EN EL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

RESPONSABILIDADES EN EL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO ⁴⁰	RESULTADO ESPERADO ⁴¹	AVANCE OBTENIDO ⁴²	INDICADOR VERIFICABLE DEL AVANCE ⁴³	No. DE ANEXO SOPORTE ⁴⁴	OBSERVACIONES ⁴⁵
Custodia inmediata de documentos, convenios, contratos, normatividad, entre otros	Custodia y salvaguarda de la información que se genera de los diferentes procesos administrativos y académicos de la institución	30%. A la fecha no se cuenta con la documentación actualizada por el retraso en la entrega de la información por parte de las unidades que la producen	Sistema Docuware	Consulta Docuware	La pandemia ha ocasionado que la entregas no se realicen a tiempo por la no presencialidad del recurso humano en la Institución
Protección del Habeas Data frente acceso, custodia, uso y confidencialidad	Garantizar la protección de la información y la confidencialidad en la consulta de los archivos institucionales	45% usuarios autorizados tienen acceso al sistema Docuware	Consulta Docuware	Sistema de consulta Docuware	

⁴⁰ Se debe especificar la Responsabilidad descrita en el Código de Buen Gobierno.

⁴¹ Se debe especificar el resultado esperado a la fecha.

⁴² Elaborar una breve reseña del avance obtenido.

⁴³ Especificar y describir la evidencia del alcance obtenido.

⁴⁴ Relacionar el número del anexo que soporta o contiene la evidencia del alcance obtenido (o verificación respectiva).

⁴⁵ Incluir aquella información adicional que considere importante o necesaria que La Universidad Católica Luis Amigó conozca, con relación al cumplimiento de la Responsabilidad asignada en el Código de Buen Gobierno.

<p>Mecanismos de protección de la información, con manuales, protocolos y procedimientos internos que garanticen los derechos de los titulares, habeas data, de conformidad con las políticas de privacidad y confidencialidad establecidas en la Institución y dentro del marco legal</p>	<p>Confidencialidad de la información</p>	<p>45% Indexación de permisos en la información que se publica en Docuware</p>	<p>Manual de Archivo y Sistema Docuware Aplicación de las diferentes políticas institucionales y filtros de consulta en la información</p>	
--	---	--	--	--

Si es necesario puede incluir las filas que considere pertinentes

Porcentaje de avance de cumplimiento a la fecha: _____ %

5.4. RESPONSABILIDADES DESCRITAS EN LA ESTRUCTURA ORGÁNICA

RESPONSABILIDADES EN ESTRUCTURA ORGÁNICA ⁴⁶	RESULTADO ESPERADO ⁴⁷	AVANCE OBTENIDO ⁴⁸	INDICADOR VERIFICABLE DEL AVANCE ⁴⁹	No. DE ANEXO SOPORTE ⁵⁰	OBSERVACIONES ⁵¹
Radicar y archivar toda la correspondencia interna y externa de la Institución, con el fin de que se conserve clasificada para efectos administrativos, históricos y legales, como soporte documental de la gestión institucional	Radicación, custodia y publicación oportuna de la información	45% La correspondencia queda radicada dentro del mismo día que solicitan	Docuware	Consulta Docuware	

⁴⁶ Se debe especificar la Responsabilidad descrita en la Estructura Orgánica.

⁴⁷ Se debe especificar el resultado esperado a la fecha.

⁴⁸ Elaborar una breve reseña del avance obtenido.

⁴⁹ Especificar y describir la evidencia del alcance obtenido.

⁵⁰ Relacionar el número del anexo que soporta o contiene la evidencia del alcance obtenido (o verificación respectiva).

⁵¹ Incluir aquella información adicional que considere importante o necesaria que La Universidad Católica Luis Amigó conozca, con relación al cumplimiento del Indicador del proyecto descrito en la política.

<p>Crear lineamientos para la custodia y consulta de los archivos institucionales, como: Registro Académico, Relaciones Laborales, Contabilidad y Consultorio Jurídico y demás archivos de los Centros Regionales.</p>	<p>Custodia y publicación de la información</p>	<p>45% Sistema Docuware y Tablas de Retención Documental</p>	<p>Docuware y TRD</p>	<p>Sistema Docuware y Actas de Comité de Archivo</p>	
<p>Servicio de correo interno y externo</p>	<p>Entrega y despacho oportuno de la información</p>	<p>45% Las solicitudes de correo se tramitan dentro del mismo día</p>	<p>Solicitud de servicio y guías de envío</p>	<p>Información contable</p>	
<p>Administración de Caja Menor Institucional.</p>	<p>Gestión eficiente de los recursos institucionales</p>	<p>45% Control de recursos para las diferentes actividades administrativas</p>	<p>Reembolsos de caja menor</p>	<p>Legalización de recibos</p>	
<p>Planear, organizar, ejecutar, controlar y evaluar todos los procesos de la Oficina.</p>	<p>Eficiencia y eficacia en la administración de los archivos</p>	<p>45% Organización de los diferentes procesos de la oficina</p>	<p>Manual de archivo</p>		

Administrar el archivo institucional de las diferentes dependencias con eficiencia, ponderación y técnica.	Centralización de los archivos para custodia y conservación	25% Las unidades no entregan oportunamente la información	Sistema Docuware	Sistema Docuware y repositorios Documentales	
Orientar al personal de la Institución sobre el procedimiento más indicado para el manejo de la correspondencia interna y externa.	Eficiencia en la diligencia de la correspondencia	45% Se retroalimenta constantemente con la revisión que se realiza a la correspondencia	Manual de archivo	Informe de las devoluciones - email	
Cuidar que la correspondencia circule lo más oportuna y acertadamente posible.	Información tramitada oportunamente	45% La correspondencia se sistematiza diariamente	Sistema Docuware	Control de Mensajería Interna y Docuware	

<p>Establecer contacto permanente con el Consejo Departamental de Archivos para recibir todas las publicaciones, y estar al día en cuanto a la legislación archivística en Colombia.</p>	<p>Actualidad normativa archivística</p>	<p>en</p>	<p>45% normatividad varía constantemente</p>	<p>La no</p>	<p>Se consulta en el AGN porque es de interés público</p>	<p>https://normativa.archivogeneral.gov.co</p>
--	--	-----------	--	--------------	---	--

<p>Velar por la salvaguarda de la información de los archivos institucionales, su custodia en debida forma de preservación, respeto al acceso y circulación de la información de las personas y generar las alertas y llamados que deban hacerse a éstas, sus Jefes inmediatos y el Oficial de Protección de Datos, cuando pongan en riesgo el acceso a información semiprivada y sensible.</p>	<p>Custodia de la información en debida forma</p>	<p>100%</p>	<p>Archivo digital y sistematizado</p>	<p>Archivo digital y sistematizado</p>	
---	---	-------------	--	--	--

<p>Proponer a la Rectoría, la asignación o supresión de usuarios, contraseñas y accesos que deban tener las personas y Unidades, en razón de su cargo y con las restricciones que implique la ley de Habeas Data, sobre información sensible y semiprivada.</p>	<p>Protección de la información en el marco de la Ley Habeas Data</p>	<p>100%</p>	<p>Permisos asignados en Docuware</p>	<p>Consulta Docuware</p>	
---	---	-------------	---------------------------------------	--------------------------	--

<p>Suprimir, como medida preventiva, usuarios y contraseñas, cuando se ponga en riesgo, así sea de manera leve, el acceso a la información de las personas, de carácter sensible y semiprivada, mientras el Rector tome la determinación definitiva, con los informes y evidencias que allegue el Oficial de Protección de Datos.</p>	<p>Protección de la información y cumplimiento de las normas institucionales</p>	<p>100%</p>	<p>No se ha presentado riesgo en la información</p>	<p>No hay evidencia</p>
---	--	-------------	---	-------------------------

Si es necesario puede incluir las filas que considere pertinentes

Porcentaje de avance de cumplimiento a la fecha: _____ %

13. RECURSO HUMANO DE SU UNIDAD Y LAS UNIDADES ADSRITAS

Describir el Recurso Humano o su equipo de trabajo para el cumplimiento de metas y responsabilidades descritas previamente

NOMBRE COMPLETO (Identificación) ⁵²	CARGO ⁵³	OBSERVACIÓN ⁵⁴
1. Melissa Salazar Gallego	Auxiliar de Archivo	
2. Donald José Tuirán Romero	Auxiliar de Archivo	
3. María Alejandra Betancur Saldarriaga	Mensajera	
4. Zulima Stella Restrepo Henao	Jefe	

Si es necesario puede incluir las filas que considere pertinentes

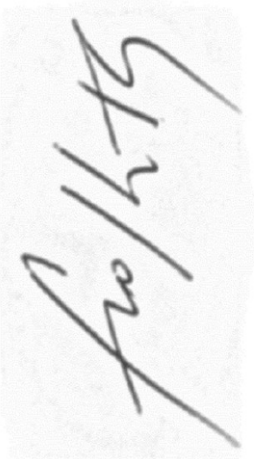
14. CONCLUSIONES DESCRITAS EN FRASES

No debe superar las 250 palabras.

⁵² Se debe describir el nombre completo y la identificación del personal adscrito a la Unidad que colabora en la consecución de los logros y metas propuestas.

⁵³ Se debe especificar el cargo. En caso de ser docentes, describir el número total de ellos y particularmente describir tipo de Contratación (Indefinidos, Año Calendario, Año Académico o Semestre Académico) y Dedicación (Tiempo Completo, Medio Tiempo o Cátedra)

⁵⁴ Exponer alguna situación particular que considere necesaria conocer con respecto al recurso humano y que deba ser conocido por el Rector General.


