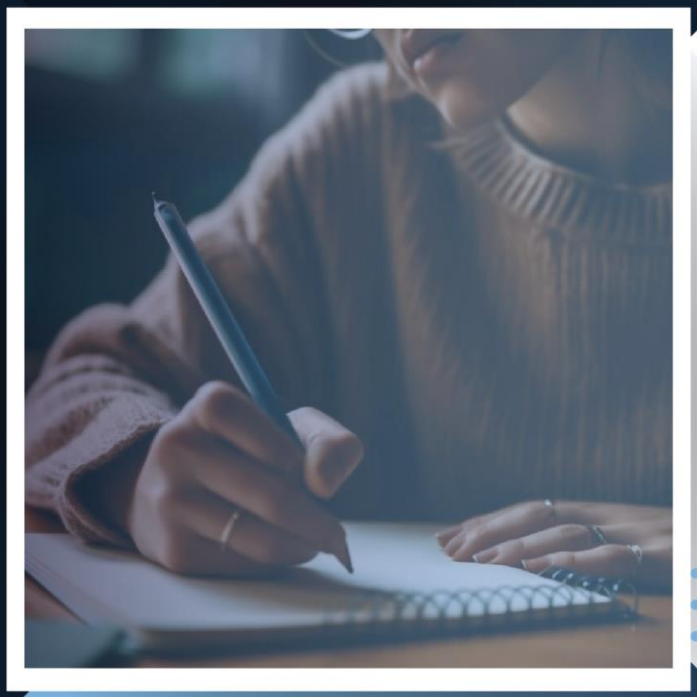
FUNDACIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR
SANJOSÉ
INSTITUCIÓN TECNOLÓGICA



AUTOEVALUACIÓN Y PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

Introducción General

En el constante compromiso por alcanzar la excelencia académica y fortalecer la calidad de nuestros servicios, nos complace presentar este informe de autoevaluación institucional. Este documento abarca pilares fundamentales en el funcionamiento de nuestra institución como por ejemplo Registro y Control, Tesorería Académica, Admisiones y Dirección de Programa.

La autoevaluación institucional es una herramienta crucial que nos permite analizar de manera objetiva y crítica nuestras prácticas, identificar áreas de mejora y potenciar aquellas que son clave para el desarrollo integral de nuestra comunidad educativa. En este proceso, no solo evaluamos nuestras operaciones internas, sino que también reafirmamos nuestro compromiso con la transparencia, la eficiencia y la innovación en cada aspecto de nuestra labor educativa.

El enfoque integral de esta autoevaluación refleja nuestra convicción de que la mejora continua es esencial para ofrecer una experiencia educativa de calidad y cumplir con las expectativas de nuestros estudiantes, docentes y colaboradores. A través de un análisis minucioso de los procesos relacionados con el registro y control, la gestión financiera, el proceso de admisiones y la dirección de programas académicos, buscamos asegurar la alineación con los estándares más altos de excelencia y buenas prácticas en el ámbito educativo.

Este informe no solo representa una evaluación de nuestro desempeño actual, sino también un compromiso renovado con la mejora continua y la adaptación a los desafíos cambiantes del entorno educativo. Invitamos a todos los miembros de nuestra comunidad a participar activamente en este proceso, compartiendo sus percepciones y contribuyendo a la construcción colectiva de una institución cada vez más sólida y orientada al éxito académico y personal de nuestros estudiantes.

A medida que avanzamos en esta autoevaluación, reafirmamos nuestro compromiso con la calidad, la transparencia y la excelencia en todos los aspectos de nuestra labor educativa. Este informe es un testimonio de nuestra dedicación a proporcionar un entorno académico que promueva el aprendizaje significativo, la equidad y la formación integral de nuestros estudiantes.

Misión de la Autoevaluación Institucional

La misión de esta autoevaluación institucional es impulsar la mejora continua y fortalecer la calidad de nuestros servicios en las áreas críticas como Registro y Control, Tesorería Académica, Admisiones y Dirección de Programa. Nos comprometemos a:

1. Evaluar de manera objetiva y reflexiva nuestros procesos internos, identificando áreas de eficiencia y oportunidades de mejora en consonancia con los más altos estándares educativos.

2. Fomentar la transparencia y la rendición de cuentas, asegurando que todas las partes interesadas tengan acceso a información clara sobre nuestras operaciones y prácticas.

3. Involucrar activamente a los miembros de nuestra comunidad educativa, incluyendo estudiantes, docentes y personal administrativo, en el proceso de autoevaluación, promoviendo la participación y la retroalimentación constructiva.

4. Establecer medidas específicas y alcanzables para abordar las áreas identificadas como prioritarias, implementando estrategias efectivas que conduzcan a mejoras tangibles y sostenibles.

5. Mantener un enfoque proactivo en la adaptación a los desafíos emergentes del entorno educativo, integrando prácticas innovadoras que contribuyan a la excelencia académica y al bienestar de nuestra comunidad.

6. Cultivar una cultura institucional de aprendizaje continuo, donde la autoevaluación sea un proceso dinámico e integrado en la gestión cotidiana, promoviendo la agilidad y la capacidad de respuesta a las necesidades cambiantes de nuestros estudiantes.

Al abrazar esta misión, aspiramos a fortalecer la base sobre la cual construimos el éxito académico y la experiencia en nuestra institución. La autoevaluación no solo es un ejercicio de reflexión, sino un compromiso constante con la excelencia, la mejora continua y la formación integral de nuestros estudiantes.

Plan de Mejoramiento Institucional PMI

La Fundación de Educación Superior San José reconoce la importancia de la mejora institucional continua para fortalecer su compromiso con la excelencia académica y la formación integral de sus estudiantes. Este plan se enfoca en la mejora de los procesos críticos de áreas como Registro y Control, Tesorería Académica, Admisiones y Dirección de Programa, mediante una cuidadosa autoevaluación y la implementación de estrategias específicas.

Actores encargados del plan de mejoramiento

Dentro del proceso de autoevaluación se cuenta con la participación de ciertos factores que se encargan del proceso y del buen funcionamiento del proceso mediante el proceso de seguimiento y evaluación de cada dependencia que se encuentra en plan de mejoramiento, estos son:

- Aseguramiento a la Calidad
- Vicerrectoria Academica
- rectoría

Monitoreo y Evaluación:

- Establecer indicadores de rendimiento claros para cada área evaluada.
- Realizar revisiones periódicas para evaluar el progreso y hacer ajustes según sea necesario.
- Fomentar la retroalimentación continua de los miembros de la comunidad educativa.

Participación Comunitaria

- Involucrar a estudiantes, profesores, personal administrativo y otros stakeholders en el proceso de desarrollo institucional.
- Fomentar la comunicación abierta y la participación a través de reuniones regulares y encuestas.

Fases de autoevaluación

- **FASE 1 Alistamiento**: Se deben establecer objetivos claros y coherentes con la misión, visión y valores de la FESSANJOSE, así como criterios de evaluación que permitan medir el desempeño y la calidad en diferentes áreas, como la docencia, la investigación, la gestión y los servicios**.**

- **FASE 2 Diagnóstico y Estructuración:** Es necesario identificar las fortalezas y debilidades de la FESSANJOSE en cada una de las áreas evaluadas. Para ello, se pueden utilizar diferentes métodos, como la revisión de documentos, la realización de encuestas y entrevistas a la comunidad educativa, entre otros.

- **FASE 3 Ejecución**: La participación de la comunidad educativa es fundamental en el proceso de autoevaluación. Se debe involucrar a estudiantes, docentes, personal administrativo y directivo en la evaluación, a través de mecanismos que permitan recoger sus opiniones y experiencias. Se deben recopilar datos e información relevante y confiable para la autoevaluación. Esto incluye la revisión de documentos institucionales, la realización de encuestas, entrevistas, y la observación de las prácticas y procesos en la FESSANJOSE**.**

- **FASE 4 Análisis de resultados:** Es necesario analizar y evaluar la información recopilada de forma rigurosa y objetiva para poder interpretarla adecuadamente. Se deben identificar las relaciones entre los diferentes aspectos evaluados y establecer comparaciones con estándares y referencias internacionales.

- **FASE 5 Preparación de documentos y evaluación externa:** A partir del análisis de la información, se deben elaborar documentos como políticas, procedimientos, manuales y otros materiales que describen las actividades y los procesos de la institución. Estos documentos pueden ayudar a definir los objetivos y las metas, así como a establecer los criterios para la autoevaluación. Esto será evaluado por personal interno, pero también por expertos externos que ayudaran a mejorar la precisión de la información**.**

- **FASE 6 Auto regulación y control de calidad:** Es importante implementar los planes de mejora establecidos y monitorear su impacto y efectividad. Se deben asignar responsabilidades claras y establecer indicadores de seguimiento para cada plan de mejora. Además, realizar seguimientos y evaluaciones periódicas para verificar el cumplimiento de los objetivos y criterios establecidos, así retroalimentar los planes de mejora implementados.

AUTOEVALUACIÓN

REGISTRO Y CONTROL

Introducción autoevaluación Registro y Control

La Oficina de Registro y Control Académico implementa la autoevaluación como herramienta de recolección, análisis y evaluación de resultados relacionados con los procesos y funciones realizadas, la autoevaluación se implementa con el fin de mantener el constante cumplimiento a los objetivos trazados y de esta manera identificar y proyectar nuevas oportunidades de mejora.

A continuación, se plasman los indicadores de evaluación que se tienen en cuenta para realización del proceso de autoevaluación del Área de Registro y Control, teniendo en cuenta las necesidades de este, para garantizar su buen funcionamiento.

1. Índice de satisfacción del cliente: Este mide el nivel de satisfacción de los de los estudiantes y/o administrativos con respecto a cómo se han manejado sus PQRSD. Se puede medir a través de encuestas, evaluaciones periódicas o retroalimentación directa de los usuarios.

2. Tiempo de respuesta: Evalúa el tiempo que transcurre desde que se presenta la PQRSD hasta que se proporciona una respuesta o solución por lo cual la institución establece tiempo de respuesta definido en 15 habilites calendario y a su vez medir la eficiencia en el caso.

3. Tasa de resolución en primera instancia: Indica el porcentaje de PQRSD que se resuelven satisfactoriamente en la primera instancia sin necesidad de escalarse a niveles superiores o de prolongar el proceso de atención dentro de la institución.

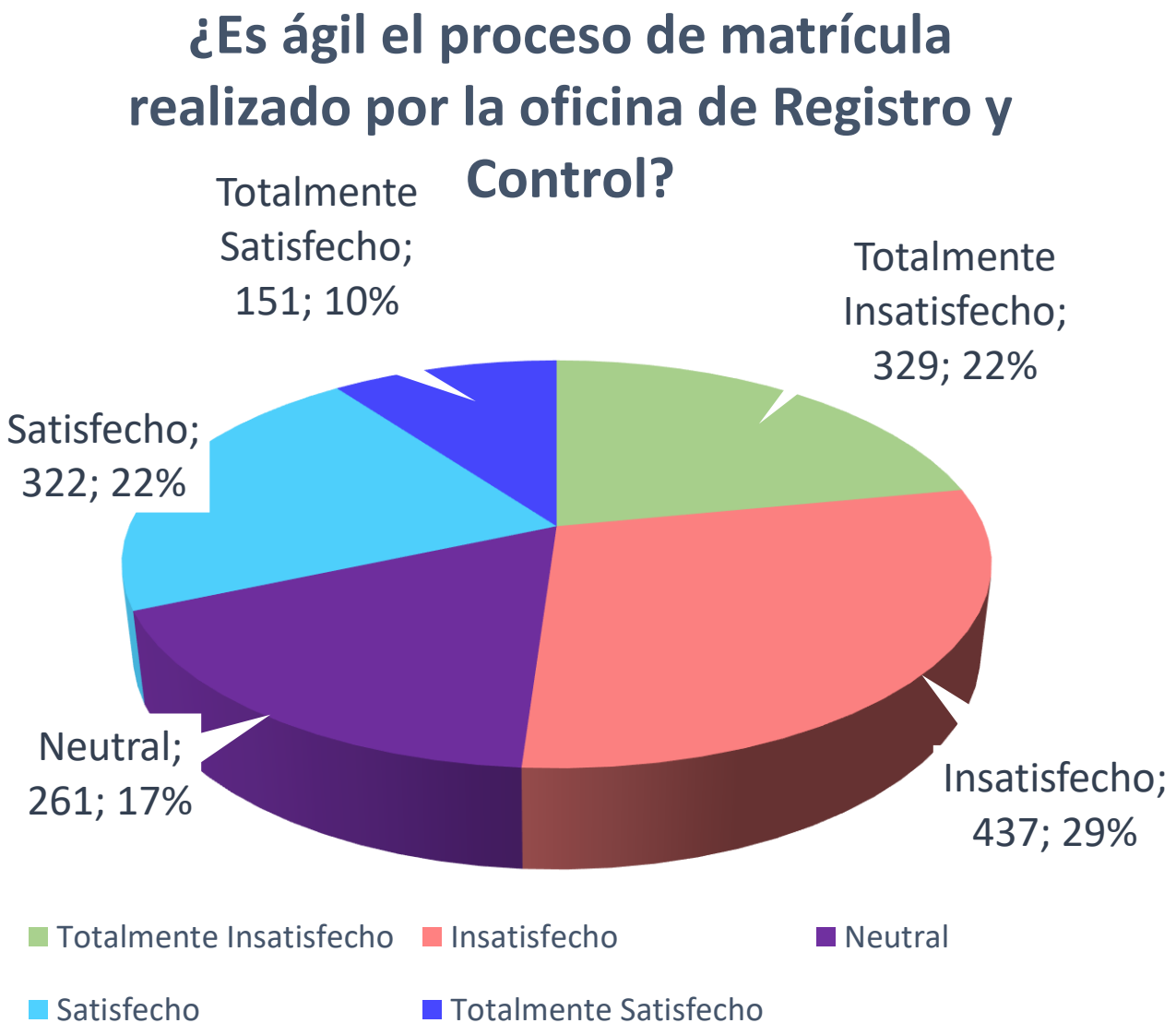
4. Número y tipo de PQRSD: Analiza la cantidad y categorización de las PQRSD recibidas. Clasificarlas según su naturaleza (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias) permite identificar áreas problemáticas o aspectos a mejorar.

5. Índice de reincidencia: Mide la frecuencia con la que los usuarios (estudiantes) presentan múltiples PQRSD sobre el mismo tema. Por ello una alta tasa de reincidencia puede indicar que las soluciones no fueron efectivas o que persisten problemas subyacentes.

6. Eficiencia en la gestión de casos: Evalúa la eficacia del proceso de manejo de PQRSD se puede medir mediante indicadores como el número de pasos o departamentos involucrados en resolver una solicitud, la documentación requerida o la claridad en las comunicaciones.

7. Índice de mejora continua: Este podrá medir el impacto de las PQRSD en los cambios implementados para mejora y respuesta a la comunidad que lo presente con la finalidad de seguir de cerca las mejoras realizadas como resultado directo de las PQRSD puede ser crucial para demostrar la efectividad del sistema de gestión.

Estos indicadores evidencian no solamente el compromiso de la Fundación de Educación Superior San José por brindar calidad en los procesos, sino que también permite tener un objetivo claro de garantías de los procesos. Teniendo en cuenta lo anterior, se formularon los siguientes cuestionamientos a los estudiantes con el fin de buscar fortalezas y detectar posibles oportunidades de mejora. En las que se encuentran:



La muestra poblacional de estudiantes que realizaron la encuesta realizada por la Oficina de Registro y Control Académico , en una escala de satisfacción entre "Totalmente Insatisfecho y Totalmente satisfecho" como se muestra en la gráfica 1, obtuvo como resultado general como (INSATISFECHO) en el proceso de matrícula con un total de 437 y un porcentaje de NO aplicación a la encuesta correspondiente a 2% de la comunidad evaluada la cual tiene un total de 1532, obteniendo como datos finales , omitidos de la encuesta por no contestación (32) estudiantes , encuesta realizada por 1530 estudiantes.

FORTALEZAS

1. Se da veracidad en la información suministrada mediante el documento legal que proporciona la institución según la descripción o requerimiento diligenciado por el estudiante teniendo el respaldo de la misma mediante el sistema de información académico Q10.

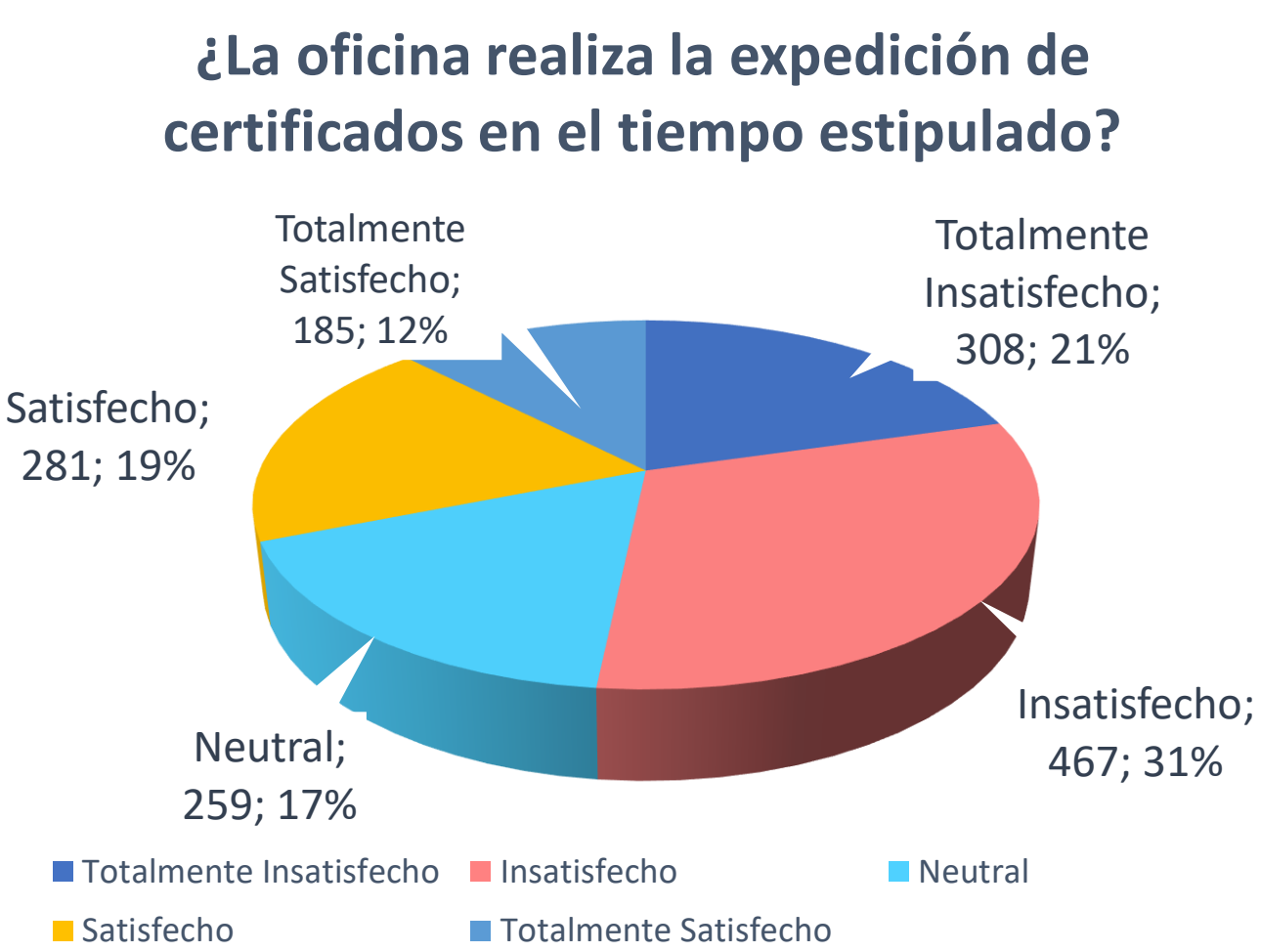
2. Cada documento solicitado por la comunidad estudiantil es debidamente firmado y sellado sin tachones y/o enmendaduras, en papel membretado para garantizar la legalidad del mismo.

3. La documentación expedida por la Oficina de registro y control académico tendrá el respaldo de su veracidad mediante la verificación académica solicitada por cualquier entidad y/o tercero.

OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO

1. Es necesario avanzar en la sistematización y digitalización de la información financiera, empleando herramientas tecnológicas que brinden respaldo a las labores ejecutadas por la oficina y los hagan más eficientes.

2. Aumentar la trazabilidad financiera de los movimientos, tanto ingresos como egresos, cuya gestión se relaciona directamente con la Oficina para garantizar un mayor control en ellos y permitir que las labores de revisoría y control tengan una buena ejecución.



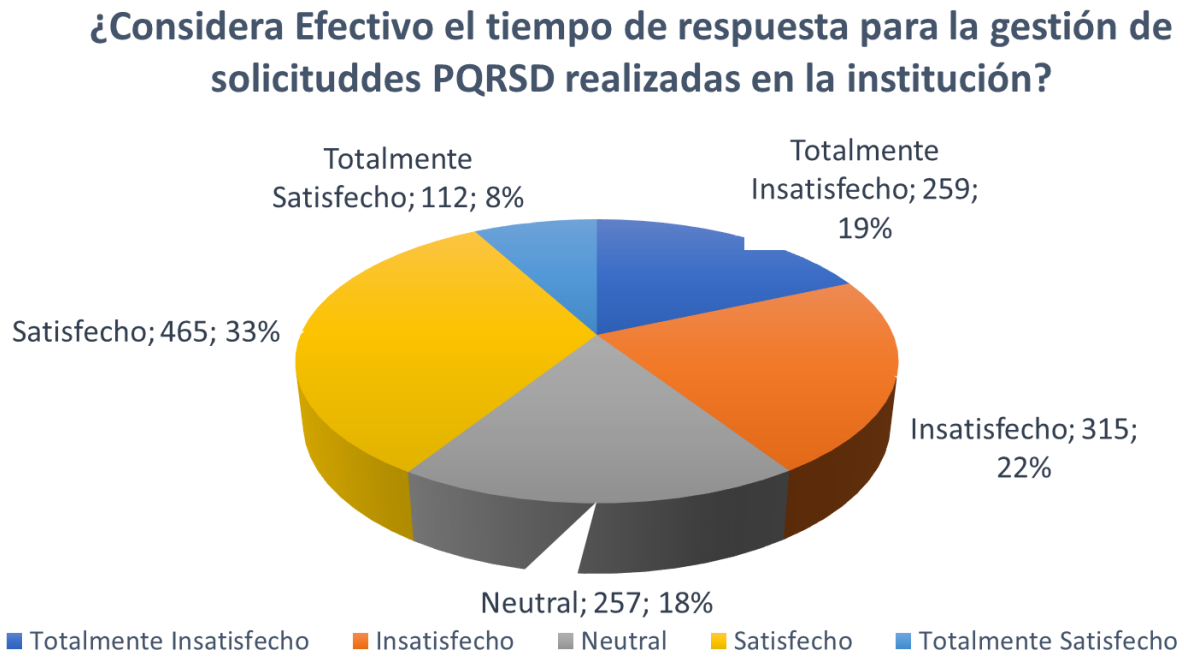
La muestra poblacional de estudiantes que realizaron la encuesta realizada por la Oficina de Registro y Control Académico , en una escala de satisfacción entre "Totalmente Insatisfecho y Totalmente satisfecho" como se muestra en la gráfica 3, obtuvo como resultado general (INSATISFECHO) en el proceso de constancias y certificados con un total de 467 y un porcentaje de NO aplicación a la encuesta correspondiente a 2% de la comunidad evaluada la cual tiene un total de 1532, obteniendo como datos finales , omitidos de la encuesta por no contestación (32) estudiantes , encuesta realizada por 1530 estudiantes.

FORTALEZAS

1. La Oficina de Registro y Control Académico orienta su gestión a dar trámite y respuesta oportuna a las solicitudes, quejas y reclamos de los estudiantes en su proceso académico, durante y después estar en la institución, el servicio al cliente es parte fundamental del trabajo ejecutado por la oficina.
2. La oficina custodia la información académica de los estudiantes bajo la normativa legal vigente.
3. Capacitación continua de la plataforma Q10 y actualización de procesos de manera que el equipo humano de la oficina esté relacionado con el funcionamiento del mismo y brinde el conocimiento oportuno al estudiante en su consulta por cada proceso académico.

OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO

1. Disponer de un equipo humano amplio, que permita garantizar una atención más ágil y oportuna de todos los requerimientos que deben ser resueltos por la Oficina.



La muestra poblacional de estudiantes que realizaron la encuesta realizada por la Oficina Registro y Control Académico , en una escala de satisfacción entre "Totalmente Insatisfecho y Totalmente satisfecho" como se muestra en la gráfica 1, obtuvo como resultado general como (SATISFECHO) en el proceso de matrícula con un total de 1437 que aplicaron la encuesta y un porcentaje de NO aplicación a la encuesta correspondiente a 2% obteniendo como datos finales , omitidos de la encuesta por no contestación (95) estudiantes , encuesta realizada por 1408 estudiantes.

FORTALEZAS

La institución aplica 7 indicadores de porcentaje y cumplimiento para una respuesta efectiva de la petición emitida por la comunidad de cualquier naturaleza

1. Índice de satisfacción del cliente: Este mide el nivel de satisfacción de los de los estudiantes y/o administrativos con respecto a cómo se han manejado sus PQRSD. Se puede medir a través de encuestas, evaluaciones periódicas o retroalimentación directa de los usuarios.

2. Tiempo de respuesta: Evalúa el tiempo que transcurre desde que se presenta la PQRSD hasta que se proporciona una respuesta o solución por lo cual la institución establece tiempo de respuesta definido en 15 habilites calendario y a su vez medir la eficiencia en el caso.

3. Tasa de resolución en primera instancia: Indica el porcentaje de PQRSD que se resuelven satisfactoriamente en la primera instancia sin necesidad de escalarse a niveles superiores o de prolongar el proceso de atención dentro de la institución.

4. Número y tipo de PQRSD: Analiza la cantidad y categorización de las PQRSD recibidas. Clasificarlas según su naturaleza (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias) permite identificar áreas problemáticas o aspectos a mejorar.

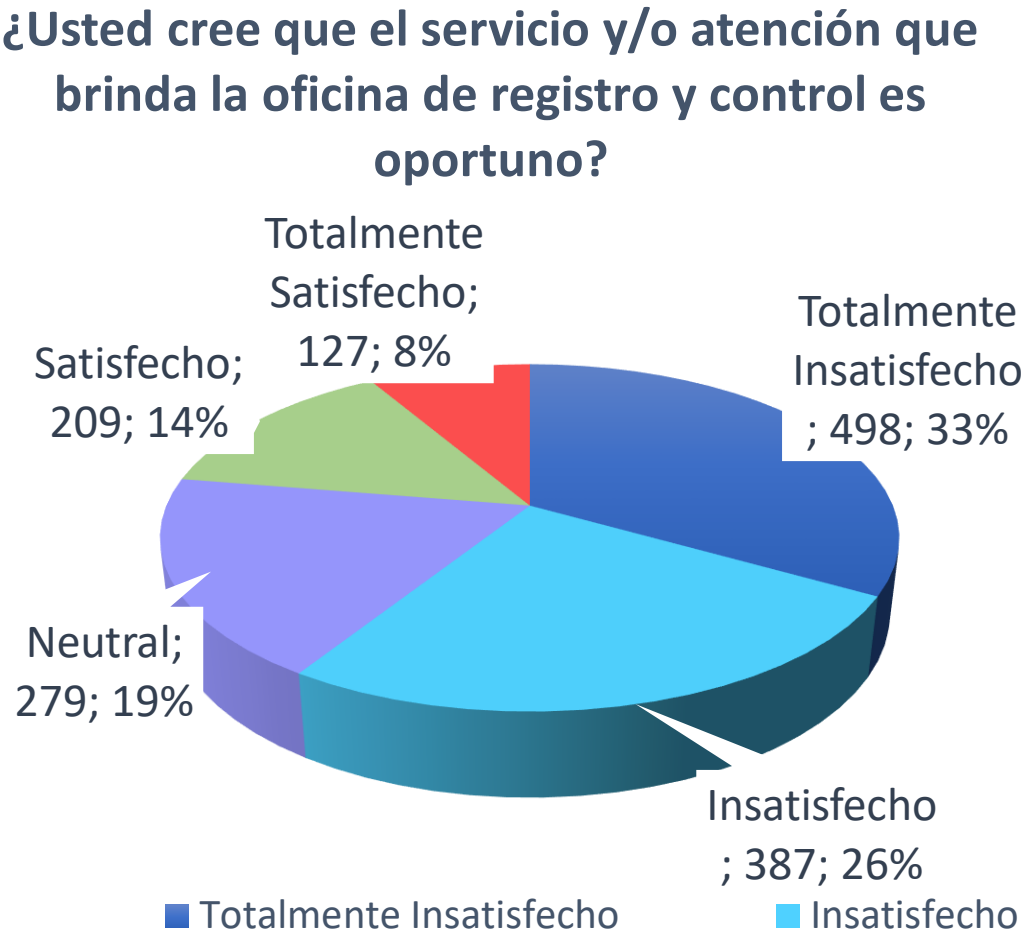
5. Índice de reincidencia: Mide la frecuencia con la que los usuarios (estudiantes) presentan múltiples PQRSD sobre el mismo tema. Por ello una alta tasa de reincidencia puede indicar que las soluciones no fueron efectivas o que persisten problemas subyacentes.

6. Eficiencia en la gestión de casos: Evalúa la eficacia del proceso de manejo de PQRSD se puede medir mediante indicadores como el número de pasos o departamentos involucrados en resolver una solicitud, la documentación requerida o la claridad en las comunicaciones.

7. Índice de mejora continua: Este podrá medir el impacto de las PQRSD en los cambios implementados para mejora y respuesta a la comunidad que lo presente con la finalidad de seguir de cerca las mejoras realizadas como resultado directo de las PQRSD puede ser crucial para demostrar la efectividad del sistema de gestión.

OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO

1. Procesos claros y accesibles: Garantizar que los procedimientos para presentar PQRSD sean claros, fáciles de entender y accesibles para todos los miembros de la comunidad educativa, incluyendo estudiantes, profesores, personal administrativo y padres de familia.



La muestra poblacional de estudiantes que realizaron la encuesta realizada por la Oficina de Registro y Control Académico , en una escala de satisfacción entre "Totalmente Insatisfecho y Totalmente satisfecho" como se muestra en la gráfica 4, obtuvo como resultado general (TOTALMENTE INSATISFECHO) en el proceso de gestión organizacional con un total de 498 y un porcentaje de NO aplicación a la encuesta correspondiente a 2% de la comunidad evaluada la cual tiene un total de 1532, obteniendo como datos finales , omitidos de la encuesta por no contestación (32) estudiantes , encuesta realizada por 1530 estudiantes.

FORTALEZAS

1. Dentro de la gestión de los requisitos de grado se brinda respuesta oportuna al estudiante y el acompañamiento del proceso correspondiente a la solicitud, en todas las etapas del proceso hasta la obtención del mismo.