Firma de la persona responsable del informe:	
Firma del líder de la Unidad Adscrita en el presente informe:	

Si es necesario puede incluir las filas que considere pertinentes

NO DILIGENCIAR EL RESPONSABLE DEL INFORME

REVISADO POR:

Jefe de Control Interno:		Fecha de Revisión:
Rector General:		Fecha de Revisión:

	INFORME DE GESTIÓN Y RESULTADOS		Código:	FO-DE-288
			Versión:	1
			Fecha:	19-05-2021

El presente informe de Gestión y Resultados está enfocado en presentar los logros alcanzados en su unidad durante la vigencia actual, en desarrollo de su gestión misional y resultados orientados al cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo y el Plan de Acción Institucional. Su cumplimiento a cabalidad de las responsabilidades asignadas por Estructura Orgánica, y en el Código de Buen Gobierno, así como su aporte coherente con el Proyecto Educativo Institucional.

El informe debe ser dirigido y entregado a la Rectoría General, a más tardar durante la primera semana del mes de julio y en diciembre a más tardar la primera semana. Debe ir con copia a la Oficina de Control Interno (posterior se hará seguimiento de lo informado por usted y se retroalimentará el mismo).

1. CONTENIDO DEL INFORME

Unidad Responsable del Informe:	Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas
Nombre y cargo de la persona responsable del informe:	Carlos Alberto Muñoz Henao
Unidades adscritas que se contienen en el presente informe:	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas • Oficina de Mercadeo y Publicidad • Coordinación de Atención al Cliente y Protección de Datos
Fecha de radicación:	22/07/2021

2. RESUMEN INTRODUCTORIO

El informe presenta la gestión realizada por nuestra unidad en tres áreas: Comunicaciones y Relaciones Públicas, Mercadeo y Publicidad y Atención al Cliente y Protección de Datos. Las dos primeras tienen sus respectivos planes operativos, plan de medios, cronograma de ejecución y presupuesto.

Por su parte la unidad de Atención al Usuario, viene organizando diferentes procesos, protocolos y necesidades de personal para estructurar la respectiva coordinación. En lo relacionado con Protección de Datos y Habeas Data, se tiene establecido el procedimiento, la política y la estrategia respectiva.

Teniendo en cuenta las responsabilidades descritas en la Estructura Orgánica, la Oficina de Comunicaciones diseñó un Plan Operativo que facilite las comunicaciones institucionales, la difusión oportuna de la información y el fortalecimiento de la imagen corporativa.

Para ello, se coordina la edición y difusión de todos los contenidos emitidos desde nuestra Unidad, bajo el siguiente sistema informativo: Comunicación Electrónica, Comunicación Virtual, Comunicación Visual y Comunicación Digital. Cada semestre disponemos de un informe ejecutivo que describe lo ejecutado en el plan de medios institucional.

Por asuntos de pandemia el Mercadeo y Publicidad volcó buena parte de la promoción a la virtualidad, lo que impidió realizar muchas de las estrategias el ámbito del mercadeo directo. Con el fin de fortalecer el proceso de posicionamiento de marca y motivación de ingreso en los públicos potenciales se reestructuró gran parte del plan de medios y también la manera de llegar a los diferentes nichos de mercado.

Por su parte el informe del plan de medios, sigue siendo una herramienta muy valiosa a la hora de medir la inversión en medios, el posicionamiento de la Universidad, la recomendación de los estudiantes y graduados y resultados de las estrategias del plan de Mercadeo.

En Protección de Datos los informes recopilados se centran en capacitación a los Guardianes de Datos, el reporte de las bases de datos ante la SIC. fortalecimiento permanente del **programa integral de datos personales**, levantamiento y actualización del ciclo de vida del dato **-RAUCS-** y la actualización normativa en temas de Habeas Data. Por su lado, la Atención al Usuario se ha centrado en disponer de un instructivo para gestionar las PQRSF, la construcción de los manuales para Atención al Ciudadano, la operación del CRM y la consolidación de la cultura de servicio con la estrategia el foco en el cliente y la campaña digital servimos con el corazón.

Es importante aclarar que, en el Plan de Desarrollo Institucional, nuestra unidad tiene sólo un indicador, pero cada uno de los dinamizadores estratégicos de docencia, investigación, extensión, internacionalización, bienestar y de gestión financiera, se apoyan en nuestra unidad para facilitar parte de sus objetivos corporativos, en especial los relacionados con difusión de la información y mercadeo de productos y servicios.

Finalmente, comprendiendo las nuevas dinámicas institucionales, entre ellas el crecimiento de la Universidad, se hace necesario (como lo plantea la Estructura Orgánica), tener un jefe para la Oficina de Mercadeo y Publicidad que direcciona el trabajo que demanda dicho proceso con toda la responsabilidad que implica promocionar la Institución en el ámbito nacional y la gestión estratégica para la venta de productos y servicios educativos (entendiendo la importancia de la fuerza de venta para la viabilidad institucional). Dicho cargo se respaldó en carta radicada enviada a Rectoría donde se sustenta el cargo, sus ventajas y necesidades.

Igualmente, se requiere fortalecer el vínculo con otros públicos (medios de comunicación, comunidad académica par y entidades del orden militar, religioso y civil). Este asunto está muy frenado por las múltiples responsabilidades asignadas al jefe del área (que coordina dos Unidades importantes para la dinámica institucional como lo son las Comunicaciones y el Mercadeo). En tal sentido, se requiere un Jefe para Mercadeo y Publicidad y un profesional en Comunicaciones Internas que potencialice la Universidad hacia afuera. De igual forma, apoyaría responsabilidades relacionadas con su quehacer y que están descritas en la Estructura Orgánica y en el plan de mejora en especial lo relacionado en creación y edición de contenidos de micrositios de las diferentes unidades y sedes.

3. DESCRIPCIÓN DEL CONTEXTO

El informe presenta datos de la gestión realizada en el primer semestre del 2021 e información relevante de finales del 2019 y 2020, sobre todo lo relacionado con estudios de mercadeo y posicionamiento de marca, pues fueron las fechas en las que se pudieron hacer encuestas para valorar la imagen institucional, según el indicador propuesto en el Plan de Acción Institucional. La pandemia no permitió realizar estos estudios. Además, las encuestas de valoración del plan de medios no fueron aplicadas en su totalidad a los entrevistados, lo que hizo difícil tener información precisa para el dato final para describir el impacto que tuvo el mercadeo y la publicidad en los públicos objetivos.

Si bien la atención al usuario era un asunto que se venía haciendo a través del Call Center y el proceso de PQRSF, la pandemia mostró que no estábamos preparados para asumir la atención desde casa con mediaciones virtuales. La adaptabilidad del sistema virtual se hizo de forma paulatina teniendo en cuenta la capacidad instalada de la Institución en Infraestructura y personal. Así mismo, se montó un piloto de chat en vivo virtual para intentar solucionar la demanda de servicio que necesitaba el cliente. Este sistema aún requiere depuración, afinación y complementación con otros sistemas de atención virtual como wasap empresarial, conectividad entre dependencias de servicio, etc.

4. DIFICULTADES PARA CUMPLIR A CABALIDAD CON LAS METAS ESPERADAS (en caso de haberse presentado)

	SI	NO
Se informó oportunamente sobre problemas o irregularidades presentadas para el cumplimiento de las metas o responsabilidades asignadas (PDI, PAI, Código de Buen Gobierno, Responsabilidades en la Estructura Orgánica, entre otros)	X	
Se entregó oportunamente a las unidades pertinentes, avances para el alcance y cumplimiento de las metas o responsabilidades asignadas (PDI, PAI, Código de Buen Gobierno, Responsabilidades en la Estructura Orgánica, entre otros)	X	
Participó y acompañó, como líder, activamente el alcance y cumplimiento de metas	X	

5. DESCRIPCIÓN DE AVANCE CON LAS METAS ESPERADAS (en caso de haberse presentado)

5.1. PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

OBJETIVOS, INDICADORES Y METAS MISIONALES / VISIONALES O DINAMIZADOR ESTRATÉGICO ⁵⁵	RESULTADO ESPERADO ⁵⁶	AVANCE OBTENIDO (calcular en porcentaje) ⁵⁷	INDICADOR VERIFICABLE DEL AVANCE ⁵⁸	No. DE ANEXO SOPORTE ⁵⁹	OBSERVACIONES ⁶⁰
1. Desde el 2013 la Sede y todos los Centros Regionales contarán con un plan estratégico de mercadeo para impactar su región	La sede y los centros regionales cuentan con un plan estratégico de mercadeo, presupuesto y cronograma de acción.	Los Planes de Mercadeo de cada sede constan de unas Estrategias y actividades diseñadas para ejecutar durante todos los 12 meses del año, estas pueden ser vistas en el Plan Operativo; el	Documento del Plan Estratégico.	Plan Estratégico de Mercadeo Ejecución del Plan de medios	La ejecución del plan de medios y la respectiva evaluación solo se ejecuta para la sede principal. Los Centros Regionales solo

⁵⁵ Se debe indicar el objetivo planteado de acuerdo con el PDI.

⁵⁶ Se debe especificar el resultado esperado a la fecha, en relación con el objetivo, indicador o meta visual

⁵⁷ Elaborar una breve reseña del avance obtenido y entre paréntesis calcule el avance obtenido en términos porcentuales.

⁵⁸ Especificar y describir la evidencia del alcance obtenido.

⁵⁹ Relacionar el número del anexo que soporta o contiene la evidencia del alcance obtenido (o verificación respectiva).

⁶⁰ Incluir aquella información adicional que considere importante o necesaria que La Universidad Católica Luis Amigó conozca, con relación al cumplimiento de los objetivos, indicadores o metas visionales.

	cumplimiento hasta la fecha es del 50%		Impacto de Medios	ejecutan el plan estratégico, pues no cuentan con personal para realizar balances y evaluación.
--	--	--	-------------------	---

filas que considere pertinentes

imiento a la fecha: 50%

IONAL

	RESULTADO ESPERADO ACORDE CON LA LÍNEA BASE ⁶²	AVANCE OBTENIDO ⁶³	INDICADOR VERIFICABLE DEL AVANCE ⁶⁴	No. DE ANEXO SOPORTE ⁶⁵	OBSERVACIONES ⁶⁶
Dis	Estos fueron los resultados	Los resultados de la sede Medellín se obtienen del promedio del Estudio realizado por Conexión Académica y del estudio interno realizado en 61 colegios del Valle de Aburrá.	Meta alcanzada 90 %	- Estudio de Conexión académica.	N/A
Medellín	- Medellín: puesto 8			- Estudio interno.	
Montería	- Montería: puesto 4			- Estudio presentado por cada sede.	
Apartadó	- Apartadó: puesto 2				
Manizales	- Manizales: 1				
Bogotá	- Bogotá: 7 en la localidad de Suba				
IS.					
IS.					
IS.					

el proyecto correspondiente de cada Política, descrito en el PAI.

sperado a la fecha, basado en la línea base.

ance obtenido.

del alcance obtenido.

ue soporta o contiene la evidencia del alcance obtenido (o verificación respectiva).

nal que considere importante o necesaria que La Universidad Católica Luis Amigó conozca, con relación al cumplimiento del Indicador del

Si es necesario puede incluir las filas que considere pertinentes

Porcentaje de avance de cumplimiento a la fecha: 90 %

5.3. RESPONSABILIDADES DESCRITAS EN EL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

RESPONSABILIDADES EN EL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO ⁶⁷	RESULTADO ESPERADO ⁶⁸	AVANCE OBTENIDO ⁶⁹	INDICADOR VERIFICABLE DEL AVANCE ⁷⁰	No. DE ANEXO SOPORTE ⁷¹	OBSERVACIONES ⁷²
1. Implementación Sistema de atención al ciudadano	Se creó la coordinación de atención al usuario en el mes de abril del presente año. Se propuso el proyecto Integración CRM (Customer Relationship Management), busca atender oportunamente las PQRSF, de tal manera que su proceso sea eficiente y que todas las solicitudes ingresen por un solo canal, o sea pasar de la	Se elaboró documento que contiene: - Preámbulo. - Antecedentes. - Objetivos (General – Específicos). - Operación. - Navegación. - Inicio del proceso:	100% ejecutado.	Mirar documento según radicado.	NA

⁶⁷ Se debe especificar la Responsabilidad descrita en el Código de Buen Gobierno.

⁶⁸ Se debe especificar el resultado esperado a la fecha.

⁶⁹ Elaborar una breve reseña del avance obtenido.

⁷⁰ Especificar y describir la evidencia del alcance obtenido.

⁷¹ Relacionar el número del anexo que soporta o contiene la evidencia del alcance obtenido (o verificación respectiva).

⁷² Incluir aquella información adicional que considere importante o necesaria que La Universidad Católica Luis Amigó conozca, con relación al cumplimiento de la Responsabilidad asignada en el Código de Buen Gobierno.

	<p>multicanalidad a la omnicanalidad; es decir, que tengan una sola entrada y así generar un mayor control a todos los requerimientos que ingresen a la Institución, determinando su estado, tiempo de respuesta, responsables, seguimientos y llevar toda la trazabilidad con el propósito de tener un informe detallado de la satisfacción del usuario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Creación del caso ▪ Escalar una consulta ▪ Escalar una Queja/Reclamo ▪ Escalar un Derecho de Petición ▪ Afectación a las bases de datos <p>- Aplicaciones a integrar</p> <p>- Anexos: Esquema Gráfico de la Operación Sugerida.</p>		
<p>2. Mecanismos de protección de la información, con manuales, protocolos y procedimientos internos que garanticen los derechos de los titulares, habeas data, de conformidad con las políticas de privacidad y confidencialidad</p>	<p>Actualmente la Universidad cuenta con un Oficial de Datos y con 58 Guardianes de Datos a nivel país.</p> <p>Así mismo, dispone de una serie de documentación que reglamentan el programa integral de tratamiento de datos, entre ellos, aviso de privacidad, video vigilancia, entre otros, tendientes a cumplir con las Guías de Responsabilidad Demostrada.</p>	<p>Se tiene la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política de Tratamiento de Datos Personales. - Política de Seguridad de la Información. - Aviso de Privacidad. - Términos y Condiciones. - Manual de Tratamiento de Datos. 	<p>100% ejecutado.</p>	<p>Mirar sitio web e Intranet</p> <p>NA</p>

establecidas en la Institución y dentro del marco legal de la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la reglamenten o modifiquen.		- Procedimientos para cada una de las etapas del ciclo de vida del dato RAUCS.			
3. Control de legalidad frente a la información del sitio web y piezas publicitarias.	La información publicada en el sitio web relacionada con la Oferta Académica se monta según lo establecido en los Documentos Maestros y teniendo en cuenta la resolución emitida por el Ministerio de Educación Superior, mediante el cual se otorga o renueva el Registro Calificado. De igual forma, se tiene en cuenta las obligaciones jurídicas frente a la publicidad institucional y de programas según la Resolución 122220 de junio 20 de 2016 del MEN.	Toda la oferta académica está dispuesta de forma física y el en sitio web con: - Descripción general de cada programa. - Diseño plegable en formato PDF. - Resolución del MEN que lo avala	100% ejecutado.	Mirar sitio web.	NA
4. Comunicación permanente de hechos relevantes a públicos internos y externos.	La Universidad cuenta con una serie de canales de Comunicación e Información, a través de los cuales da a conocer los hechos más relevantes de la Institución.	La Oficina dispone de un Plan de Comunicaciones y un cronograma de medios, el cual se implementa y desarrolla cada año.	80% ejecutado.	Mirar los informes de gestión de la Unidad publicados	Algunos micro-sitos de unidades y sedes no se encuentran actualizados al

				en el sitio web de la Universidad.	100% por falta de editores de contenido.
5. Divulgación por medios habituales de comunicación.	Dentro del plan de medios que dispone la unidad se crearon una serie de estrategias para dar a conocer el Código de Buen Gobierno	<p>En la actualidad el Código de Buen Gobierno se encuentra en el sitio web de la Universidad, con más de mil visitas.</p> <p>De igual forma, la Secretaría General implementó los Tips de Buen Gobierno que se enviaron periódicamente a los correos Institucionales.</p> <p>Así mismo, se implementó el Portal de la contratación.</p>	100% ejecutado.	Mirar sitio web.	NA

Si es necesario puede incluir las filas que considere pertinentes

Porcentaje de avance de cumplimiento a la fecha: 90 %

5.4. RESPONSABILIDADES DESCRITAS EN LA ESTRUCTURA ORGÁNICA

Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas

RESPONSABILIDADES EN ESTRUCTURA ORGÁNICA ⁷³	RESULTADO ESPERADO ⁷⁴	AVANCE OBTENIDO ⁷⁵	INDICADOR VERIFICABLE DEL AVANCE ⁷⁶	No. DE ANEXO SOPORTE ⁷⁷	OBSERVACIONES ⁷⁸
1. Establecer, mantener y dinamizar la relación comunicacional de la Institución.	La universidad cuenta con un sistema de Información, cuyos medios, procesos y formatos permiten dinamizar la	Establecimiento comunicacional para dinamizar la información entre los públicos de interés Institucional.	Los informes de gestión y la implementación del plan operativo que se presentan anualmente dan cuenta de la	Informes de gestión.	Es imposible con todas las responsabilidades asignadas cubrir el sistema informativo de la Universidad. Se requiere personal

⁷³ Se debe especificar la Responsabilidad descrita en la Estructura Orgánica.

⁷⁴ Se debe especificar el resultado esperado a la fecha.

⁷⁵ Elaborar una breve reseña del avance obtenido.

⁷⁶ Especificar y describir la evidencia del alcance obtenido.

⁷⁷ Relacionar el número del anexo que soporta o contiene la evidencia del alcance obtenido (o verificación respectiva).

⁷⁸ Incluir aquella información adicional que considere importante o necesaria que La Universidad Católica Luis Amigó conozca, con relación al cumplimiento del Indicador del proyecto descrito en la política.

	comunicación entre sus públicos.		dinámica comunicacional en la Institución al 80%.	para atender vacíos comunicacionales en especial lo relacionado con público externo (relación con medios de comunicación y entidades del orden público y privado). En comunicación interna se requiere editores de contenidos para los micro-sitios de las unidades y las sedes.
2. Producir las comunicaciones institucionales que permitan la difusión oportuna de los actos administrativos, planes, programas, actividades y servicios de la Universidad y el posicionamiento de la imagen institucional en el medio regional, nacional e internacional.	De acuerdo con lo establecido en el Plan Operativo de la Unidad, que contiene el plan de medios, se producen una serie de actividades comunicativas que permite difundir el acontecer institucional.	Producción de las comunicaciones para la difusión y el posicionamiento de marca.	Los comunicados son producidos y difundidos en un 80%.	