2. En el proceso se evalúa el cumplimento interno de los actores administrativos, dando la veracidad del cumplimento según la normativa

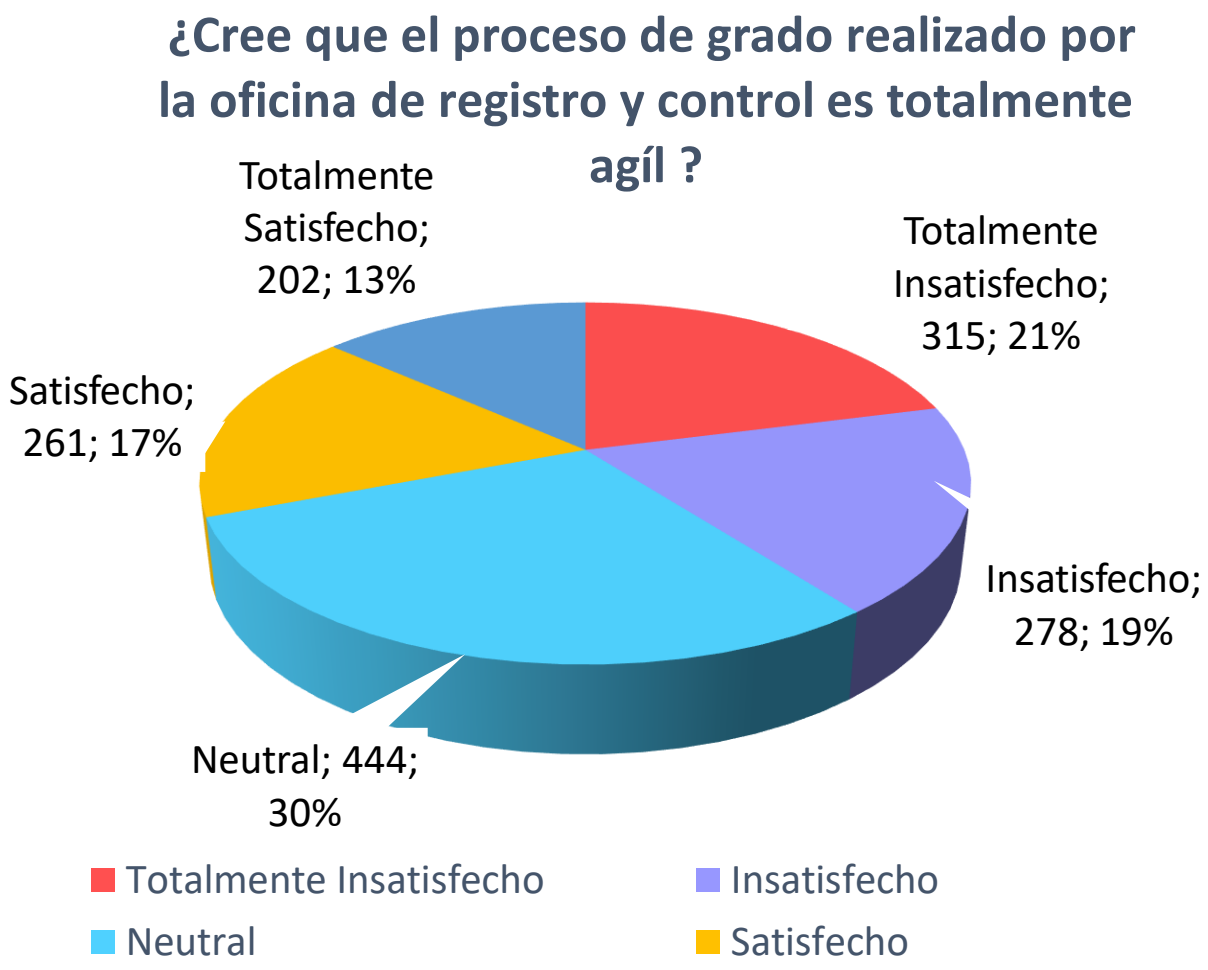
vigente en el reglamento de grados como lo son la paz y salvos administrativos.

3. Se realiza el respectivo reporta a cada central correspondiente para la expedición de tarjetas profesionales.

OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO

1. Realizar aceleración de la solicitud para con la finalidad de poder anticipar la logística del graduando en ceremonia.

2. Identificar previamente la falta de paz y salvos administrativos que puedan retrasar el proceso de la solicitud.



La muestra poblacional de estudiantes que realizaron la encuesta realizada por la Oficina de Registro y Control Académico , en una escala de satisfacción entre "Totalmente Insatisfecho y Totalmente satisfecho" como se muestra en la gráfica 2, obtuvo como resultado general (NEUTRAL) en el proceso de grados con un total de 444 y un porcentaje de NO aplicación a la encuesta correspondiente a 2% de la comunidad evaluada la cual tiene un total de 1532, obteniendo como datos finales , omitidos de la encuesta por no contestación (32) estudiantes , encuesta realizada por 1530 estudiantes.

FORTALEZAS

1. El proceso de reintegro apoya la continuidad y formación académica del participante en el programa académico de escogencia en su ingreso a la institución
2. El proceso de cambio de ciclo garantiza la participación de estudiante en la totalidad del programa académico y su condicionamiento a la titulación del mismo.
3. En los dos casos se realiza el seguimiento y/o acompañamiento por parte de la facultad teniendo a disposición el equipo académico capacitado para el mismo.

OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO

1. Lograr la automatización de proceso por parte de la institución en la implementación de un desarrollo en la plataforma académica estudiantil
2. Oportunidad de rastreo de solicitudes por parte del estudiante en tiempo real y dependencia en la que se encuentra su solicitud.
3. Implementación de plataforma institucional para dar un seguimiento autónomo a la solicitud por parte del estudiante.

Planes de Mejoramiento 2023

FUNDACIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR SANJOSÉ INSTITUCIÓN TECNOLÓGICA	**Plan de Mejoramiento** FRGA006	Versión: 2	Vigente a partir de: 05 DE ABRIL DE 2020
		Página **1** de **1**	

Datos	
Dependencia: Registro y Control	Supervisa: Oficina De Aseguramiento De La Calidad
Director de Dependencia: Jefferson Mateus	Fecha de diligenciamiento: 16/05/2023

ESTABLECIMIENTO DE PLAN DE MEJORAMIENTO

OBJETIVO: Fortalecer el factor 2 de estudiantes en cuanto a satisfacción con sus procesos de matrícula y emisión de certificados.

DEBILIDAD U OPORTUNIDAD DE MEJORA	ACCIONES DE MEJORA		
	ACTIVIDAD	RESULTADO	FECHA REUNIONES
1. Eficacia en el proceso de matrícula. 2. Tiempo requerido en la expedición de certificados.	1. Establecer canales de comunicación claros para informar a los estudiantes sobre fechas límite, requisitos de matrícula y cualquier cambio en el proceso. 2. Obtener feedback regular de los estudiantes sobre su experiencia durante el proceso de matrícula 3. Garantizar que las solicitudes urgentes se gestionen con prioridad y se expidan en el menor tiempo posible.	El resultado del presente Plan de Mejoramiento se evidenciará en el desarrollo del segundo periodo académico del 2023, y contribuirá a que, en la evaluación institucional de ese periodo académico arroje un resultado más favorable y que nos ayude a cumplir con la misión de brindar una educación de calidad. Se realizarán varias reuniones con la dependencia de Registro y Control para realizar el debido seguimiento al cumplimiento de este plan de mejoramiento durante el periodo 2023-2	• **Julio 18 de 2023** • **Septiembre 21 de 2023** • **Noviembre 23 de 2023**

FIRMAS

OFICINA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	**OFICINA DE REGISTRO Y CONTROL**

CONTROL DE CAMBIOS

AUTOEVALUACIÓN

ADMISIONES

WWW.USANJOSE.EDU.CO

Introducción Admisiones

La Oficina de Admisiones implementa la autoevaluación como herramienta de recolección de datos, análisis y evaluación de resultados relacionados con los procesos y funciones realizadas, la autoevaluación se desarrolla con el fin de mantener el cumplimiento a los objetivos trazados y así poder identificar y proyectar nuevas oportunidades de mejoramiento.

Indicadores de evaluación

A continuación, se plasman los indicadores de evaluación que se tienen en cuenta para realización del proceso de autoevaluación del Área de Admisiones, teniendo en cuenta las necesidades de este, para garantizar su buen funcionamiento.

1. Índice de satisfacción del cliente: Este mide el nivel de satisfacción de los de los estudiantes y/o administrativos con respecto a cómo se han manejado sus PQRSD. Se puede medir a través de encuestas, evaluaciones periódicas o retroalimentación directa de los usuarios.

2. Tiempo de respuesta: Evalúa el tiempo que transcurre desde que se presenta la PQRSD hasta que se proporciona una respuesta o solución por lo cual la institución establece tiempo de respuesta definido en 15 habilites calendario y a su vez medir la eficiencia en el caso.

3. Tasa de resolución en primera instancia: Indica el porcentaje de PQRSD que se resuelven satisfactoriamente en la primera instancia sin necesidad de escalarse a niveles superiores o de prolongar el proceso de atención dentro de la institución.

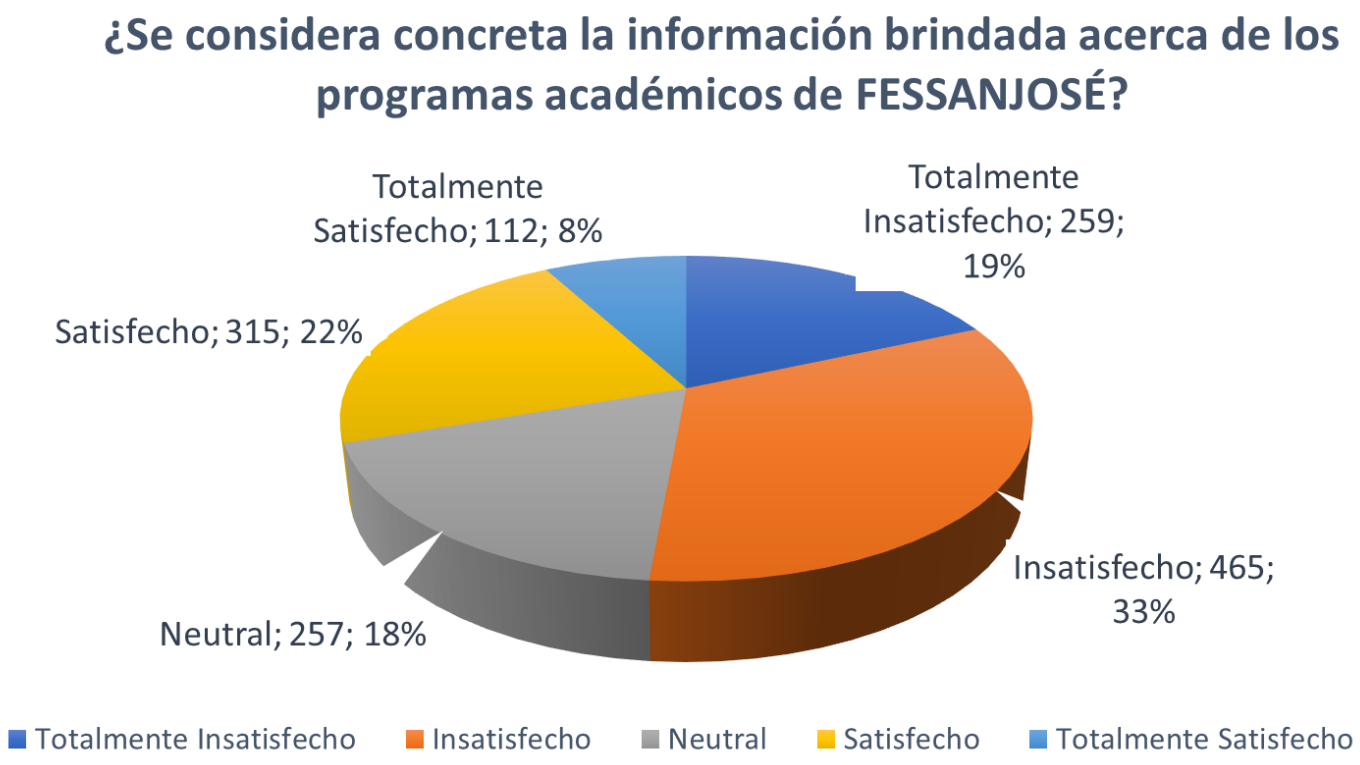
4. Número y tipo de PQRSD: Analiza la cantidad y categorización de las PQRSD recibidas. Clasificarlas según su naturaleza (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias) permite identificar áreas problemáticas o aspectos a mejorar.

5. Índice de reincidencia: Mide la frecuencia con la que los usuarios (estudiantes) presentan múltiples PQRSD sobre el mismo tema. Por ello una alta tasa de reincidencia puede indicar que las soluciones no fueron efectivas o que persisten problemas subyacentes.

6. Eficiencia en la gestión de casos: Evalúa la eficacia del proceso de manejo de PQRSD se puede medir mediante indicadores como el número de pasos o departamentos involucrados en resolver una solicitud, la documentación requerida o la claridad en las comunicaciones.

7. Índice de mejora continua: Este podrá medir el impacto de las PQRSD en los cambios implementados para mejora y respuesta a la comunidad que lo presente con la finalidad de seguir de cerca las mejoras realizadas como resultado directo de las PQRSD puede ser crucial para demostrar la efectividad del sistema de gestión.
8. Orienta a los estudiantes potenciales a tomar decisiones informadas al elegir la institución y uno de sus programas de estudio que se ajuste a sus necesidades y objetivos educativos.
9. Fomenta la transparencia y la responsabilidad por parte de la institución educativa al brindar información objetiva y precisa.

Estos indicadores evidencian no solamente el compromiso de la Fundación de Educación Superior San José por brindar calidad en los procesos, sino que también permite tener un objetivo claro de garantías de los procesos. Teniendo en cuenta lo anterior, se formularon los siguientes cuestionamientos a los estudiantes con el fin de buscar fortalezas y detectar posibles oportunidades de mejora. En las que se encuentran:

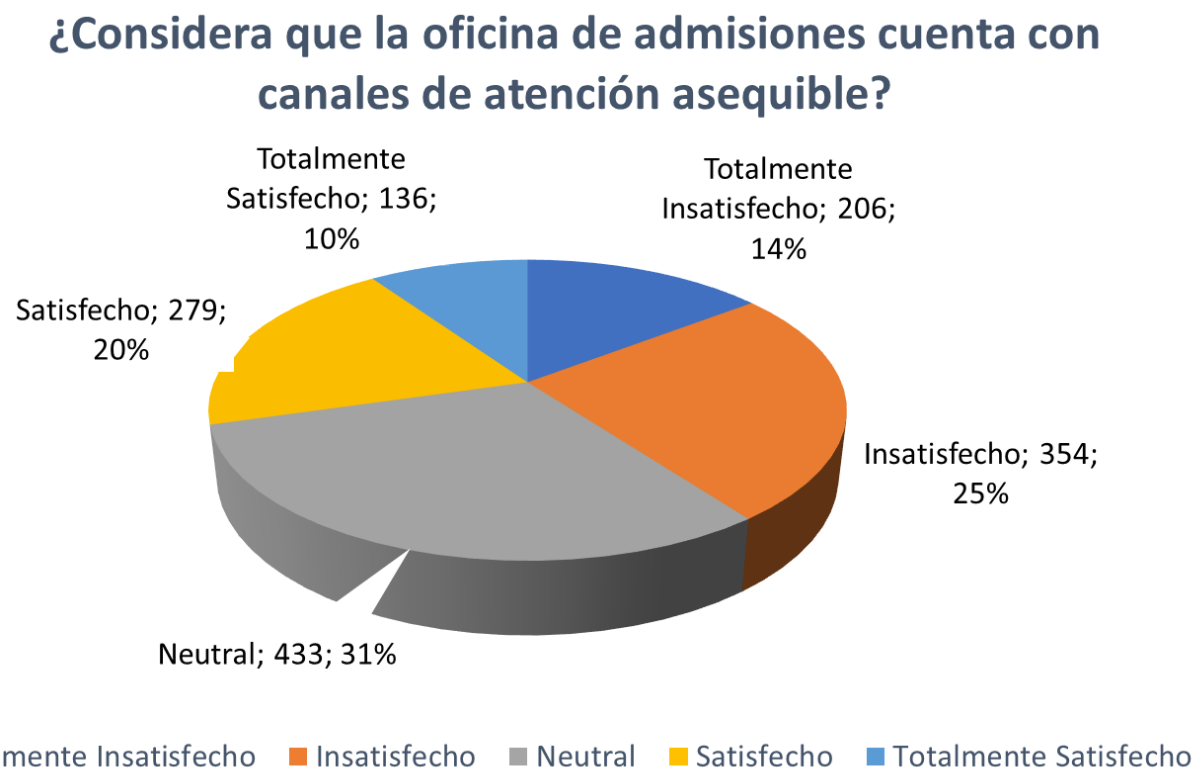


La muestra poblacional de estudiantes que realizaron la encuesta realizada por la Oficina Admisiones, en una escala de satisfacción entre "Totalmente Insatisfecho y Totalmente satisfecho" como se muestra en la gráfica 1, obtuvo como resultado general como (INSATISFECHO) en el proceso de matrícula con un total de 465 y un porcentaje de NO aplicación a la encuesta correspondiente a 2% de la comunidad evaluada la cual tiene un total de 1437, obteniendo como datos finales , omitidos de la encuesta por no contestación (29) estudiantes , encuesta realizada por 1408 estudiantes.

OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO

1. Mejorar la comunicación con los estudiantes la oficina de admisiones podría establecer un sistema de comunicación más claro y accesible para los estudiantes que estén interesados en aplicar a la universidad. Esto podría incluir la creación de un portal web donde los estudiantes puedan obtener información actualizada y precisa sobre el proceso de admisión, así como un sistema de chat en línea o correo electrónico que permita a los estudiantes hacer preguntas y obtener respuestas rápidas.

2. Revisar y mejorar los criterios de admisión, la oficina de admisiones podría actualizar los criterios de admisión utilizados para evaluar a los estudiantes. Esto podría incluir la incorporación de nuevas pruebas o evaluaciones, o la revisión de los requisitos de calificación y experiencia para asegurarse de que sean justos y apropiados.



La muestra poblacional de estudiantes que realizaron la encuesta realizada por la Oficina Admisiones, en una escala de satisfacción entre "Totalmente Insatisfecho y Totalmente satisfecho" como se muestra en la gráfica 2, obtuvo como resultado general como (NEUTRAL) en el proceso de matrícula con un total de 433 y un porcentaje de NO aplicación a la encuesta correspondiente a 2% de la comunidad evaluada la cual tiene un total de 1437, obteniendo como datos finales , omitidos de la encuesta por no contestación (29) estudiantes , encuesta realizada por 1408 estudiantes.

FORTALEZAS

1. Atención personalizada la oficina de admisiones brinda una atención personalizada y detallada a cada estudiante, lo que ayuda a garantizar que sus necesidades sean atendidas de manera oportuna.

2. Accesibilidad la oficina es fácilmente accesible a través de diversos canales, lo que permite que los estudiantes se comuniquen con ellos fácilmente y reciban una respuesta oportuna.

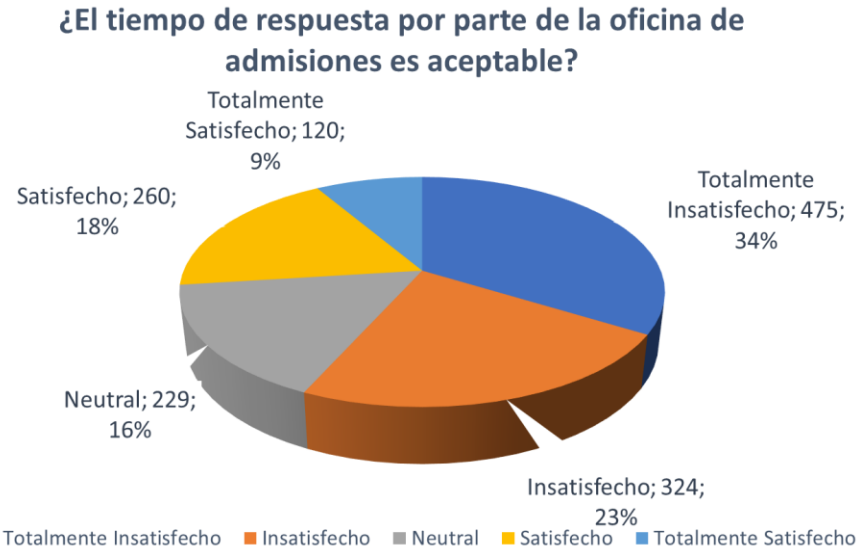
3. Comunicación clara: La oficina de admisiones se comunica de manera clara y efectiva con los estudiantes, lo que ayuda a reducir la incertidumbre y el estrés durante el proceso de admisión.

OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO

2. Tiempo de respuesta la oficina de admisiones podría mejorar su tiempo de respuesta a las consultas y solicitudes de los estudiantes para hacer que el proceso sea más ágil y eficiente.

3. La oficina de admisiones podría revisar y simplificar el proceso de admisión para hacerlo más fácil y accesible para los estudiantes.

4. La oficina de admisiones podría contar con personal capacitado para brindar un servicio de calidad a los estudiantes, resolver sus dudas y ofrecerles un proceso de admisión satisfactorio.



La muestra poblacional de estudiantes que realizaron la encuesta realizada por la Oficina Admisiones, en una escala de satisfacción entre "Totalmente Insatisfecho y Totalmente satisfecho" como se muestra en la gráfica 3, obtuvo como resultado general como (TOTALMENTE INSATISFECHO) en el proceso de matrícula con un total de 392 y un porcentaje de NO aplicación a la encuesta correspondiente a 2% de la comunidad evaluada la cual tiene un total de 1437, obteniendo como datos finales , omitidos de la encuesta por no contestación (29) estudiantes , encuesta realizada por 1408 estudiantes.

FORTALEZAS

4. Atención personalizada la oficina de admisiones brinda una atención personalizada y detallada a cada estudiante, lo que ayuda a garantizar que sus necesidades sean atendidas de manera oportuna.

5. Accesibilidad la oficina es fácilmente accesible a través de diversos canales, lo que permite que los estudiantes se comuniquen con ellos fácilmente y reciban una respuesta oportuna.

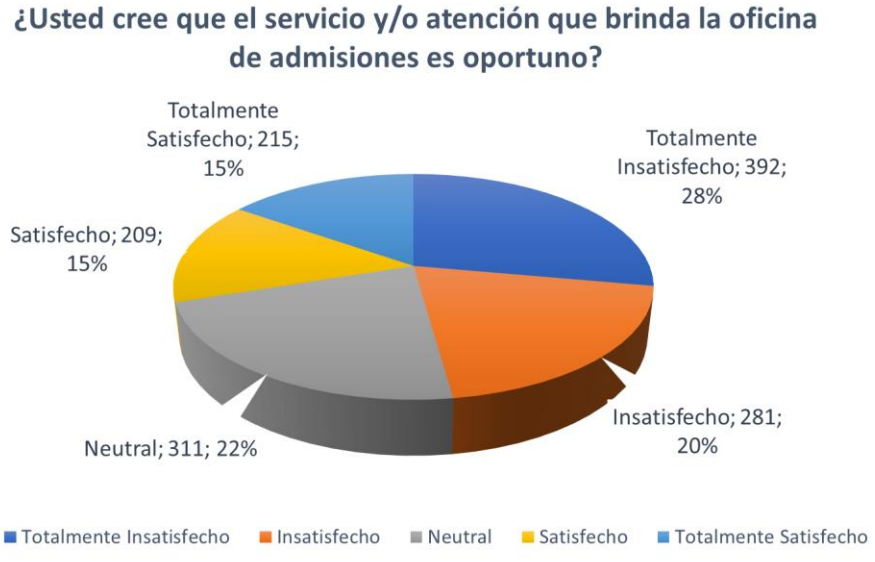
6. Comunicación clara: La oficina de admisiones se comunica de manera clara y efectiva con los estudiantes, lo que ayuda a reducir la incertidumbre y el estrés durante el proceso de admisión.

OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO

3. Tiempo de respuesta la oficina de admisiones podría mejorar su tiempo de respuesta a las consultas y solicitudes de los estudiantes para hacer que el proceso sea más ágil y eficiente.

4. La oficina de admisiones podría revisar y simplificar el proceso de admisión para hacerlo más fácil y accesible para los estudiantes.

5. La oficina de admisiones podría contar con personal capacitado para brindar un servicio de calidad a los estudiantes, resolver sus dudas y ofrecerles un proceso de admisión satisfactorio.



FORTALEZAS

1. El proceso de reintegro apoya la continuidad y formación académica del participante en el programa académico de escogencia en su ingreso a la institución
2. El proceso de cambio de ciclo garantiza la participación de estudiante en la totalidad del programa académico y su condicionamiento a la titulación del mismo.
3. En los dos casos se realiza el seguimiento y/o acompañamiento por parte de la facultad teniendo a disposición el equipo académico capacitado para el mismo.

OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO

3. Lograr la automatización de proceso por parte de la institución en la implementación de un desarrollo en la plataforma académica estudiantil
4. Oportunidad de rastreo de solicitudes por parte del estudiante en tiempo real y dependencia en la que se encuentra su solicitud.
5. Implementación de plataforma institucional para dar un seguimiento autónomo a la solicitud por parte del estudiante.

Mejoramiento Continuo:

- Administrar información estudiantil, en el sistema de información académica.
- Requisitos de grado.
- Informaciones veras y clara al momento de que el estudiante lo requiera para cualquier proceso de su carrera.
- Expedición de certificados en el tiempo estipulado.
- Implementación y capacitación en el uso de herramientas tecnológicas que permitan consolidar la información que concierne a las actividades ejecutadas por la Oficina de Registro y Control.

Planes de Mejoramiento 2023

	Plan de Mejoramiento FRGA006	Versión: 2	Vigente a partir de: 05 DE ABRIL DE 2020
		Página 1 de 1	

Datos			
Dependencia: ADMISIONES		Supervisa: Oficina De Aseguramiento De La Calidad	
Director de Dependencia: JUAN GONZALEZ		Fecha de diligenciamiento: 16/05/2023	
ESTABLECIMIENTO DE PLAN DE MEJORAMIENTO			
OBJETIVO: Fortalecer el factor 4 en cuanto a procesos académicos			
DEBILIDAD U OPORTUNIDAD DE MEJORA	**ACCIONES DE MEJORA**		
	ACTIVIDAD	**RESULTADO**	**FECHA REUNIONES**
1. Tiempos de respuesta por parte de la oficina de admisiones. 2. Canales de atención asequibles en admisiones	1. Enviar notificaciones automáticas o correos electrónicos periódicos para informar a los solicitantes sobre el progreso de sus solicitudes. **2.** Contratar más personal para poder ofrecer respuestas más rápidas desde el call center y atención presencial-personalizada **3.** Ofrecer diversos canales de comunicación, como correo electrónico, línea telefónica, chat en línea y redes sociales, para que los solicitantes elijan el que les resulte más conveniente.	El resultado del presente Plan de Mejoramiento se evidenciará en el desarrollo del segundo periodo académico del 2023, y contribuirá a que, en la evaluación institucional de ese periodo académico arroje un resultado más favorable y que nos ayude a cumplir con la misión de brindar una educación de calidad. Se realizarán varias reuniones con la dependencia de Admisiones para realizar el debido seguimiento al cumplimiento de este plan de mejoramiento durante el periodo 2023-2	• **Julio 18 de 2023** • **Septiembre 21 de 2023** • **Noviembre 23 de 2023**
FIRMAS			
OFICINA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		**OFICINA DE ADMISIONES**	
CONTROL DE CAMBIOS			

AUTOEVALUACIÓN

TESORERÍA ACADÉMICA

WWW.USANJOSE.EDU.CO

Introducción departamento de Tesorería

La Oficina de Tesorería Académica trabaja en la ejecución de su autoevaluación entendiendo dicho proceso como una herramienta que permite valorar y reflexionar en torno a los resultados obtenidos de la percepción de la comunidad educativa con respecto a las funciones ejecutadas; de manera que la autoevaluación representa un mecanismo para identificar los aspectos en los cuales es posible proyectar oportunidades de mejora y hacerles seguimiento a los objetivos trazados.

Indicadores de evaluación

A continuación, se plasman los indicadores de evaluación que se tienen en cuenta para realización del proceso de autoevaluación del Área de Tesorería académica, teniendo en cuenta las necesidades de este. para garantizar su buen funcionamiento.

1. Tasa de devoluciones: Este indicador mide el porcentaje de fondos o pagos que se devuelven a los estudiantes o financiadores por diversas razones según corresponda el requerimiento, como anulaciones de matrícula, errores en el cobro, etc. Es fundamental para evaluar la eficiencia del proceso de devolución.

2. Tiempo de procesamiento de devoluciones: Evalúa el tiempo que lleva procesar una devolución financiera desde el momento en que se solicita hasta que se completa. Un tiempo prolongado puede causar insatisfacción entre los estudiantes o financiadores.

3. Exactitud en las devoluciones: Mide la precisión y exactitud de las devoluciones realizadas. Es importante asegurarse de que las cantidades devueltas sean correctas y estén en línea con las regulaciones y políticas establecidas.

4. Razones de devolución: Clasificar las razones por las cuales se generan devoluciones financieras puede proporcionar información valiosa que puede identificar naturalezas de procedencia como: errores administrativos, cambios en la matrícula, problemas financieros del estudiante, entre otros.

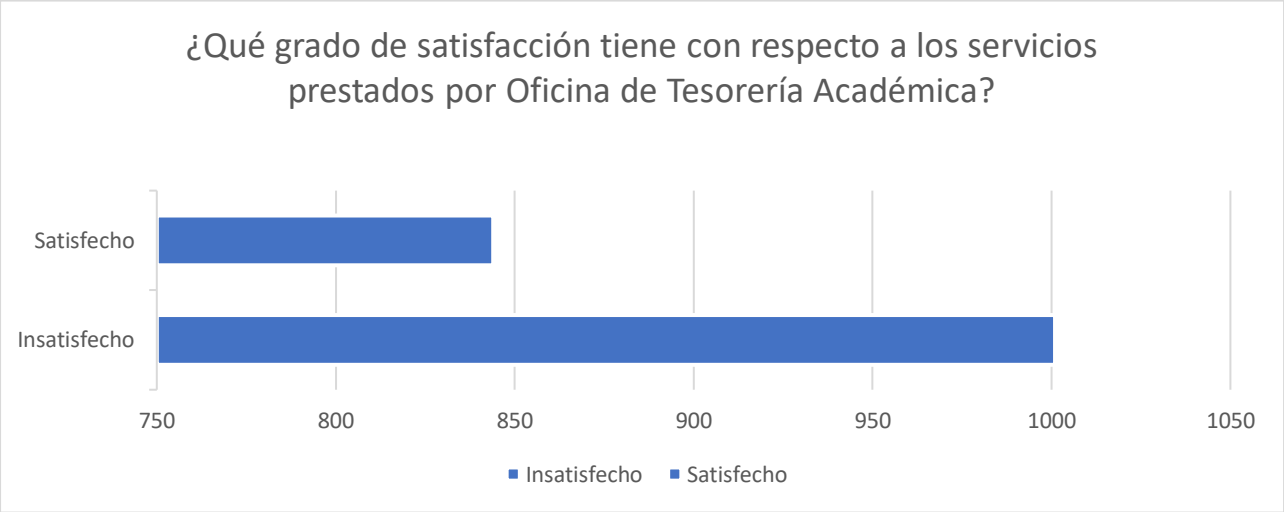
5. Índice de reclamaciones o disputas: Este indicador evalúa la cantidad de disputas o reclamaciones relacionadas con las devoluciones financieras, una

alta tasa de reclamaciones puede señalar problemas en el proceso de devolución que necesitan ser abordados con urgencia dada la inconformidad.

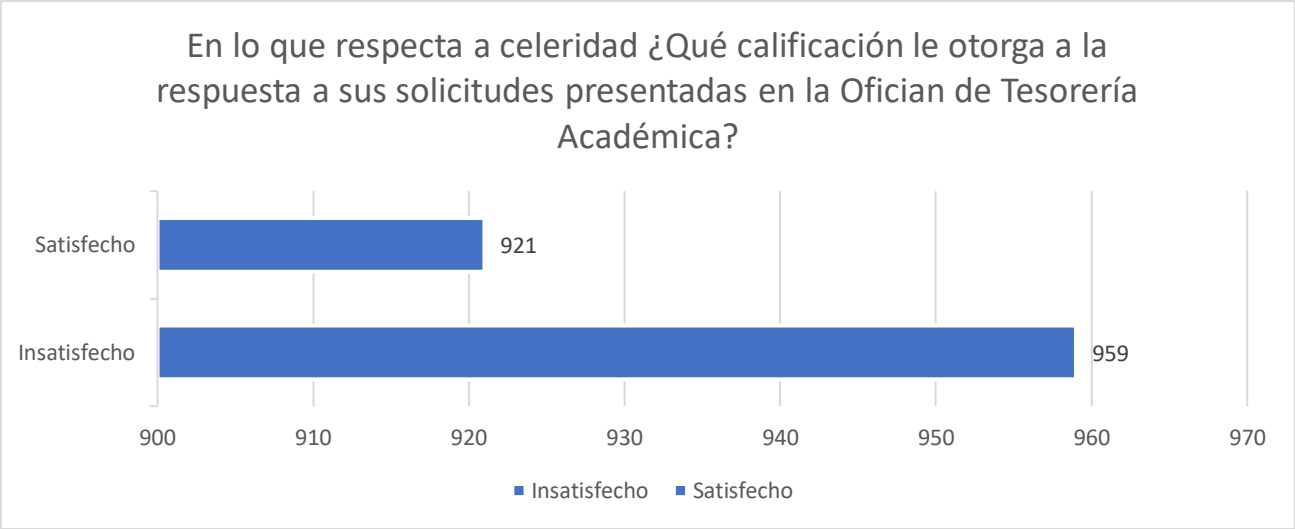
6. Costo de gestión de devoluciones: Analiza los costos asociados con el proceso de devolución financiera, incluyendo recursos humanos, tecnológicos y cualquier otro gasto relacionado, optimizar estos costos sin comprometer la calidad del proceso es crucial.