<p>3. Coordinar la edición y difusión de las comunicaciones institucionales, velando porque se mantenga una imagen corporativa única.</p>	<p>Todos los productos comunicativos y promocionales que produce la unidad son editados y revisados, enmarcados dentro de los manuales que ha establecido la unidad para ello.</p>	<p>Unificación de los productos en imagen, estilo, edición, diagramación y diseño.</p>	<p>Los medios emitidos son revisados, editados y aprobados por la unidad en un 90%</p>	<p>Informes de gestión.</p>	<p>La Unidad normaliza con la implementación de manuales para asuntos comunicativos y de imagen, pero solo garantiza la edición de los productos propios que desarrolla la unidad. No controla ni edita los comunicados de otras unidades o de las sedes.</p>
<p>4. Brindar asesoría y colaboración a las unidades de la Universidad, en materia de comunicaciones y relaciones públicas, en la realización de congresos, seminarios, foros, encuentros y otros; establecer los protocolos correspondientes para la realización de los mismos.</p>	<p>Todas las unidades que han requerido asesoría en dichos temas se les agenda cita para guiarlos en dichos temas.</p>	<p>Se realiza según pedido de la unidad que lo requiere.</p>	<p>Se han atendido los requerimientos en un 100%</p>	<p>Documento base que reposa en archivo virtual en la unidad.</p>	<p>Es necesario implementar un Manual de Eventos y Protocolo Institucional, que sirva de guía para asuntos de protocolo. Se ha adelantado en este trabajo, pero se requiere de tiempo o personal para terminarlo.</p>

5. Definir protocolos y coordinar logísticamente la atención de personal externo insigne que visite la Universidad.	Se ha venido trabajando de un Manual de Eventos y Protocolo Institucional (que requiere ser actualizado).	N/A	20% de su ejecución	Se ha adelantado en este trabajo, pero se requiere de tiempo o personal para terminarlo.
6. Apoyar la redacción de la publicidad de los programas académicos, eventos especiales y servicios que brindan las diferentes unidades de la Institución.	Se realiza revisión, edición y redacción de las diferentes piezas promocionales o de eventos que desarrolla la Institución.	Unificación de los productos informativos en estilo, edición y redacción	Los medios emitidos son revisados, editados y aprobados por la unidad en un 100%	NA
7. Asistir a los distintos estamentos en la decoración de los ambientes de trabajo y en los actos donde se haga presencia institucional.	La Unidad no es tenida en cuenta para este asunto.	N/A	0%	Considero que esta función propia del Comunicador, está más orientado a un decorador de Interiores, arquitectos y planeador de espacios.
8. Determinar la señalización de los bloques, dependencias,	La Institución cuenta con un Manual de Señalética y asegura	Señalización de las áreas que lo requieren de acuerdo con asuntos informativos, de	La Institución está señalizada al 100%	Se pasó propuesta para señalar la nueva edificación, la cual fue socializada a la dirección de

<p>aulas y oficinas, y proponer la unificación de la imagen Institucional, en sus diferentes componentes, para que esto se efectúe con un criterio funcional, estético y corporativo.</p>	<p>su adecuada implementación.</p>	<p>prevención, de seguridad y ubicación.</p>			<p>Planeación y a la Constructora.</p>
<p>9. Diseñar el protocolo institucional de graduación y coordinar dicha actividad.</p>	<p>La Institución cuenta con un Manual de grados y cada semestre organiza estas ceremonias.</p>	<p>Protocolo establecido e implementado, con actualización al año 2020 por asuntos de pandemia.</p>	<p>Ejecución del 100% de las ceremonias de grados en modalidad presencial y virtual.</p>	<p>Manual de protocolo de grados. Cronograma de ceremonias de grados.</p>	<p>N/A</p>
<p>10. Coordinar el registro fotográfico y visual de los diferentes actos o eventos que se desarrollen en la Institución.</p>	<p>Se cubren los eventos institucionales con fotógrafo interno o con el apoyo de profesional externo.</p>	<p>Cubrimiento de los eventos institucionales.</p>	<p>100%</p>	<p>Aunque este año por asuntos de pandemia no se llevó a cabo, disponemos de un repositorio fílmico y fotográfico. Además, una red social</p>	<p>N/A</p>

	No se ha definido un instructivo para tal fin.			exclusiva para almacenar toda la actividad Institucional (Flickr)	
11. Realizar el inventario de los reconocimientos recibidos por la Institución y demás galardones de índole cultural, artístico, deportivo u otros y velar por su custodia, mantenimiento y exhibición.	Disponemos de un inventario en documento y un lugar para exhibirlos.	Inventario actualizado	100% ejecutado	Mirar sitio web.	N/A
12. Realizar el inventario de las obras artísticas o que tengan valor histórico, simbólico o afectivo que reposen en la Institución y velar por su custodia, mantenimiento y exhibición en debida forma	Se hizo un primer inventario, más desde la institución que desde la petición formal como lo señala la Estructura Orgánica. el cual quedó frenado por asuntos de pandemia.	En ejecución	20% de ejecución.	Documento base que reposa en archivo virtual en la unidad.	No existe un documento que determine, defina o valore cuales son las obras artísticas o que tengan valor histórico, simbólico o afectivo que reposen en la Institución. Se requiere un curador para tal fin.

Si es necesario puede incluir las filas que considere pertinentes

Porcentaje de avance de cumplimiento a la fecha: 80%

Oficina de Mercadeo y Publicidad

RESPONSABILIDADES EN ESTRUCTURA ORGÁNICA⁷⁹	RESULTADO ESPERADO⁸⁰	AVANCE OBTENIDO⁸¹	INDICADOR VERIFICABLE DEL AVANCE⁸²	No. DE ANEXO SOPORTE⁸³	OBSERVACIONES⁸⁴
1. Planear, ejecutar y evaluar el mercadeo y la publicidad de los servicios académicos, sociales, técnicos,	Anualmente se elabora un plan de mercadeo que cumpla con las necesidades de la Universidad y los	Estrategias y actividades para los 12 meses del año, las cuales se van desarrollando de		Plan Operativo de Mercadeo.	Durante el año se van ejecutando actividades de promoción, visitas a públicos

⁷⁹ Se debe especificar la Responsabilidad descrita en la Estructura Orgánica.

⁸⁰ Se debe especificar el resultado esperado a la fecha.

⁸¹ Elaborar una breve reseña del avance obtenido.

⁸² Especificar y describir la evidencia del alcance obtenido.

⁸³ Relacionar el número del anexo que soporta o contiene la evidencia del alcance obtenido (o verificación respectiva).

⁸⁴ Incluir aquella información adicional que considere importante o necesaria que La Universidad Católica Luis Amigó conozca, con relación al cumplimiento del Indicador del proyecto descrito en la política.

<p>profesionales y de investigación, que las áreas académicas y administrativas ofrecen.</p>	<p>alcances esperados en impacto, posicionamiento y comercialización de productos educativos.</p>	<p>acuerdo al cronograma establecido.</p>	<p>50% en ejecución durante el año.</p>	<p>Impacto de Medios. Plan de Medios. Cronograma.</p>	<p>objetivos, análisis de inversión, control presupuestal y evaluación de la misma; por tal razón el porcentaje va a la mitad del cumplimiento ya que falta el otro semestre por ejecutar y desarrollar.</p>
<p>2. Brindar orientaciones en toda investigación de mercados que se emprenda para la apertura o extensión de programas académicos.</p>	<p>N/A</p>	<p>N/A</p>	<p>0%</p>	<p>N/A</p>	<p>No se cuenta con formación ni con personal capacitado para desarrollar esta actividad; para la apertura de nuevos programas es la Facultad quien desarrolla esta actividad.</p>

<p>3. Diagnosticar periódicamente posibles usuarios de los servicios de proyección social institucionales, describiendo las características del comportamiento del usuario específico de cada servicio y de la demanda, así como los canales de comunicación más apropiados para llegar a ellos.</p>	<p>Dentro del Plan de Mercadeo se tienen diagnosticados todos los públicos potenciales y posibles usuarios de los servicios educativos de la Luis Amigó; durante el año se desarrollan actividades publicitarias, visitas, eventos y todas estas actividades que estratégicamente nos permiten captar nuevos usuarios, analizar sus necesidades y volverlos potenciales aspirantes.</p>	<p>Estas estrategias nos han permitido, posicionamiento, reconocimiento, diagnosticar y encontrar públicos objetivos para venta de servicios.</p>	<p>70% en ejecución durante el año</p>	<p>Plan de Mercadeo Base de datos de posibles usuarios e interesados.</p>	<p>El mejoramiento del servicio al cliente y atención al usuario es vital en todas las dependencias de la Universidad, ya que el mercadeo hace una gran labor de captar públicos potenciales y usuarios. Pero si hay un mal servicio de las Facultades, no programan las entrevistas, no dan resultados a tiempo, no hacen presencia con los aspirantes en los semilleros y Media Técnica y tampoco se agilizan los procesos a las empresas, la labor de mercadeo no</p>
--	---	---	--	--	--

					logra llegar al total de efectividad.
<p>4. Hacer seguimiento al impacto de los medios publicitarios, con el fin de proyectar las estrategias que deben fomentarse para el posicionamiento de marca.</p>	<p>Durante el año se realizan dos informes de impacto de medios donde se evalúan todas las estrategias del Plan de Mercadeo en los públicos potenciales y posibles usuarios para medir la efectividad de cada una de ellas.</p>	<p>Estos resultados del Impacto de medios han servido para diagnosticar cuales son los medios y estrategias más efectivas a la hora de pautar y desarrollar actividades de mercadeo.</p>	<p>100%</p>	<p>Informes de impacto de Medios</p>	<p>En ocasiones en los resultados del impacto se verán algunos medios que no reflejen mucho resultado pero que no debemos desaparecer de allí pues toda las Universidades siempre hacen presencia y se refleja en el posicionamiento de marca (Guías educativas y especiales de educación.)</p>

<p>5. Orientar las campañas publicitarias que se deben realizar en cada anualidad y diseñarlas previamente para su aprobación.</p>	<p>Al inicio de cada año se realiza la reunión de campaña publicitaria con el personal de las Oficinas de Mercadeo y Publicidad y Comunicaciones y Relaciones Públicas y se desarrolla la idea, concepto y desarrollo de la campaña la cual se lidera y control desde la Of. de Mercadeo para ser desarrollada en toda la pauta publicitaria y procesos promocionales.</p>	<p>Se ha logrado dar un concepto y uniformidad a la pauta en todas las sedes, desarrollando un concepto emocional y que mueva las fibras de los usuarios y público potencial.</p>	<p>100%</p>	<p>Documento de campaña Publicitaria</p>	<p>En ocasiones se desarrolla este proceso con el apoyo de los estudiantes del programa de Publicidad para potenciar las habilidades de los estudiantes. para el 2021 por las dificultades de la Pandemia se desarrolló internamente.</p>
--	--	---	-------------	--	---