7. Cumplimiento normativo y regulatorio: Evalúa la conformidad con las normativas y regulaciones financieras establecidas, es esencial cumplir con los estándares gubernamentales y de la institución para evitar problemas legales y financieros.

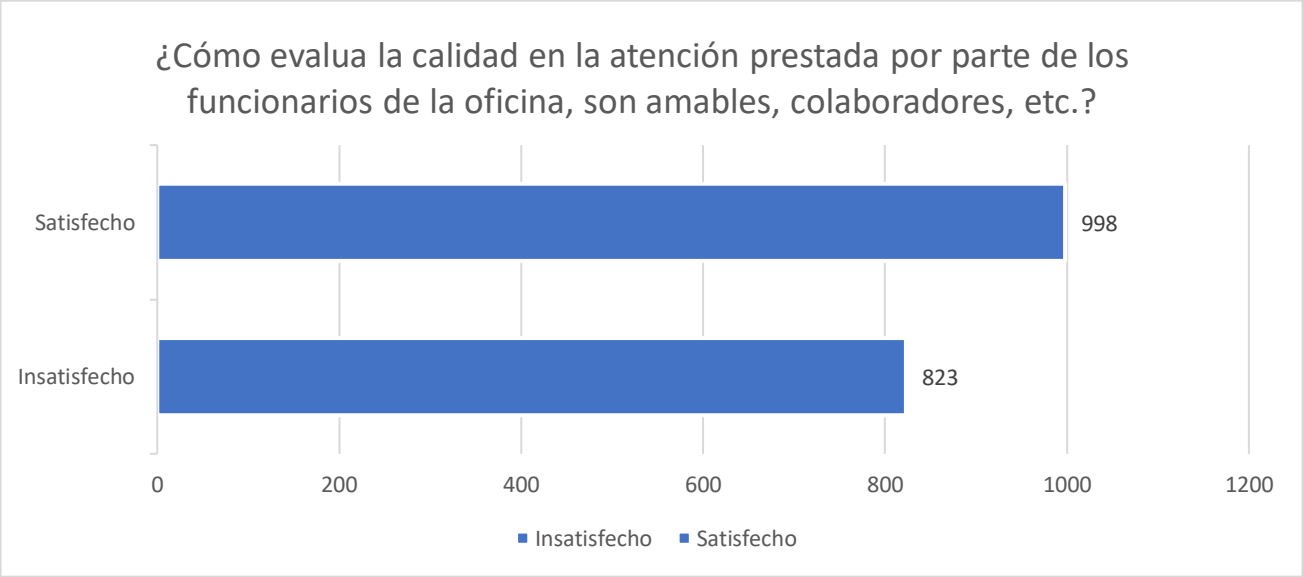
Estos indicadores evidencian no solamente el compromiso de la Fundación de Educación Superior San José por brindar calidad en los procesos, sino que también permite tener un objetivo claro de garantías de los procesos, mayormente en el de devoluciones. Ya que, este es uno de los mas importantes para la dependencia. Teniendo en cuenta lo anterior se formularon los siguientes cuestionamientos a los estudiantes con el fin de buscar fortalezas y detectar posibles oportunidades de mejora. En las que se encuentran:



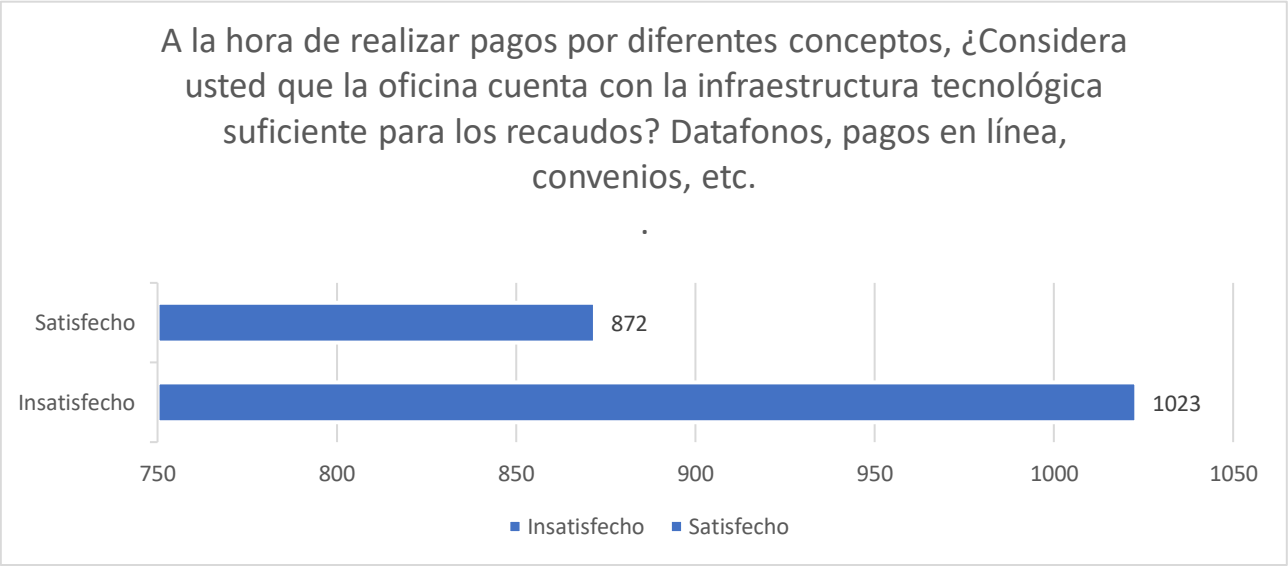
Es importante que, en aras de garantizar una satisfacción plena en cuanto a los servicios prestados por la Oficina de Tesorería Académica, que se trabaje de manera integral en todos los procesos en los cuales está inmersa la presente oficina; trabajando en mejorar los tiempos de respuesta.



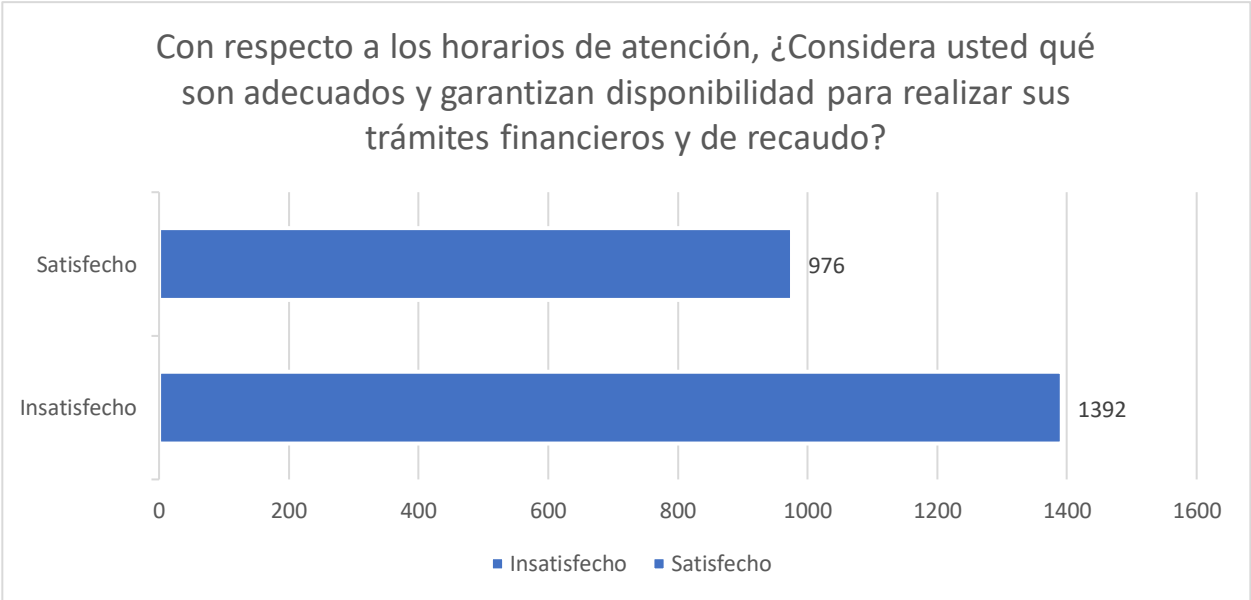
En este indicador es evidente la insatisfacción de la comunidad estudiantil en cuanto a tiempos de respuesta, es de aclarar que al incrementar el volumen de solicitudes los tiempos de respuesta se han visto afectados. Se trabaja en establecer protocolos de respuesta oportuna, con fin de bajar el número de respuestas en lo que respecta a insatisfacción de esta variable.



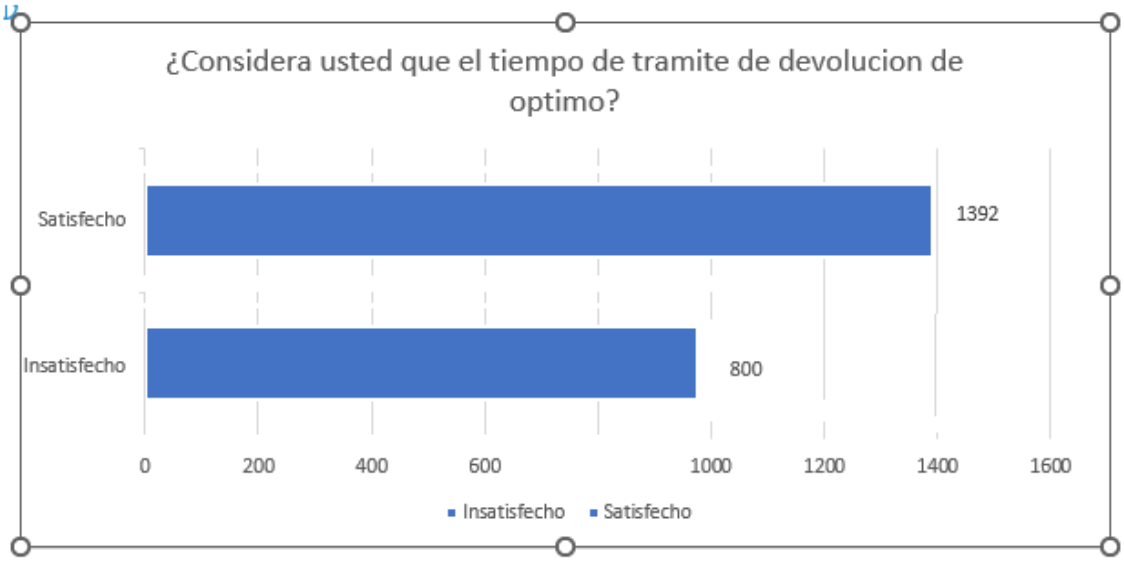
Al momento de realizar la validación a las respuestas obtenidas para el presente indicador. Podemos evidenciar que la diferencia en cuanto a la cantidad de estudiantes que nos indican que se encuentran satisfechos con la atención prestada vs los que indican insatisfacción, es pequeña, pero sienta un precedente en el que se debe trabajar de manera constante para que esta percepción siga cambiando de manera positiva.



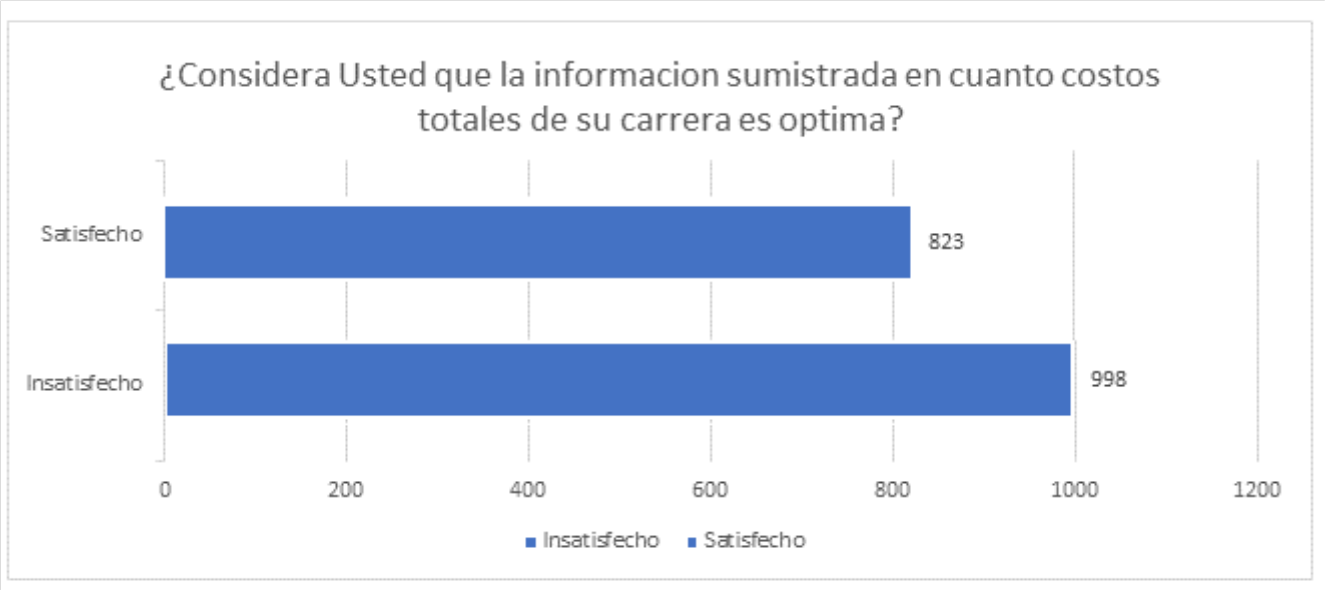
La Oficina de Tesorería Académica de la mano del Departamento de Infraestructura ha establecido canales los cuales pueden dar solución a este ítem, por ejemplo, se implementó en Q-10 el botón de pago en línea, el cual ha tenido amplia aceptación por parte de la comunidad estudiantil, es evidente que existe desconocimiento y desconfianza al momento de utilizar este tipo de canales, sin embargo, cuentan con toda la seguridad posible. Se trabaja en ampliar los canales de recaudo y con ello mejorar el indicador en cuanto a la presente variable.



Para este indicador los estudiantes nos muestran ampliamente que los horarios de atención no van acorde a sus necesidades, por tal razón se trabajará en establecer horarios extendidos, haciendo rotación del personal de apoyo, con lo anterior



La Oficina de Tesorería Académica trata de manejar los tiempos de la manera más optima, sin embargo, en ocasiones el trámite toma un poco más de tiempo de lo esperado debido a aspectos particulares como la demora en la entrega de documentos.



Gran parte de las devoluciones se generan constantemente desde el mismo punto de partida, en este caso hablamos de las diferentes confusiones que se presentan al momento de validar los costos de cada proceso en particular, por lo que al final de cada carrara se suele percibir que no se presentan los mismos cobros que se plantearon al inicio de procesos de formación

Planes de Mejoramiento 2023

SANJOSÉ	**Plan de Mejoramiento** FRGA006	Versión: 2	Vigente a partir de: 05 DE ABRIL DE 2022
		Página 1 de 1	

Datos			
Dependencia: Tesorería Académica	Supervisa: Oficina De Aseguramiento De La Calidad		
Director de Dependencia: Oscar Garzón	Fecha de diligenciamiento: 16/05/2023		
ESTABLECIMIENTO DE PLAN DE MEJORAMIENTO FACTOR FINANCIERO			
OBJETIVO: Fortalecer el factor 7 Financiero del modelo de autoevaluación institucional.			
DEBILIDAD U OPORTUNIDAD DE MEJORA	**ACCIONES DE MEJORA**		
	ACTIVIDAD	**RESULTADO**	**FECHA REUNIONES**
1. Tiempos en la generación de devoluciones. 2. Información en cuanto a costos totales de la carrera 3. Reincidencia en las razones por la cual se solicitan las devoluciones.	1. Definir plazos específicos para cada etapa del proceso de devolución y garantizar que los plazos se comuniquen claramente a todas las partes involucradas. 2. Asegurar que el personal esté al tanto de los procedimientos y herramientas disponibles para agilizar el proceso 3. Proporcionar un desglose detallado de los costos totales de la carrera, incluyendo matrícula, tarifas, materiales de curso, libros, y cualquier otro gasto asociado 4. Realizar un seguimiento a las razones por las cuales los estudiantes solicitan devoluciones y evaluar cual es o son las razones más reiterativas, para abordar directamente el aspecto que este generando este tipo de solicitud.	El resultado del presente Plan de Mejoramiento se evidenciará en el desarrollo del segundo periodo académico del 2023, y contribuirá a que, en la evaluación institucional de ese periodo académico arroje un resultado más favorable y que nos ayude a cumplir con la misión de brindar una educación de calidad. Se realizarán varias reuniones con la dependencia de Tesorería Academica para realizar el debido seguimiento al cumplimiento de este plan de mejoramiento durante el periodo 2023-2	• **Julio 18 de 2023** • **Septiembre 21 de 2023** • **Noviembre 23 de 2023**
FIRMAS			
OFICINA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	**OFICINA DE TESORERIA ACADEMICA**		
CONTROL DE CAMBIOS			

AUTOEVALUACIÓN

INFRAESTRUCTURA

WWW.USANJOSE.EDU.CO

Introducción departamento de Infraestructura

La Oficina de Infraestructura se encuentra inmersa en la realización de su autoevaluación, entendiendo este proceso como una herramienta esencial para evaluar y reflexionar sobre los resultados derivados de la percepción de la comunidad educativa en relación con las funciones desempeñadas. La autoevaluación se configura como un mecanismo vital para identificar áreas de oportunidad y realizar un seguimiento efectivo a los objetivos establecidos.

Indicadores de evaluación

A continuación, se plasman los indicadores de evaluación que se tienen en cuenta para realización del proceso de autoevaluación del Área de Infraestructura, teniendo en cuenta las necesidades de este, para garantizar su buen funcionamiento.

1. Índice de satisfacción del cliente: Este mide el nivel de satisfacción de los de los estudiantes y/o administrativos con respecto a cómo se han manejado sus PQRSD. Se puede medir a través de encuestas, evaluaciones periódicas o retroalimentación directa de los usuarios.

2. Tiempo de respuesta: Evalúa el tiempo que transcurre desde que se presenta la PQRSD hasta que se proporciona una respuesta o solución por lo cual la institución establece tiempo de respuesta definido en 15 habilites calendario y a su vez medir la eficiencia en el caso.

3. Tasa de resolución en primera instancia: Indica el porcentaje de PQRSD que se resuelven satisfactoriamente en la primera instancia sin necesidad de escalarse a niveles superiores o de prolongar el proceso de atención dentro de la institución.

4. Número y tipo de PQRSD: Analiza la cantidad y categorización de las PQRSD recibidas. Clasificarlas según su naturaleza (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias) permite identificar áreas problemáticas o aspectos a mejorar.

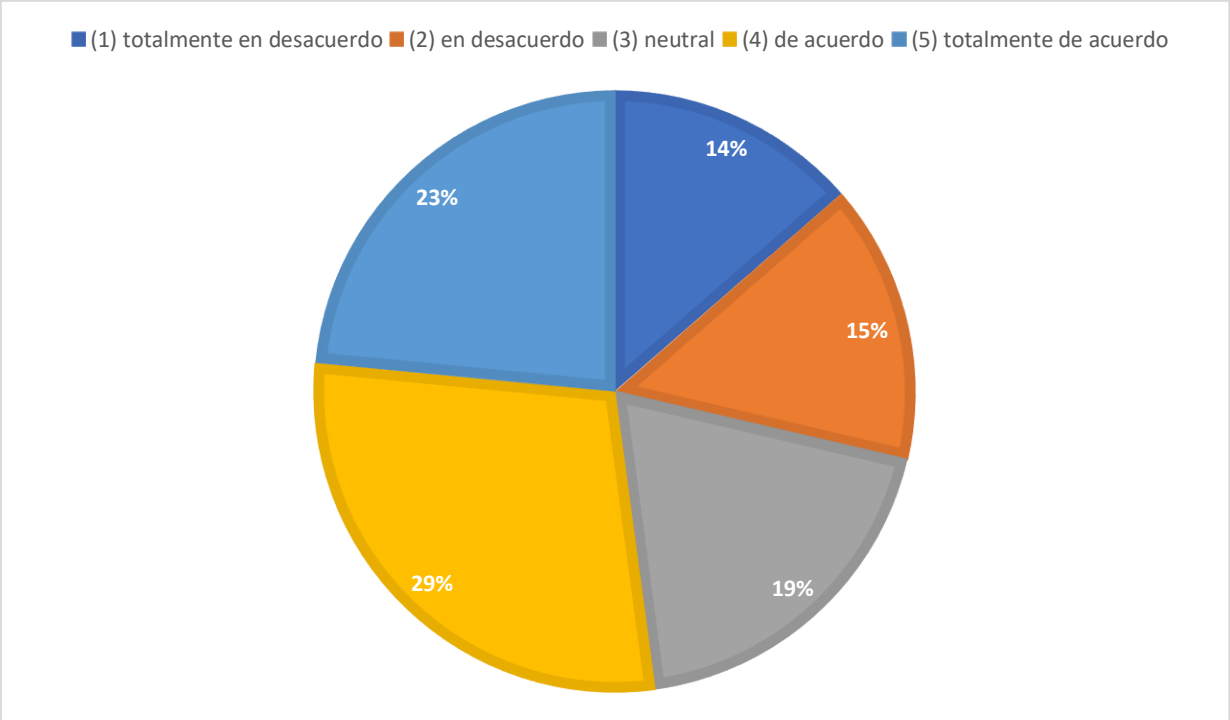
5. Índice de reincidencia: Mide la frecuencia con la que los usuarios (estudiantes) presentan múltiples PQRSD sobre el mismo tema. Por ello una alta tasa de reincidencia puede indicar que las soluciones no fueron efectivas o que persisten problemas subyacentes.

6. Eficiencia en la gestión de casos: Evalúa la eficacia del proceso de manejo de PQRSD se puede medir mediante indicadores como el número de pasos o departamentos involucrados en resolver una solicitud, la documentación requerida o la claridad en las comunicaciones.

7. Índice de mejora continua: Este podrá medir el impacto de las PQRSD en los cambios implementados para mejora y respuesta a la comunidad que lo presente con la finalidad de seguir de cerca las mejoras realizadas como resultado directo de las PQRSD puede ser crucial para demostrar la efectividad del sistema de gestión.

Estos indicadores evidencian no solamente el compromiso de la Fundación de Educación Superior San José por brindar calidad en los procesos, sino que también permite tener un objetivo claro de garantías de los procesos. Teniendo en cuenta lo anterior, se formularon los siguientes cuestionamientos a los estudiantes con el fin de buscar fortalezas y detectar posibles oportunidades de mejora. En las que se encuentran:

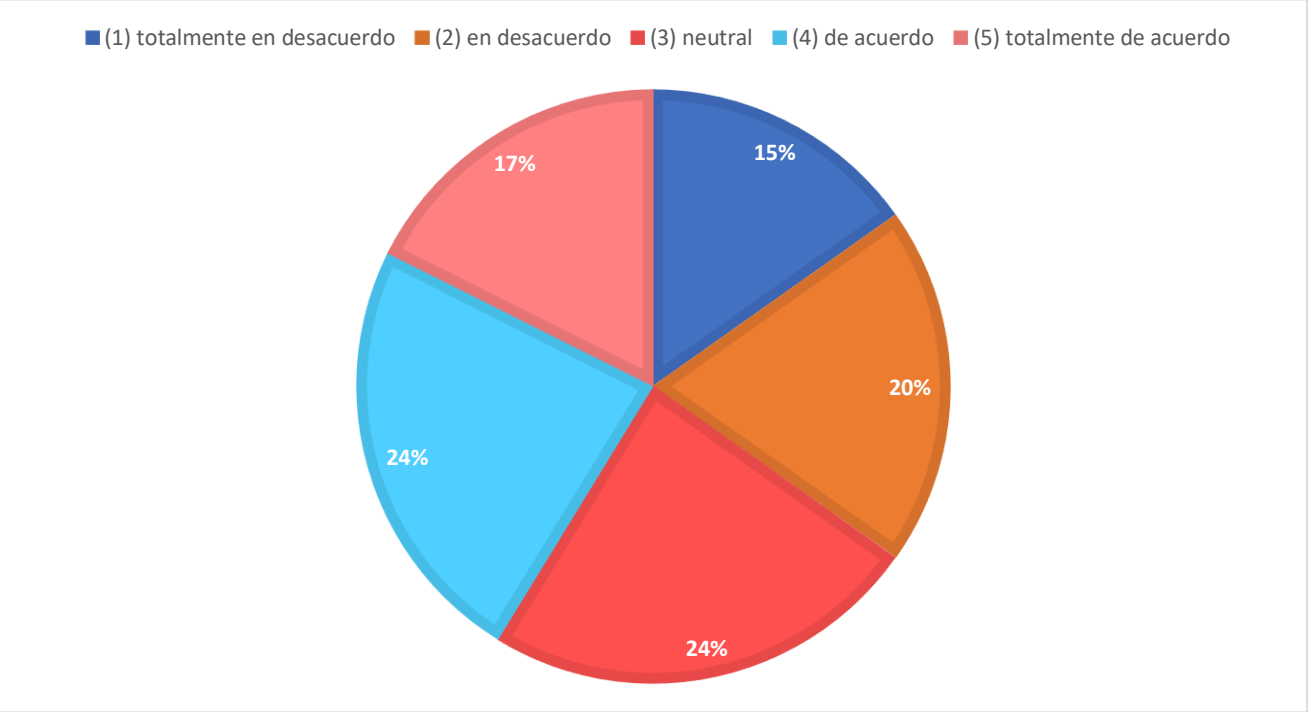
¿El departamento de infraestructura física, tecnológica y laboratorios, se mantiene actualizada con las últimas tendencias de la industria?



La oficina de infraestructura trata de mantenerse actualizada con las últimas tendencias de la industria Para garantizar el optimo funcionamiento de las

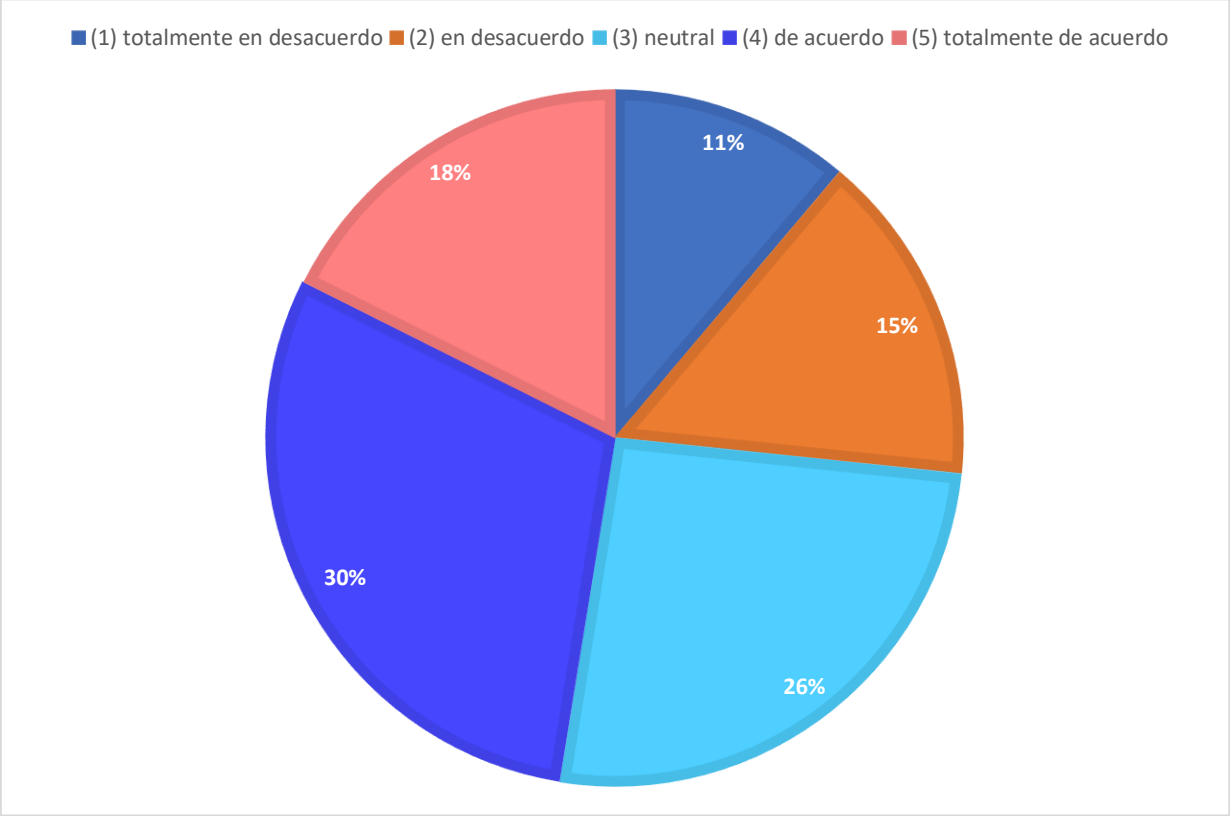
instalaciones y garantizar el optimo aprendizaje de los estudiantes utilizando las herramientas tecnológicas

¿El equipo de trabajo del dpto de infraestructura física, tecnológica y laboratorios cuenta con los conocimientos y las habilidades necesarias para implementar nuevas tecnologías que permitan apoyar la trasformación digital de la institución?



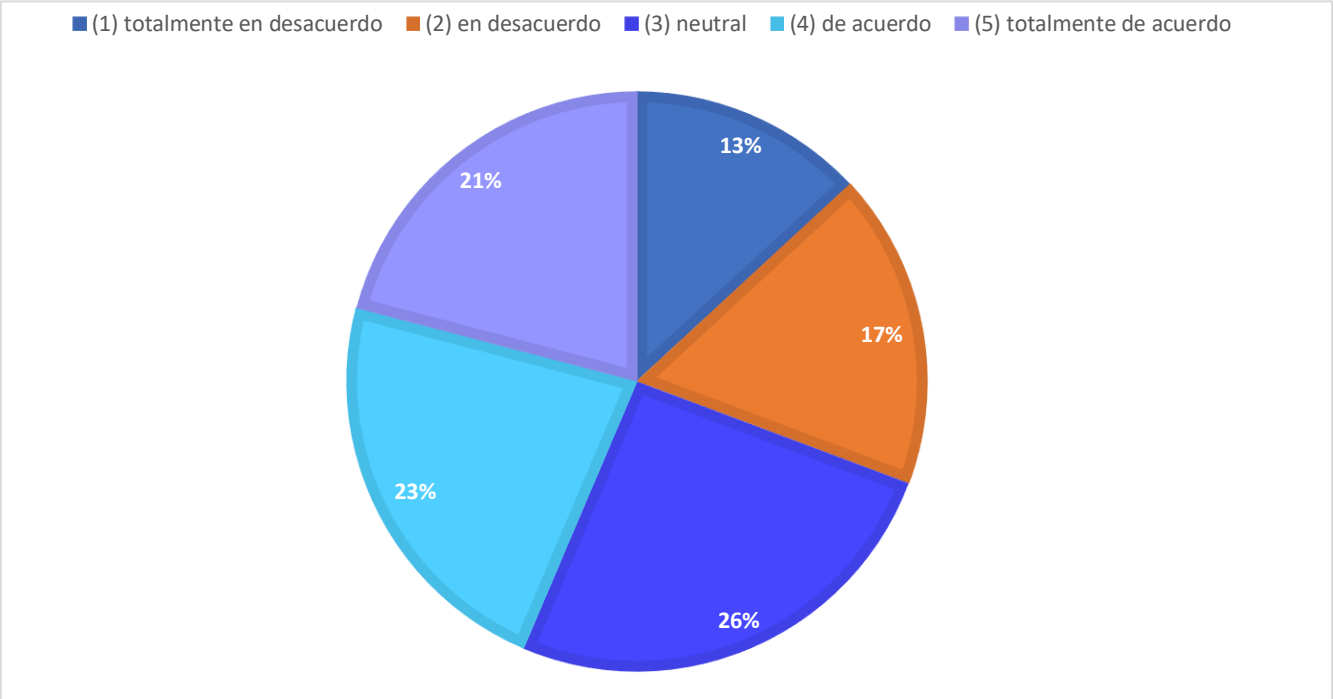
La oficina de infraestructura cuenta con un equipo de trabajo capacitado para resolver cualquier inquietud presentada por los estudiantes respecto a los diferentes plataformas institucionales y recursos virtuales que posee la Fundación de Educación Superior San José

¿El Dpto. de infraestructura física, tecnológica y laboratorios implemento los conocimientos y las habilidades necesarias para aprovechar las últimas tendencias tecnológicas logrando con éxito la trasformación digital, a raíz de la emergencia sanitaria COVID-19?