<p>6. Proponer el presupuesto anual de la unidad, su plan de inversiones en los diferentes medios de difusión, realizar la evaluación de efectividad de los mismos y presentar semestralmente el impacto de medios.</p>	<p>En el mes de octubre de cada año; se elabora el presupuesto del siguiente año, tomando como base la inversión del año actual y comportamiento y efectividad de los medios y actividades que tuvieron inversión.</p>	<p>Este presupuesto permite tener una visión clara en qué invertir y de qué forma; además el proceso de inversión en medios y estrategias de mercadeo logran para la Universidad, posicionamiento, recordación de marca e impactar públicos objetivos</p>	<p>100%</p>	<p>Impacto de medios Cuadro presupuestal Cronograma de inversión Presupuestal</p>	<p>A pesar de tener un buen presupuesto, es difícil estar en todos los medios y con una frecuencia mayor para poder lograr mejorar el impacto y tener amplios resultados.</p>
<p>7. Presentar propuestas viables para garantizar el acceso de estudiantes a los diferentes programas académicos.</p>	<p>Durante el año de acuerdo a las situaciones que se vayan presentando a nivel interno a directivos se envía intención de propuestas e ideas que permiten hacer un mejoramiento que permitan leer el panorama sobre casos puntuales; de igual manera, la mayoría de</p>	<p>Esto ha permitido un acercamiento de los Directores de programa a los públicos objetivos con charlas en colegios, entrevistas en medios de Comunicación y llegar a públicos potenciales para generar motivación a futuros estudiantes.</p>	<p>100%</p>	<p>Actividades de choque en el plan de Mercadeo. Correos Electrónicos Fotografías de directores</p>	<p>Las propuestas no tienen una frecuencia, ellas se van presentando de acuerdo a la necesidad o plan de choque a realizar.</p>

	propuestas se lanzan en colegios e Instituciones educativas y públicos potenciales con el fin de motivar el acceso de estudiantes a la Universidad.				de programa en eventos de Mercadeo.	
8. Realizar diagnósticos que permitan visualizar la satisfacción de los usuarios con los servicios académicos de la Universidad y presentar las mejoras correspondientes para su implementación.	Este tipo de Diagnósticos requieren de suficiente personal para realizar sondeos, toma de muestras, tabulación y análisis de resultados; esta actividad es similar a la de investigación de mercados anteriormente nombrada; el área no cuenta con el personal para desarrollarla.	0%	N/A	N/A	En reuniones con directores de programa y decanos se habla de la urgencia y necesidad de esta actividad para medir satisfacción del estudiante actual y que podría ser apoyado por Vicerrectoría de Investigaciones.	
9. Gestionar, implementar, evaluar y controlar los convenios de media técnica y enlace universitario y otros que, con otras instituciones, permitan encadenamientos	Al día de hoy se cuenta con 10 convenios de Media Técnica y enlace Universitarios donde los estudiantes bachilleres avanzan un máximo de 32 créditos académicos	100%	Estos convenios han permitido una mayor visualización de la Universidad Católica Luis Amigó en los colegios del Departamento, además de generar	Convenios de Media Técnica.	Desde la Coordinación se desarrolla una excelente labor, asesorando los colegios, visitando bachilleres y	

académicos con la Universidad.	durante los grados Décimo y Undécimo	lazos académicos que le han permitido a centenares de bachilleres ingresar a la Universidad a un Semestre más avanzado y recibir descuentos y beneficios si continúan la carrera Universitaria en la Luis Amigó			motivando el ingreso a la Universidad, desde las Facultades son muy pocas las que generan apoyo, vigilan sus programas en convenio y no acompañan la motivación de los estudiantes bachilleres.
10. Proponer alternativas de mercadeo digital, seguimiento a posibles usuarios, contacto con los mismos.	Dentro del plan de mercadeo existe la estrategia de Mercadeo Digital, donde se realizan varias actividades. <ul style="list-style-type: none"> • Publicidad de Pregrados y posgrados en redes sociales y plataformas digitales con una inversión anual de \$70.00.000 • Se desarrolla durante todo el año el email 	Esta es una de las estrategias que permite impactar públicos objetivos muy precisos, por edades, sexo, profesiones, ubicación entre otros, lo cual permite que el mercadeo digital desarrollado sea muy efectivo, a esta pauta se le hace seguimiento constante a través de los informes presentado por la	100%	Informe de seguimiento de Pauta Digital. Bases de datos de Interesados. Plantillas de respuesta de	Meses atrás se presentó la propuesta para tener un profesional en Comunicación Social con la certificación en marketing Digital para poder desarrollar esta actividad in house y no tercerizada. Con el valor invertido en pauta

	<p>marketing a las bases de datos adquiridas.</p> <ul style="list-style-type: none"> Asesorías virtuales, esta es una excelente estrategia de Mercadeo digital que ha permitido desde la virtualidad; asesorar a través de las plataformas acompañamientos a aspirantes, Padres de familia y directivos de Colegios. 	<p>empresa que desarrolla la pauta.</p> <p>Desde el email marketing se apoya el proceso de interés de un futuro usuario, debido a que en la pauta publicitaria o estrategias de mercadeo directo se elaboran bases de datos de interesados y durante el año se envía información, motivación y se genera seguimiento.</p>		<p>correo email marketing.</p>	<p>se puede pagar el profesional, hacer la pauta y tener una persona de apoyo en mercadeo digital todo el años.</p>
--	---	---	--	--------------------------------	---

Porcentaje de avance de cumplimiento a la fecha: __70%__ % como se explicó anteriormente para tener un cumplimiento del 100% se requiere desarrollar el plan operativo durante todo el año.

Oficial de Protección de datos

RESPONSABILIDADES EN ESTRUCTURA ORGÁNICA ⁸⁵	RESULTADO ESPERADO ⁸⁶	AVANCE OBTENIDO ⁸⁷	INDICADOR VERIFICABLE DEL AVANCE ⁸⁸	No. DE ANEXO SOPORTE ⁸⁹	OBSERVACIONES ⁹⁰
1. Implementar las políticas de tratamiento de datos de la Universidad Católica Luis Amigó y velar por su aplicación.	Elaborar el documento institucional que da las directrices para el cumplimiento de la aplicación del Derecho Fundamental de Habeas Data por el cual los titulares acceden a sus derechos de recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y de todas aquellas actividades que constituyan tratamiento	Se acaba de actualizar la Política de tratamiento de datos personales que reemplazará la Resolución Rectoral No. 50 DE 2018 (24 de octubre de 2018).	Se está a la espera de la resolución rectoral que la deja en firme. 100%	El documento base reposa en los correos de la Secretaría General y en los archivos de la unidad de Habeas Data de la institución.	La actualización se realizó por los cambios suscitados por el Decreto Único 1074 de 2015 de la SIC.

⁸⁵ Se debe especificar la Responsabilidad descrita en la Estructura Orgánica.

⁸⁶ Se debe especificar el resultado esperado a la fecha.

⁸⁷ Elaborar una breve reseña del avance obtenido.

⁸⁸ Especificar y describir la evidencia del alcance obtenido.

⁸⁹ Relacionar el número del anexo que soporta o contiene la evidencia del alcance obtenido (o verificación respectiva).

⁹⁰ Incluir aquella información adicional que considere importante o necesaria que La Universidad Católica Luis Amigó conozca, con relación al cumplimiento del Indicador del proyecto descrito en la política.

	de datos personales en la institución.				
2. Administrar las bases de datos existentes.	El registro Nacional de Bases de Datos – RNBD - tiene carácter legal es el directorio público de las bases de datos sujetas a tratamiento que operan en el país, el cual es administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio y de libre consulta para los ciudadanos.	El Gobierno Nacional, mediante el capítulo 26 del Decreto Único 1074 de 2015, reglamenta la información mínima que debe contener el RNBD y los términos y condiciones bajo los cuales se deben inscribir en estas bases de datos sujetas a la aplicación de la Ley 1581 de 2012.	100%, la institución cumple anualmente con este requisito, se tienen 58 bases de datos registradas actualmente.	Se puede consultar el registro en el siguiente link de la SIC. https://rnbd.sic.gov.co/sisi/consultas/	En la actualidad contamos con 566.800 titulares en nuestras bases de datos.
3. Mantener actualizadas las bases de datos (control de ingresos y egresos).	Con el fin de controlar el flujo de información de datos personales en la institución se han nombrado 58 guardianes de datos a nivel país, los cuales tienen como principal función hacer la debida trazabilidad de datos en la institución.	La actualización de las bases de datos y su respectivo ciclo de vida del dato se hace entre el mes de enero y marzo de cada año.	100%, la última actualización fue en febrero de 2021 se realizó de forma virtual debido a la modalidad de trabajo en casa.	Comunicado 040 Responsabilidades de Guardianes de Datos de la Universidad Católica Luis Amigó.	Se han nombrado los guardianes de datos teniendo en cuenta las puertas de ingreso de los datos y los flujos de circulación de los mismos.