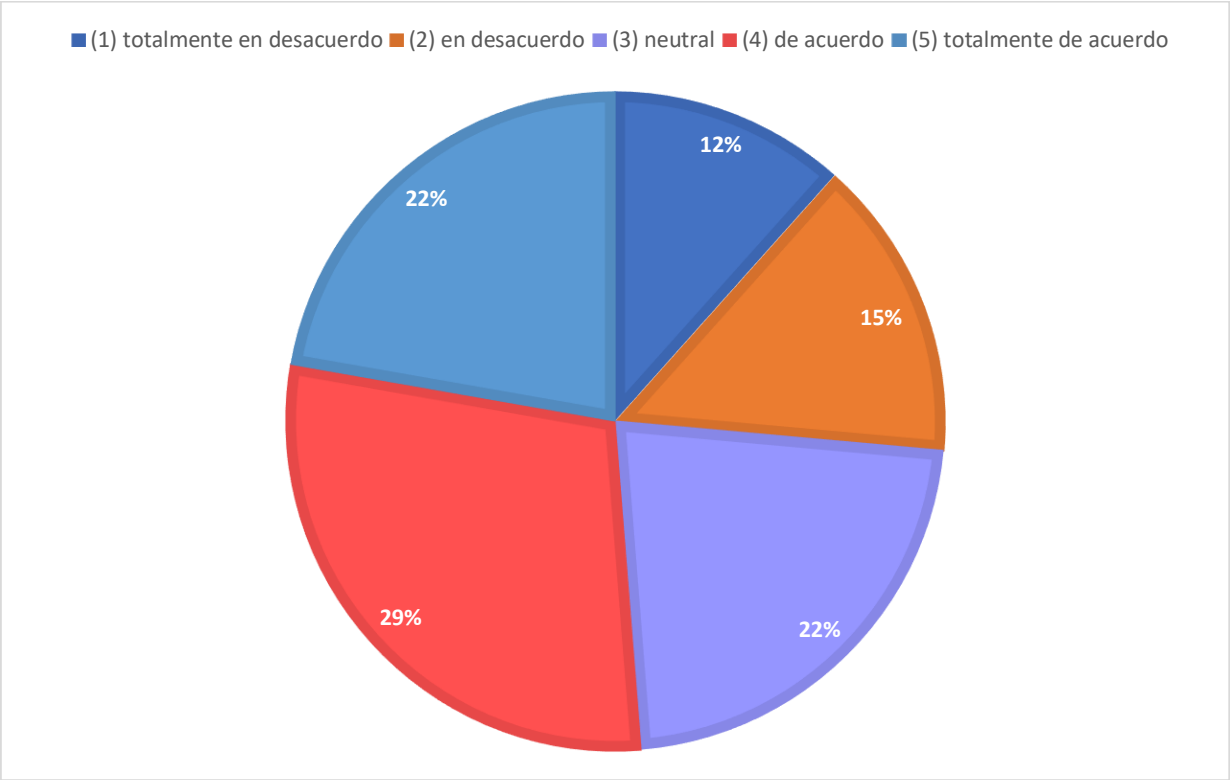
Teniendo en cuenta la contingencia presentada en el año 2022 durante la pandemia y aunque desde la oficina de Infraestructura se trató de cumplir con todos los requerimientos tecnológicos que se llegaron a presentar durante la misma, sin embargo, y debido a la cantidad de personas que presentaron inconvenientes de conectividad se evidencio un porcentaje de desacuerdos frente a el apoyo de herramientas tecnológicas durante este periodo particular de tiempo.

¿Considera Usted que la Fundación de Educación Superior San José cuenta con los espacios requeridos para laboratorios y actividades de investigación?



Infraestructuralmente la Fundación de Educación Superior San José Posee al momento un gran porcentaje de estudiantes que requieren ampliación y/o habilitación de espacios que faciliten su aprendizaje como laboratorios físicos que permitan el buen desarrollo de las actividades de aprendizaje.

¿Considera Usted que la Fundación de Educación Superior San José cuenta con los espacios requeridos para mejorar el ambiente estudiantil?



Infraestructuralmente la Fundación de Educación Superior San José Posee al momento un gran porcentaje de estudiantes que requieren ampliación y/o habilitación de espacios que faciliten su aprendizaje como ampliaciones de aulas de clase y espacios de esparcimiento

Planes de Mejoramiento 2023

SANJOSÉ	**Plan de Mejoramiento** FRGA006	Versión: 2	Vigente a partir de: 05 DE ABRIL DE 2020
		Página 1 de 1	

Datos			
Dependencia: Infraestructura		Supervisa: Oficina De Aseguramiento De La Calidad	
Director de Dependencia: David Martínez		Fecha de diligenciamiento: 02-03-2023	
ESTABLECIMIENTO DE PLAN DE MEJORAMIENTO			
OBJETIVO: Fortalecer el factor 5, en cuanto a infraestructura para brindar a los estudiantes mas espacios para incentivar las clases prácticas y la investigación			
DEBILIDAD U OPORTUNIDAD DE MEJORA	**ACCIONES DE MEJORA**		
	ACTIVIDAD	**RESULTADO**	**FECHA DE REUNIONES**
1. Disponibilidad de laboratorios y equipos para realizar experimentos y proyectos prácticos. 2. Disponibilidad de mas espacios para el aprendizaje y desarrollo integral de los estudiantes	1. Se presenta al Consejo Superior y se aprueba la propuesta para la remodelación de los laboratorios de física y química, y para la construcción de un laboratorio de seguridad y salud en el trabajo y de un laboratorio especializado en contención de temperaturas e iluminación. 2. Se presenta al Consejo Superior y se aprueba la construcción total de la sede Calle 67 para contar con más espacios de aprendizaje y zonas de bienestar para los estudiantes.	El resultado del presente Plan de Mejoramiento se evidenciará en el desarrollo del segundo periodo académico del 2023 y 2024, y contribuirá a que, en la evaluación institucional, el factor 5 de recursos físicos y financieros arroje un resultado más favorable y que nos ayude a cumplir con la misión de brindar una educación de calidad. Se harán varias evaluaciones previas al cumplimiento total de este plan de mejoramiento durante el 2023 y 2024 en la oficina de Aseguramiento de la Calidad.	**Mayo 18 de 2023 (Se recibirá la totalidad de la remodelación de los laboratorios)** **SEGUIMIENTO A CONSTRUCCION CALLE 67** **Agosto 18 DE 2023** **Diciembre 14 DE 2023**
Observación de Coordinación: El director de la Oficina de Infraestructura deberá liderar todo el proceso para cumplir este plan de mejoramiento y presentar informes regulares de los avances de la obra.			
FIRMAS			
OFICINA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		**DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA**	
CONTROL DE CAMBIOS			

AUTOEVALUACIÓN

FACULTADES

WWW.USANJOSE.EDU.CO

Introducción Facultades

La Oficina de Facultades trabaja en la ejecución de su autoevaluación entendiendo dicho proceso como una herramienta que permite garantizar la calidad educativa, mejorar la eficiencia administrativa, y cumplir con los estándares tanto internos como externos; que ayuda a la institución a mantenerse competitiva y relevante en el ámbito educativo.

Indicadores de evaluación

A continuación, se plasman los indicadores de evaluación que se tienen en cuenta para realización del proceso de autoevaluación del Área de Facultades, teniendo en cuenta las necesidades de este, para garantizar su buen funcionamiento.

1. Calidad del currículo y Programas Académicos: Nos ayuda a asegurar que los programas sean relevantes y actualizados, con objetivos de aprendizaje claros y competencias bien desarrolladas para los estudiantes. Se evalúa la estructura y secuencia de los cursos para garantizar coherencia y progresión lógica, ofreciendo flexibilidad y opciones de especialización

2. Desempeño Académico de los Estudiantes: Se considera la tasa de retención y graduación, indicativos de la capacidad de la facultad para mantener a los estudiantes comprometidos y en el camino hacia la finalización de sus estudios. Además, se evalúa la calidad de las calificaciones y resultados académicos, reflejando la eficacia de los métodos de enseñanza y el aprendizaje en la facultad.

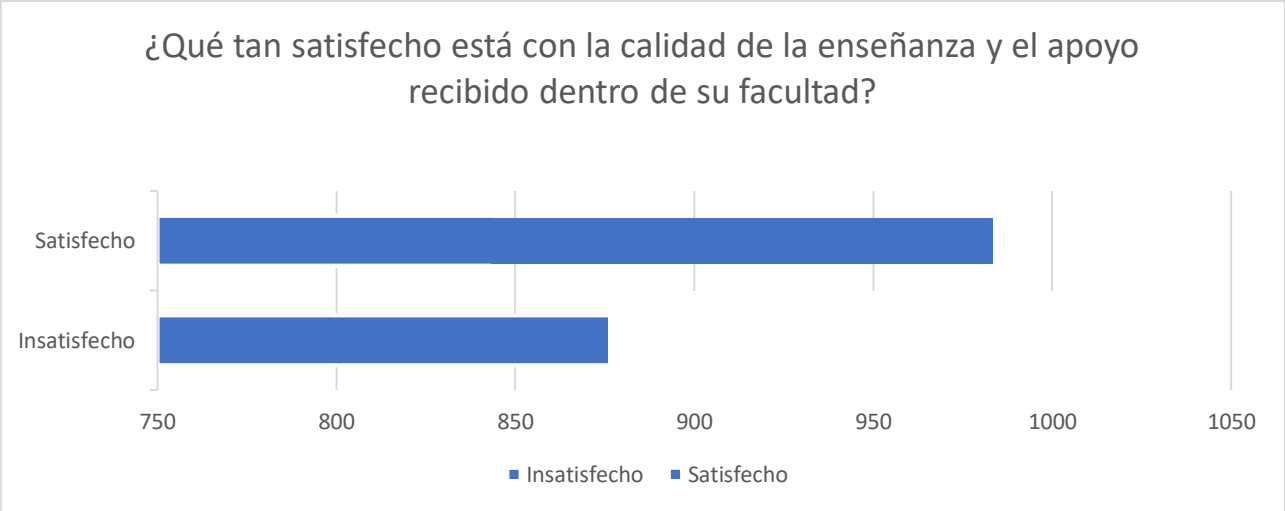
3. Satisfacción Estudiantil: Se analizan múltiples aspectos para medir el nivel de satisfacción y percepción de los estudiantes. Esto incluye la evaluación de la satisfacción de los estudiantes con respecto a la calidad de la enseñanza, los recursos disponibles y los servicios estudiantiles.

4. Número y tipo de PQRSD: Analiza la cantidad y categorización de las PQRSD recibidas. Clasificarlas según su naturaleza (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias) permite identificar áreas problemáticas o aspectos a mejorar.

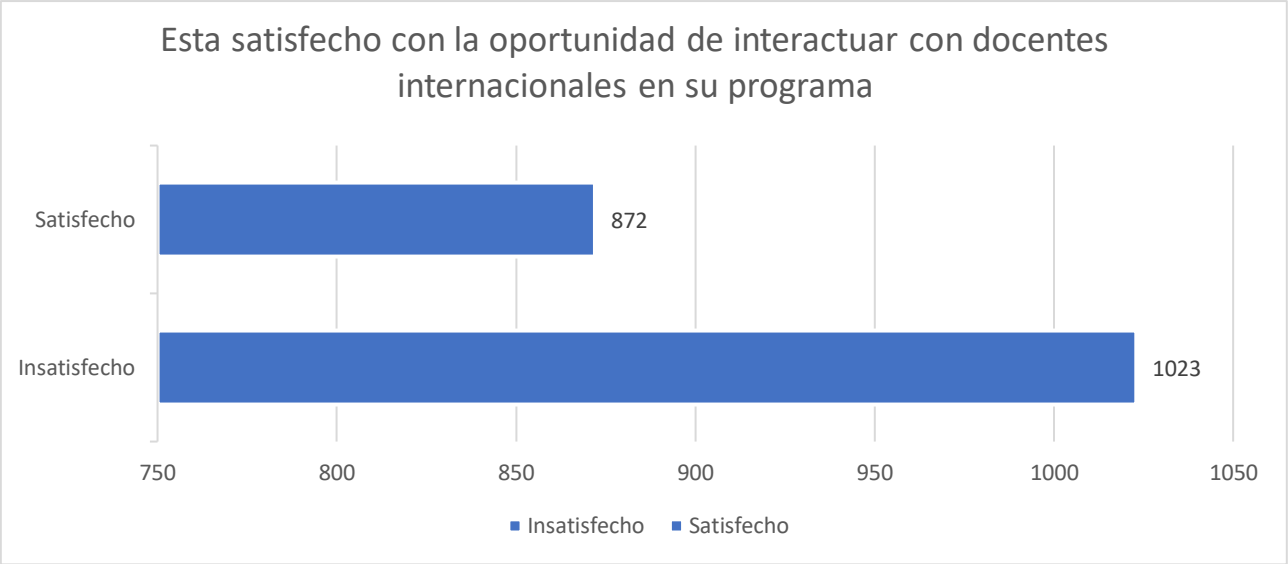
5. Índice de reincidencia: Mide la frecuencia con la que los usuarios (estudiantes) presentan múltiples PQRSD sobre el mismo tema. Por ello una alta tasa de reincidencia puede indicar que las soluciones no fueron efectivas o que persisten problemas subyacentes

6. Eficiencia en la gestión de casos: Evalúa la eficacia del proceso de manejo de PQRSD se puede medir mediante indicadores como el número de pasos o departamentos involucrados en resolver una solicitud, la documentación requerida o la claridad en las comunicaciones.