<p>4. Reportar la existencia de las bases de datos y las modificaciones ante la Superintendencia de Industria y Comercio.</p>	<p>Según el enfoque de nuestra política de Gobierno de datos de la Universidad Católica Luis Amigó y teniendo en cuenta las puertas de ingreso de los datos y los diferentes intereses de los stakeholders.</p>	<p>Para no tener que estar permanentemente reportando la creación de bases de datos, en la institución hemos definido que en estas 58 bases de datos vamos a concentrar los datos que se puedan generar en el flujo de información en el devenir institucional.</p>	<p>100%, reportadas y actualizadas según el reporte de los guardianes de datos en el país.</p> <p>Todo esto siguiendo las indicaciones del artículo 25 de la Ley 1581 de 2012 que creó el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD), el cual se define como el directorio público de las bases de datos personales.</p>	<p>Se puede consultar el registro en el siguiente link de la SIC.</p> <p>https://rnbd.sic.gov.co/sisi/consultaTitulares/consultas/</p>	<p>Los guardianes de datos se capacitan dos veces al año presencialmente y adicionalmente se tiene un curso virtual de tratamiento de datos personales que es obligatorio para todos los empleados de la institución.</p>
<p>5. Recibir las solicitudes de consulta y reclamo en lo relacionado con el tratamiento de datos.</p>	<p>Dar respuesta oportuna a las PQRSF de los titulares teniendo en cuenta los tiempos estipulados para Consultas de 10 días y para Reclamos 15 días. Establecer parámetros claros orientados al cumplimiento de la política de tratamiento de</p>	<p>Se responden las PQRSF en las primeras 12 horas de haber sido recibida en el correo de protecciondedatos@ami.go.edu.co también se atienden PQRSF por medio de línea telefónica o personalmente todo ello</p>	<p>100%, de PQRSF gestionadas y resueltas</p>	<p>El reporte de PQRSF esta subido en una planilla de Excel en la intranet donde se lleva el control de las mismas.</p>	<p>El procedimiento estipula que el Oficial de Tratamiento de Datos recibe la PQRSF luego la envía a los diferentes guardianes de datos para que</p>

	datos, dando una respuesta oportuna y adecuada a las peticiones, quejas y reclamos de innatos al tratamiento de datos personales de los titulares.	siguiendo el procedimiento del formato para acceder a derechos.			ellos hagan el cambio en las diferentes bases de datos de la institución.
6. Realizar gestión, con las unidades respectivas, para dar respuesta a las consultas o reclamos.	A través del correo protecciondedatos@amigo.edu.co , por línea telefónica o personalmente se acompaña a las diferentes unidades en los casos cotidianos que requieren adaptación y comprensión de la norma de Habeas Data.	Ya se puede comprobar la asimilación, apropiación y aplicación del programa de tratamiento de datos, para esto han servido los diferentes comunicados que se han generado desde el área de Habeas Data en general por medio de ellos se dan a conocer las modificaciones y adaptaciones normativas que van siendo introducidas por el ente regulador.	100%, de solicitudes y preguntas realizadas por las diferentes unidades.	El reporte de este soporte es a través del correo de la unidad de Habeas Data.	La idea sería que se pudiera contar con un aplicativo o flujo de trabajo con el cual se pueda hacer seguimiento y trazabilidad de la respuesta de casos y temas del Habeas Data.
7. Tener contacto con la Superintendencia de	Durante el año hay varios momentos en los cuales se deben realizar actualizaciones y	En este momento tenemos actualizada la política de Tratamiento de Datos Personales bajo	Se tiene un cumplimiento de 100%, debido a que como es un requisito	N/A	Es de anotar que nuestro programa integral de tratamiento de

<p>Industria y Comercio frente a requerimientos.</p>	<p>reportes, entre ellos en los meses de enero y agosto, adicionalmente se debe estar consultando la página de la SIC con el fin de ir haciendo seguimiento de los cambios y adaptaciones normativas que se van realizando a través de Decretos y circulares.</p>	<p>las orientaciones y adaptaciones del Decreto 1074 de 2015 que agrupa a todas las áreas de la SIC Comercio, Industria y Turismo.</p>	<p>de Ley los tiempos no se pueden incumplir, por buena práctica institucional se frecuenta la plataforma educativa de la SIC con el fin de estar actualizados en las normas y actuaciones del ente regulador.</p>		<p>datos ha sufrido actualizaciones y adaptaciones basados en algunos casos de las capacitaciones recibidas.</p>
<p>8. Monitorear el sistema (control sobre las bases de datos) y hacer la trazabilidad de la información frente al uso que realiza el responsable o el tercero cuando actúa como encargado.</p>	<p>El monitoreo, control y auditoría en la trazabilidad del flujo de datos personales en la universidad está actualmente en cabeza de cada uno de los guardianes de datos que son los que en el día a día hacen vida el ciclo de los datos, la sugerencia sería que la Unidad de Habeas Data pueda formar un grupo de auditores que adelante esta tarea.</p>	<p>Se hace la actualización de la información contenida en las bases de datos cuando se van a reportar ante la SIC, la última actualización fue en febrero de este año 2021.</p>	<p>Con el fin de hacer el control y monitoreo de las bases de datos de los titulares se expiden comunicados y se da formación a los diferentes guardianes de datos y también se estructuró el curso virtual de Habeas Data que complementa el esquema de Responsabilidad Demostrada.</p>	<p>Se cuenta con las actas de eliminación de datos personales diligenciadas por los diferentes guardianes de datos en el país.</p>	<p>Las jornadas de eliminación de datos personales son cada seis meses una vez finalizado el semestre académico.</p>

<p>9. Controlar todos los documentos de la Universidad Católica Luis Amigó, para verificar la necesidad de su tratamiento.</p>	<p>En la actualidad los documentos institucionales del programa integral de tratamiento de datos personales están adaptados a la normativa vigente, además cuando se crea otro formato o contrato de Habeas Data se aplican los enfoques de privacidad por diseño y por defecto para garantizar su debido tratamiento.</p>	<p>En este momento tenemos actualizada la política de Tratamiento de Datos Personales bajo las orientaciones y adaptaciones del Decreto 1074 de 2015 que agrupa a todas las áreas de la SIC Comercio, Industria y Turismo.</p>	<p>Se tiene un cumplimiento de 100%, debido a que como es un requisito de Ley los tiempos no se pueden incumplir, por buena práctica institucional se frecuenta la plataforma educativa de la SIC con el fin de estar actualizados en las normas y actuaciones del ente regulador.</p>	<p>N/A</p>	<p>Es de anotar que nuestro programa integral de tratamiento de datos ha sufrido actualizaciones y adaptaciones basados en algunos casos de las capacitaciones recibidas.</p>
<p>10. Reportar los incidentes ante la Superintendencia de Industria y Comercio.</p>	<p>Según el procedimiento de nuestra Política de Seguridad de la Información RESOLUCIÓN RECTORAL No. 54 DE 2016 (15 de diciembre de 2016) los incidentes de seguridad en temas de Habeas Data se deben reportar al Departamento de Planeación y ellos son</p>	<p>En el momento no se ha reportado ningún incidente de seguridad por parte de la institución. Es de anotar que según la Ley 1581 todos los incidentes por pequeños que sean deben reportarse. Se debe hacer hincapié en este tema para cumplir</p>	<p>0% No se ha reportado ningún incidente de seguridad, para la SIC es de verdad extraño que en una organización no se generen incidentes de seguridad como pérdidas de USBs, robos de portátiles, pérdida de unidades extraíbles, accesos no autorizados, borrado</p>	<p>N/A</p>	<p>La institución debe hacerse consciente de la importancia de hacer el registro de los incidentes de seguridad para evitar sanciones a futuro.</p>

	los que reportan el incidente al Oficial de Tratamiento de datos Personales quien en término de 15 días hábiles después de haber conocido del incidente debe reportarlo en la plataforma de la SIC.	con este requisito por parte de la institución.	de datos sin respaldo, y demás asuntos que cotidianamente pueden suceder.		
11. Generar y realizar seguimiento a los reportes que exige la Superintendencia de Industria y Comercio.	<p>Teniendo en cuenta lo preceptuado en la Circular Externa 2 de 2015 el responsable de las bases de datos tiene el deber legal de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reportar los cambios sustanciales en las bases de datos. 2. Actualización de bases de datos anualmente. 3. Reportar los incidentes de seguridad. 	<p>En este sentido el programa integral de protección de datos ha realizado efectivamente el reporte de los cambios sustanciales, ha actualizado año tras año sus bases de datos.</p> <p>Se debe hacer mayor exigencia en el reporte de los incidentes de seguridad personal que puedan dar origen a malas prácticas en Habeas Data y por ende esto puede llevar a una sanción institucional.</p>	<p>85% falta que las unidades y servidores amigonianos comiencen a reportar a Planeación las posibles violaciones a los códigos de seguridad en Habeas Data.</p> <p>Es de anotar que no importa si es pequeño, mediano o grande el incidente la SIC dice que deben reportarse todos.</p>	<p>Los reportes de cambios sustanciales y la actualización de bases de datos de la institución pueden consultarse en el link de la SIC.</p> <p>https://rnbd.sic.gov.co/sisi/consultas/</p>	<p>Es necesario que desde la alta dirección se incentive a los empleados a consolidar el programa de tratamiento de datos y a reportar eficazmente los incidentes de seguridad.</p>

<p>12. Inducir y capacitar permanentemente a la comunidad institucional en lo relacionado con el tratamiento de datos.</p>	<p>Con el fin de impulsar la cultura de protección de datos personales en la institución se han programado dos capacitaciones presenciales anuales y un curso virtual con el cual se entrena a los guardianes de datos y al personal de la institución en el manejo de Habeas Data.</p>	<p>Con la capacitación del curso virtual se han impactado a 550 empleados de la institución que han superado los dos niveles del curso de Habeas Data.</p> <p>Con los cursos virtuales dictados por el oficial de tratamiento de datos personales se ha formado a los 58 guardianes de datos a nivel nacional. El último de los cursos fue ofrecido el pasado 27 de abril.</p>	<p>100% guardianes de datos capacitados año tras año.</p> <p>55% formación de empleados institucionales en el Curso de Habeas Data.</p>	<p>Lista de asistencias a las capacitaciones .</p> <p>Lista de certificación final del curso virtual de Habeas Data.</p>	<p>La institución debe hacerse consciente de la importancia de hacer el registro de los incidentes de seguridad para evitar sanciones a futuro.</p>
<p>13. Diseñar los protocolos de la administración de los datos.</p>	<p>Cada uno de los diferentes niveles del ciclo RAUCS en la institución tiene su caracterización y su respectivo protocolo de procedimiento que debe ser puesto en práctica por parte de los guardianes de datos en el devenir institucional en lo</p>	<p>Ya se comienza vivenciar la responsabilidad de cada uno de los servidores amigoniana en la circulación restringida y el acceso no autorizados de los datos.</p> <p>Es necesario que cada uno de los servidores amigonianos se interese</p>	<p>Es necesario que cada uno de los guardianes de datos realicen su labor y responsabilidades dentro de los parámetros del Comunicado 040 emitido por la rectoría en el año 2014.</p>	<p>100% diseñados y puestos a disposición de los servidores amigonianos en la intranet en el link de Gestión por Procesos</p>	<p>La idea es que cada guardián de datos de manera autónoma se aproxime a los textos que orientan el actuar en Habeas Data en la Universidad Católica Luis Amigó.</p>

	concerniente a la aplicación eficaz del programa integral de tratamiento de datos personales.	por profundizar en los temas de Habeas Data en la institución y el cómo aplicarlo en su trabajo cotidiano.		pestaña Habeas Data.	Consultando frecuentemente la Política, el manual, el aviso de privacidad, protocolos y comunicados.
14. Redactar y actualizar el manual de protección de datos de la Universidad Católica Luis Amigó.	Este material se edita digitalmente y se va actualizando de acuerdo a como va evolucionando nuestro programa integral de tratamiento de datos y la evolución de la normativa de habeas Data.	En ejecución	45%	Se puede consultar el actual en el sitio web institucional https://www.funlam.edu.co/	Se está redactando la nueva versión teniendo en cuenta las nuevas normativas y adaptaciones tanto internas como las novedades de la SIC.
15. Generar los procedimientos internos que permitan la recepción, almacenamiento, uso, circulación y supresión de la información.	Con la actualización de las bases de datos y teniendo en cuenta el flujo de datos en la institución se ha creado un procedimiento para cada una de las fases del ciclo de vida del dato, con ello	Tenemos procedimiento de acceso, rectificación, corrección, autorizaciones.	100%	Link de Datos Personales Se pueden consultar en la intranet en el Sistema de Gestión por Procesos	La orientación que se les ha dado a los servidores amigonianos es a que permanentemente consulten este sitio y que se puedan nutrir de todas las

	podemos hacer mayor trazabilidad.				ayudas que hemos construido para que la institución cumpla adecuadamente con la adaptación de Habeas Data.
16. Reportar internamente cualquier vulneración a las disposiciones sobre la seguridad de la información de los empleados, acceso a información sensible por personas que no estén autorizadas para ello, circulación de la misma y cualquier evento que ponga en riesgo la intimidad de las personas	<p>Siguiendo las orientaciones de la política de seguridad de la información RESOLUCIÓN RECTORAL No. 54 DE 2016 (15 de diciembre de 2016) es Infraestructura la unidad que cuenta con los procedimientos y controles que pueden identificar vulneraciones a los sistemas de información y es esta área o cualquier servidor amigona que identifique una falla reportar el riesgo o la</p>	<p>Se está actualmente revisando la política de seguridad de la información con el fin de mejorar los alcances y las responsabilidades institucionales.</p> <p>Se sugieren jornadas de socialización de la política de seguridad de la información con el fin de alcanzar mayor eficacia en su operatividad.</p>	<p>Es de anotar que en el momento se hace necesaria una auditoría interna de Habeas Data con el fin de revisar el nivel de cumplimiento de la política y los procedimientos establecidos por el programa integral de tratamiento de datos.</p>	<p>25% de avance en la revisión y actualización de la Política de tratamiento de datos.</p>	<p>Recordemos que por estructura orgánica son los guardianes de datos quienes reportan y quienes hacen el control del flujo de datos en la institución, si hay algún tema que requiera un tratamiento especial se remite al Oficial de tratamiento de datos quien de fondo resuelve el asunto.</p>
				<p>https://www.funlam.edu.co/modules/gestioncalidad/category.php?categoryid=166</p> <p>Link de Datos Tratamiento de datos</p>	

	ocurrencia de un incidente para poder hacer los correctivos necesarios.				
--	---	--	--	--	--

Coordinación de Atención al Usuario

RESPONSABILIDADES EN ESTRUCTURA ORGÁNICA ⁹¹	RESULTADO ESPERADO ⁹²	AVANCE OBTENIDO ⁹³	INDICADOR VERIFICABLE DEL AVANCE ⁹⁴	No. DE ANEXO SOPORTE ⁹⁵	OBSERVACIONES ⁹⁶
1. Establecer los lineamientos, políticas, condiciones, estrategias, actividades,	En el mes de abril de este año 2021 se crea en la estructura orgánica el Centro de Atención a Usuarios	En construcción	N/A	N/A	Debido a los nuevos retos y a los alcances esperados se

⁹¹ Se debe especificar la Responsabilidad descrita en la Estructura Orgánica.

⁹² Se debe especificar el resultado esperado a la fecha.

⁹³ Elaborar una breve reseña del avance obtenido.

⁹⁴ Especificar y describir la evidencia del alcance obtenido.

⁹⁵ Relacionar el número del anexo que soporta o contiene la evidencia del alcance obtenido (o verificación respectiva).

⁹⁶ Incluir aquella información adicional que considere importante o necesaria que La Universidad Católica Luis Amigó conozca, con relación al cumplimiento del Indicador del proyecto descrito en la política.

<p>responsabilidades y controles para obtener, medir y dar seguimiento a la información relacionada con la percepción de los usuarios con respecto al cumplimiento de los requisitos de los servicios prestados por parte de los procesos misionales que hacen parte integrante del Sistema de Gestión por Procesos de la Universidad.</p>	<p>Se están re-elaborando los documentos y demás condiciones con las cuales se pretende dar un nuevo estilo de atención y de fidelización en la institución.</p>				<p>están revisando todos los documentos y condiciones del sistema para hacer el encuadre necesario.</p>
<p>2. Establecer los protocolos, manuales y procedimientos internos que garanticen la atención a los usuarios por los diferentes canales y socializarlos permanentemente para su implementación.</p>	<p>Con el objetivo de brindar atención e información efectiva a los ciudadanos, que permita la accesibilidad a los trámites y servicios que ofrece la Universidad Católica Luis Amigó, contribuyendo a mejorar la confianza, fidelidad y satisfacción del ciudadano.</p>	<p>La guía cuenta con protocolos de atención física, virtual, correspondencia, buzones de sugerencias y demás aspectos que contempla la atención al usuario en la institución.</p>	<p>100% El documento está en este momento en revisión por parte de la Unidad de Gestión por Procesos para su posterior socialización e implementación.</p>	<p>El documento ya tiene código de identificación institucional y ha sido revisado por el jefe de la Oficina de Comunicación</p>	<p>Se pretende que una vez esté listo para su socialización se pueda dar a conocer a todos los estamentos institucionales.</p>

	Se ha creado la guía de atención al ciudadano. IN-DE-057 Guía Atención Al Ciudadano				nes y Relaciones Públicas. IN-DE-057 Guía Atención Al Ciudadano	
3. Coordinar con el Departamento de Gestión Humana lo relacionado con la capacitación del personal interno frente a la atención oportuna de los usuarios.	Con el fin de desarrollar habilidades y generar un cambio de actitudes, que pueda incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral. El plan de capacitación tiene varios encuentros en los cuales cada uno será impartido por Bienestar, Gestión Humana, Mercadeo y el área de Atención a usuarios.	Se ha creado la estrategia de foco en el cliente con el cual se pretende dar un sitio de relevancia en la institución al usuario y sus necesidades. Dentro de dicha estrategia aparece el programa REMAMOS con el cual mejoraremos las habilidades blandas de los servidores amigonianos que contribuyan a mejorar su desempeño	20% Se han programado cinco encuentros formativos dirigido a unidades de atención al usuario y a personal de apoyo.	El programa y el plan de formación del programa REMAMOS se puede consultar en la nube en google drive.	La idea final es que cada servidor amigoniano entienda la importancia de su labor en la retención y fidelización de los usuarios contribuyendo con la estrategia de futuro de la Universidad Católica Luis Amigó.	

		profesional de cara al usuario.			
<p>4. Generar la trazabilidad correspondiente desde el momento de la recepción de las PQRSF, hasta la verificación de la calidad de la respuesta y gestión de la retroalimentación del usuario.</p>	<p>A través del CRM institucional se hace el seguimiento de los casos, además, se cuenta con alertas automatizadas del sistema el cual le envía al servidor amigoniense directamente al correo que tiene un asunto del CRM por atender.</p> <p>En la institución tenemos un nivel de servicio de 48 horas, lo que se pretende es que el nivel de servicio ahora sea de 12 horas para adaptarnos a los vertiginosos cambios del mercado y de la competencia.</p>	<p>En el momento se ha identificado que en la institución algunas unidades se están demorando de entre 4 a ocho días para gestionar los casos escalados del CRM lo que causa una inoperancia y contribuye con crear una mala reputación corporativa.</p>	<p>100% El procedimiento de PQRSF estipula que cada trimestre se entrega la matriz de análisis del CRM y en ella se incluyen análisis de causas y acciones emprendidas para resolver las dificultades y llegar a tener una atención de calidad que genere en los usuarios la fidelización y satisfacción con el servicio prestado.</p>	<p>La planilla de análisis y de estadísticas del CRM se envían a la Dirección de Planeación para ser analizados en la Revisión por la Dirección.</p>	<p>Es importante invitar a los directivos académicos y administrativos a que con su ejemplo de respuesta oportuna estimulen a sus subalternos a gestionar en tiempo, forma y fondo cada uno de los casos que se remiten del CRM.</p>
<p>5. Elaborar los reportes permanentes del estado de PQRSF con indicación de las Unidades y personas comprometidas, reincidencias en casos</p>	<p>Los reportes de PQRSF se envían a Gestión por Procesos donde se crean los planes de mejora en los procesos, desde la unidad de Atención a Usuarios acompañamos la mejora,</p>	<p>En el momento hay varias acciones de mejora tendiente a mejorar el proceso de entrevistas, de entrega de resultados oportunos a los</p>	<p>100% Las diferentes PQRSF se envían los correos de las unidades encargadas de gestionar servicio prestado, también se envía una alerta</p>	<p>La matriz es una hoja de cálculo donde se puede evidenciar el estado</p>	<p>Es fundamental que cada servidor amigoniense responda oportunamente las PQRSF para poder garantizar</p>