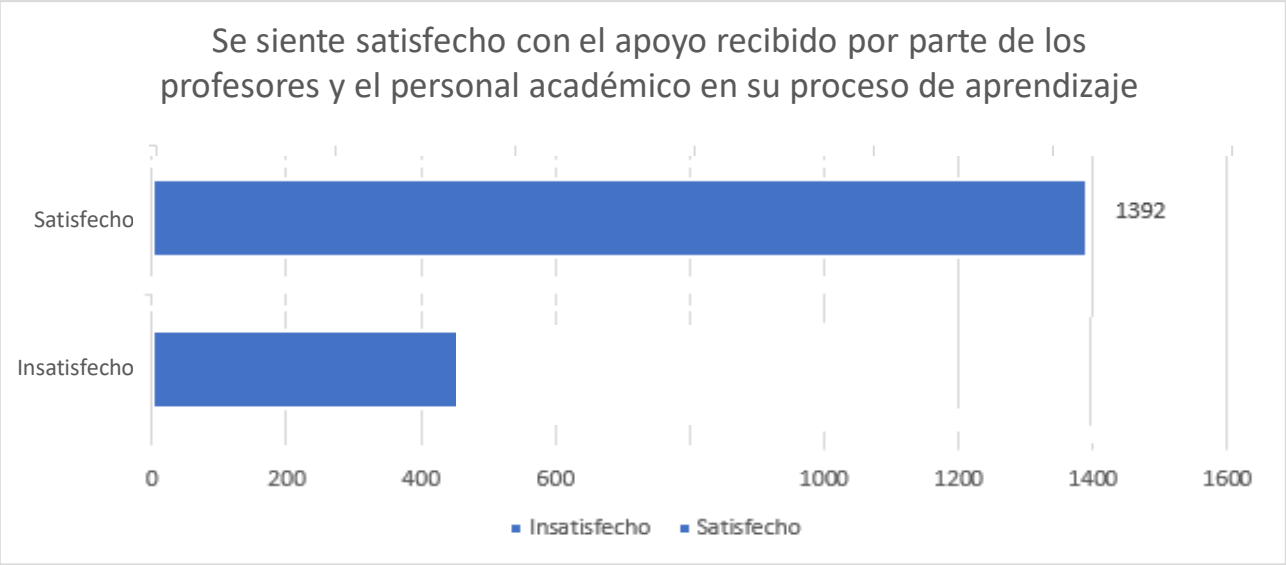
Estos indicadores evidencian no solamente el compromiso de la Fundación de Educación Superior San José por brindar calidad en los procesos, sino que también permite tener un objetivo claro de garantías de los procesos académicos. Teniendo en cuenta lo anterior se formularon los siguientes cuestionamientos a los estudiantes con el fin de buscar fortalezas y detectar posibles oportunidades de mejora. En las que se encuentran:



La respuesta positiva de los estudiantes respecto a este indicador refleja la calidad de la enseñanza y el apoyo recibido en su facultad lo que incluye la claridad y relevancia de los contenidos impartidos por los profesores, así como la capacidad de estos para motivar y facilitar el aprendizaje



En este indicador es evidente la insatisfacción de la comunidad estudiantil en cuanto a la interacción con docentes internacionales, por lo tanto, en aras de fortalecer este aspecto se han implementado talleres y conversatorios gracias al programa TITANES.



En este indicador los estudiantes perciben un alto nivel de apoyo por parte de los profesores y el personal académico en su proceso de aprendizaje. Esto se refleja en la accesibilidad y disponibilidad efectiva de los profesores para resolver dudas y ofrecer orientación personalizada, así como en el compromiso demostrado hacia el progreso académico individual.

SANJOSÉ	**Plan de Mejoramiento** FRGA006	Versión: 2	Vigente a partir de: 05 DE ABRIL DE 2020
		Página 1 de 1	

Datos			
Programa: INGENIERIA INDUSTRIAL	Supervisa: Oficina De Aseguramiento De La Calidad		
Director de Programa: Raúl Salinas	Fecha de diligenciamiento: 18-04-2023		
ESTABLECIMIENTO DE PLAN DE MEJORAMIENTO			
OBJETIVO: Fortalecer el factor 1, en cuanto a la Misión y proyecto institucional			
DEBILIDAD U OPORTUNIDAD DE MEJORA	**ACCIONES DE MEJORA**		
	ACTIVIDAD	**RESULTADO**	**FECHA ENTREGA**
1. Interacción de estudiantes con docentes internacionales. 2. Participación en conferencias, seminarios o eventos internacionales.	1. La oficina de internacionalización de la mano con la facultad y el departamento de talento humano deberán realizar la contratación para el siguiente periodo académico de docentes internacionales que dicten algunas de las clases pertenecientes a la malla del programa. 2. Se propone la creación del programa TITANES, programa basado en conferencias y conversatorios con invitados internacionales que enriquezcan el conocimiento de los estudiantes 3. Algunos de los seminarios de grado serán dictados por docentes internacionales	El resultado del presente Plan de Mejoramiento se evidenciará en el desarrollo del segundo periodo académico del 2023, y contribuirá a que, en la evaluación de programa de ese periodo, el factor 1 arroje un resultado más favorable y que nos ayude a cumplir con la misión de brindar una educación de calidad. Se realizará una reunión con la oficina de ingenierías para aprobar a los docentes e invitados propuestos para los diferentes aspectos a desarrollar durante el periodo 2023-2	**Agosto 1 de 2023**
FIRMAS			
OFICINA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	**OFICINA DE INGENIERIA**		
CONTROL DE CAMBIOS			

AUTOEVALUACIÓN

RECURSOS FINANCIEROS

WWW.USANJOSE.EDU.CO

Introducción Facultades

El área de recursos financieros lleva a cabo su autoevaluación buscando asegurar una gestión financiera eficiente y transparente, optimizando el uso de recursos para apoyar actividades académicas y administrativas, cumpliendo con normativas internas y externas, garantizando transparencia y rendición de cuentas ante diferentes stakeholders, proporcionando información crucial para decisiones estratégicas, gestionando riesgos financieros y facilitando un ciclo de mejora continua mediante auditorías y retroalimentación, todo con el objetivo de sostener la estabilidad financiera y apoyar los objetivos institucionales.

Indicadores de evaluación

A continuación, se plasman los indicadores de evaluación que se tienen en cuenta para realización del proceso de autoevaluación del Área de Facultades, teniendo en cuenta las necesidades de este, para garantizar su buen funcionamiento

1. Eficacia en la gestión presupuestaria: Evaluación de la precisión en la elaboración y ejecución del presupuesto anual, así como la capacidad para ajustar y controlar gastos.

2. Cumplimiento normativo: Medición del cumplimiento de normativas financieras, contables y regulatorias aplicables a la institución.

3. Eficiencia operativa: Indicadores que miden la eficiencia en la gestión de ingresos y egresos, incluyendo el tiempo de procesamiento de transacciones financieras y la minimización de costos administrativos.

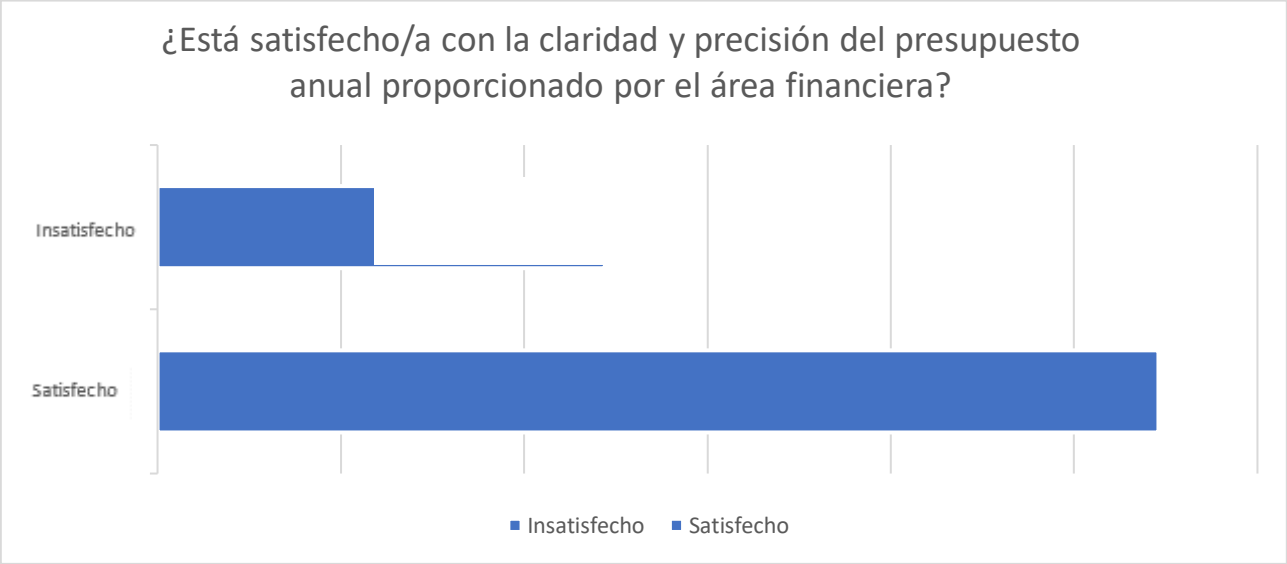
4. Transparencia y rendición de cuentas: Evaluación de la claridad y accesibilidad de la información financiera para diferentes partes interesadas, así como la frecuencia y calidad de los informes financieros.

5. Gestión de riesgos financieros: Indicadores que evalúan la capacidad de la institución para identificar, evaluar y mitigar riesgos financieros, como la volatilidad económica, cambios regulatorios y riesgos operativos.

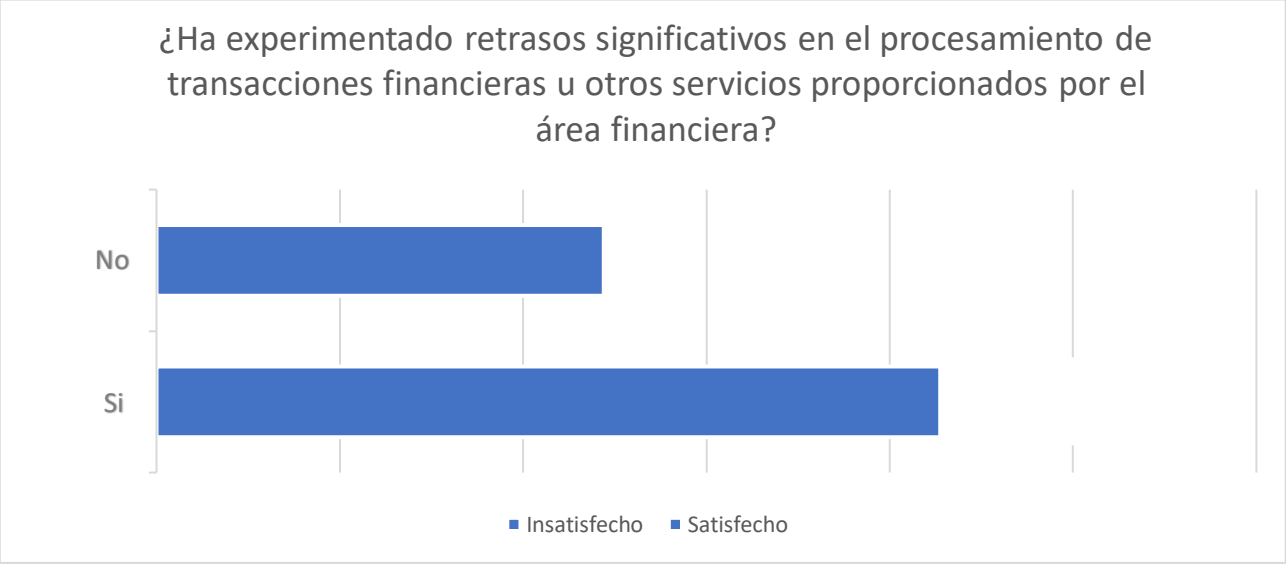
6. Sostenibilidad financiera: Medición de la capacidad de la institución para mantener una situación financiera saludable a largo plazo, incluyendo la gestión de activos y pasivos, y la planificación estratégica financiera.

7. Satisfacción de usuarios internos y externos: Encuestas y retroalimentación que miden la satisfacción de diferentes grupos de interés (estudiantes, profesores, personal administrativo) con los servicios financieros y contables proporcionados.

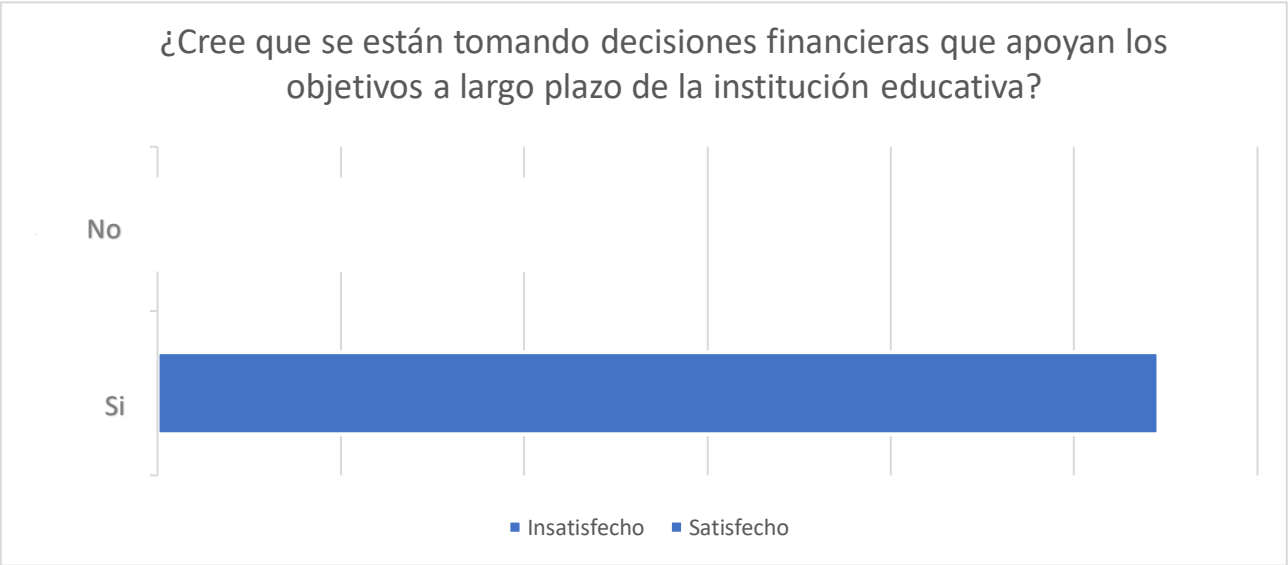
Los siguientes cuestionamientos fueron planteados a la dirección administrativa y financiera para que de una manera critica y objetiva llevaran a cabo este proceso de evaluación



Los anteriores resultados indican que el presupuesto anual es presentado de manera clara y comprensible para todos los implicados, lo cual facilita la planificación y toma de decisiones estratégicas dentro de la institución. Esto fortalece la confianza en la gestión financiera de la Fundación de Educación Superior San José y mejora la comunicación entre los diversos departamentos y unidades académicas, contribuyendo así a una administración financiera más eficiente y transparente.



En este indicador se evidencian algunos problemas ocasionales con la eficiencia en el procesamiento de transacciones financieras. Este tipo de respuesta sugiere que, aunque los retrasos no son constantes ni extremadamente graves, pueden ocurrir ocasionalmente y pueden afectar la operatividad diaria de las actividades administrativas y académicas dentro de la institución.



Este indicador nos ratifica que las decisiones financieras están siendo evaluadas y planificadas considerando no solo las necesidades inmediatas, sino también las metas y la visión futura de la institución. Además, indica que hay una comunicación efectiva y una colaboración adecuada entre el área financiera y otras partes interesadas dentro de la institución para asegurar que las decisiones financieras contribuyan positivamente al crecimiento y la sostenibilidad a largo plazo de la fundación.

}

AUTOEVALUACIÓN

CONCLUSION

Luego de llevar a cabo todo este proceso de evaluación y planes de mejoramiento institucional, se establecieron claramente las áreas de fortaleza y las áreas de mejora que tiene la Fundación de Educación Superior San José, así mismo se identificaron las áreas emergentes que requieren desarrollo, como la implementación de mejores prácticas en la toma de decisiones financieras estratégicas o el fortalecimiento de la comunicación interdepartamental.

Teniendo presente que la autoevaluación y la evaluación son procesos que van de la mano con los planes de mejoramiento institucional PMI, Junto con todo el proceso de Evaluación también se desarrollaron los diferentes planes de mejoramiento incluyendo acciones correctivas inmediatas para abordar áreas críticas, desarrollo de capacidades mediante formación profesional, mejoras en sistemas y tecnología para una gestión más eficiente, fortalecimiento de la cultura organizacional y establecimiento de mecanismos de monitoreo continuo para evaluar la efectividad de las acciones implementadas y garantizar la mejora constante en la gestión de la institución.

Los resultados consignados en este documento demuestran que, aunque hay áreas y aspectos de mejora la Fundación de Educación Superior San José se encuentra encaminada al cumplimiento de su proyecto misional brindando una educación de calidad a los estudiantes, y logrando un engranaje adecuado en el funcionamiento de todos sus departamentos.

FUNDACIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

SANJOSÉ

INSTITUCIÓN TECNOLÓGICA