que demanden los usuarios y deben ser atendidos, propuestas de mejora, casos de negligencia, casos corregidos y subsanados, lo cual se hará trimestralmente a la Rectoría General, Departamento de Gestión Humana, responsables, director y sus jefes inmediatos para tomar las acciones, en materia laboral, que correspondan. Podrá reportar en cualquier momento cuando la incidencia lo requiera para tomar acciones inmediatas.	dando a conocer las necesidades evidenciadas. Este es el principal insumo para la toma de decisiones de cada a mejorar la respuesta oportuna de los usuarios.	aspirantes, la entrega oportuna de link de inicio de clases y la mejora del sistema académico en lo concerniente a interfaz de usuario más amigable y flexible.	automatizada a las unidades que tiene casos pendientes por responder.	actual de las PQRS y de su gestión por parte de cada una de las unidades.	la eficiencia en la atención del usuario y su fidelización que es uno de los pilares de consolidación a futuro de la institución.
7. Consolidar las estadísticas frente a las incidencias reportadas y realizar los análisis con	De forma permanente se está analizando el comportamiento de los diferentes canales con el fin de contactar a las unidades implicadas en la atención al	En la actualidad los planes de Mejora que se han emprendido en el momento van en un 45% son vigilados por Control	Está en proceso	Unidad de gestión Humana y Vicerrectoría Académica tienen en	De nada sirve tener procesos y procedimientos si en la institución no tiene obligatoriedad o

<p>todas las variables posibles de clasificación: calidad de los usuarios (interno, externo, categoría), incidencias reportadas, canales de recepción y respuesta, categorización por sede, Unidad y persona interpellada, porcentajes de tiempos de respuestas, modalidad o canales para entregar las respuestas, satisfacción de los usuarios, incidencias no respondidas, entre otros.</p>	<p>usuario, para ello se utilizan los canales como el correo, el WhatsApp, la llamada telefónica, la videoconferencia, entre otras. Pues hay temas que requieren una solución inmediata y prioritaria.</p> <p>En la actualidad se puede identificar una baja capacidad de respuesta a los temas que se suscitan por las PQRSF.</p>	<p>Interno, Gestión Humana y Centro de Atención al Usuario.</p>		<p>este momento el plan de mejora de las entrevistas.</p> <p>Con respecto al link de inicio de clases se tuvo reunión con decanos y directores para que a futuro esto no vuelva a suceder.</p>	<p>no se les da la importancia que merecen. Todo es con el único fin de conseguir fidelización y recomendación.</p>
---	--	---	--	--	---

6. RECURSO HUMANO DE SU UNIDAD Y LAS UNIDADES ADSCRITAS

Describir el Recurso Humano o su equipo de trabajo para el cumplimiento de metas y responsabilidades descritas previamente

NOMBRE COMPLETO (Identificación) ⁹⁷	CARGO ⁹⁸	OBSERVACIÓN ⁹⁹
1. Carlos Alberto Muñoz Henao (Comunicaciones y RRPP)	Jefe de Comunicaciones y RRPP	Es necesario dividir sus funciones y delegar la Jefatura de Mercadeo y Publicidad a otro personal.
2. David Botero Arroyave (Comunicaciones y RRPP)	Técnico en Diseño	Sus funciones actuales son Editor de Contenidos Digitales, de debe cambiar la denominación del cargo
3. Hermes Alejandro Cristiano Lara (Comunicaciones y RRPP)	Técnico en Diseño	
4. Jhonny León Madrid Imbachi (Comunicaciones y RRPP)	Diseñador Web	Debido a la alta demanda en diseño, le ha tocado asumir roles de diseño gráfico, lo que ha mermado su trabajo al diseño web.

⁹⁷ Se debe describir el nombre completo y la identificación del personal adscrito a la Unidad que colabora en la consecución de los logros y metas propuestas.

⁹⁸ Se debe especificar el cargo. En caso de ser docentes, describir el número total de ellos y particularmente describir tipo de Contratación (Indefinidos, Año Calendario, Año Académico o Semestre Académico) y Dedicación (Tiempo Completo, Medio Tiempo o Cátedra)

⁹⁹ Exponer alguna situación particular que considere necesaria conocer con respecto al recurso humano y que deba ser conocido por el Rector General.

5. Juan Esteban Vergara Pulgarín (Comunicaciones y RRPP)	Técnico en Diseño	
6. Luis Andrés Rivera Delgado (Comunicaciones y RRPP)	Web Máster	Requiere editores de contenido en otras unidades pues no alcanza a cumplir la demanda informativa.
7. Luisa Fernanda Velásquez Meneses (Comunicaciones y RRPP)	Profesional en Comunicaciones	Es necesario otro Comunicador para comunicaciones externas y relaciones con los medios de prensa. Este asunto no se hace y es clave para el relacionamiento y apasionamiento de la Universidad en los medios de comunicación masiva. De igual forma, que cubra las necesidades internas en edición de contenidos para micro sitios de unidades y sedes.
8. Luz Mery Cardona Sánchez (Comunicaciones y RRPP)	Secretaría	
9. Juan Felipe Cardona Hernández (Mercadeo y Publicidad)	Profesional en Mercadeo	Debe asumir el rol de Jefe de Mercadeo y Publicidad como lo define la Estructura Orgánica. De igual forma, se requiere más personal para el asuntos de mercadeo externo.
10. Leidy Yuliana Aguirre Cortés (Mercadeo y Publicidad)	Auxiliar de Mercadeo	No es suficiente este personal para el mercadeo de los productos de Extensión y requiere capacitación para Marketing digital y Email Marketing.
11. Lina María Posada Martínez	Auxiliar de Mercadeo	No es suficiente este personal para el mercadeo de los productos de posgrado, toda vez que van

(Mercadeo y Publicidad)			en aumento y se requiere alguien dedicado a la parte de Mercadeo empresarial.
12. Carlos Hernando Zapata Sepúlveda (Atención al Usuario)	Coordinador de Atención al Usuario y Oficial Protección de Datos		
13. Marta Eugenia Gómez Mesa (Atención al Usuario)	Recepcionista		
14. Katerine Montoya Betancourt	Agente Call Center 1		Ya se preavisó, no continúa con la Institución
15. Ana María Ocho Yotagri	Agente Call Center 2		No es suficiente este personal para la atención de la multicanalidad que actualmente tiene la institución (chat, correo, CRM, línea telefónica) para atender a sus más de 13.000 stakeholders.
14. Andrea Zapata Zapata	Agente Call Center 3		
17. Mildred Cristina Santa Granada	Agente Call Center 4		Hay que considerar que la simultaneidad en el ingreso de llamadas y de chats hacen que se agudice mucho más el tema de la contestación oportuna de los canales.
18. Walter Vázquez Ruiz	Agente Call Center 5		Esta actualmente incapacitado, lleva tres meses así.

Si es necesario puede incluir las filas que considere pertinentes

7. CONCLUSIONES DESCRITAS EN FRASES

<ul style="list-style-type: none"> - Es necesario analizar cada ítem de la Estructura Orgánica, mirar en detalle si la unidad es la responsable de lo expuesto, llegar acuerdos con relación a la actividad descrita, aclarar ambigüedades en la redacción o repetición de funciones y mirar el alcance del mismo teniendo en cuenta el recurso instalado. - Igual sucede con el Plan de Acción Institucional, los indicadores propuestos en su momento no fueron coherentes con el contexto educativo, no fue consultada con la unidad responsable su viabilidad y si se había hecho lectura de la situación actual, de posibles imponderables, coyunturas, recursos, entre otros aspectos que influyen en el cumplimiento del mismo. - El recurso humano y tecnológico sigue siendo insuficiente para las pretensiones institucionales. Los Centros Regionales por ejemplo no disponen de un equipo de comunicaciones y mercadeo sólido, con profesionales que pueden acompañar y liderar unidades clave para la Organización: las comunicaciones que transversaliza toda la Universidad y el mercadeo que es la fuerza de venta de la Institución y por ende una unidad trascendental para el sostenimiento financiero de la misma. - La unidad de Habeas Data requiere un profesional que se dedique a realizar auditorías y a hacer trazabilidad del flujo de datos en la institución y a controlar los accesos no autorizados a los datos sensibles, entre otros, temas del programa Integral de Protección de Datos Personales. - Atención al usuario, requiere que la unidad se consolide para poder velar por la satisfacción del cliente, brindándole una experiencia memorable y excelente. Se necesita un analista de información y capacitación a manera de coach pueda ayudar a cambiar la actitud de servicio, un mayor número de agentes, además se necesita incursionar en sistemas de chatbox que a través de inteligencia artificial puedan ayudar a mejorar los niveles de respuesta y de eficacia del sistema.
--

<p>Firma de la persona responsable del informe:</p> <p>Comunicaciones y RRPP</p>	
<p>Firma del líder de la Unidad Adscrita en el presente informe:</p> <p>Mercado y Publicidad</p>	

Firma del líder de la Unidad Adscrita en el presente informe: Atención al Usuario y Protección de Datos.	
--	--

Si es necesario puede incluir las filas que considere pertinentes

NO DILIGENCIAR EL RESPONSABLE DEL INFORME

REVISADO POR:

Jefe de Control Interno:	Fecha de Revisión:
Rector General:	Fecha de Revisión:

