

 <p>UNAD Universidad Nacional Abierta y a Distancia</p>	<p>FORMATO DE REGISTRO DE REUNIONES Y COMITÉS INSTITUCIONALES</p>	<p>CODIGO: F-3-1-3</p>
	<p>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.</p>	<p>VERSIÓN: 2-07-10-2015</p>
		<p>PÁGINAS: Página 1 de 18</p>

I. ENCABEZADO

Unidad	Reunión	Fecha
	Comité técnico de Gestión de Calidad y MECI	17 de septiembre de 2019

II. INFORMACIÓN INICIAL

Objetivo General de la reunión	¿Quién preside?	
	JAIME ALBERTO LEAL AFANADOR	
Secretario de la Reunión	Lugar de la reunión	
DANIEL BEJARANO GARRIDO	SALON DE CONSEJOS JCM – RECTORIA CALLE 53	
Puntos a tratar en la agenda	Hora de inicio	8:00 am
	Hora de Finalización	10:48 am
	<ol style="list-style-type: none"> Acciones o revisiones previas Presentación de la propuesta de actualización de la Política del Sistema Integrado de Gestión Presentación de la propuesta de ampliación del alcance de certificación Revisión Gerencial del Componente de Gestión de la Calidad Revisión Gerencial del Componente de Gestión Ambiental Revisión Gerencial del Componente de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo Revisión Gerencial del Componente de Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica Revisión Gerencial del Componente de Gestión de Seguridad de la Información. Cierre 	

Participantes

Nombre Completo	Cargo	Sigla	Sigla Unidad	Tipo de asistencia	
				Pmte	Invi
JAIME ALBERTO LEAL AFANADOR	RECTOR	JALA	RECT	X	
SANDRA CARDENAS	DIRECTORA	SC	INVIL	X	
DANIEL RODRIGUEZ R.	PROFESIONAL	DR	GAF	X	
ANDRES SALINAS	GERENTE	AS	GIDT	X	
LEONARDO SANCHEZ	VICERRECTOR	LS	VIDER	X	
CONSTANZA VENEGAS	SECRETAR GRAL	CV	SGRAL	X	
LEONARDO URREGO	ASESOR	LU	OPLAN	X	
ALEXANDER CUESTAS	GERENTE	AC	SNTH	X	
MYRIAM TORRES	DECANA	MT	ECISALU	X	
CHRISTIAN MANCILLA	GERENTE	CM	GCMU	X	
CLAUDIO CAMILO GONZALES	DECANO	CCG	ECBTI		
SANDRA MONDRAGON	DECANA	SM	ECACEN		
DANIEL BEJARANO GARRIDO	JEFE OFICINA	DBG	OCONT	X	
MARIA NANCY GARZON	PROFESIONAL	MNG	VISAE	X	
OLIVA ORTIZ	LIDER NACIONAL DE CALIDAD	OO	GCMU	X	
MONICA CARVAJALINO	PROFESIONAL	MC	SNTH	X	
RONALD CASTRO	PROFESIONAL	RC	GCMU	X	
BLANCA DILIA PARRADO	DIRECTORA ZONAL	BDP	ACAC	X	

B/32

	FORMATO DE REGISTRO DE REUNIONES Y COMITÉS INSTITUCIONALES	CÓDIGO: F-3-1-3
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.	VERSIÓN: 2-07-10-2015
		PÁGINAS: Página 2 de 18

MARDELIA PADILLA	DIRECTORA ZONAL	MP	PTO CO	X	
LUZ MARTHA VARGAS	DIRECTORA ZONAL	LMV	TUNJA	X	
YESID GALLEGO	DIRECTOR CENTRO	YG	UDR CALI	X	

III. REGISTRO, COMENTARIOS RELEVANTES DE LA REUNIÓN

1. Acciones o revisiones previas
<p>DBG: Presenta los avances de los compromisos pendientes del comité anterior.</p> <p>JALA: Sugiere que en esa matriz se incorporar una columna adicional "Justificación del porcentaje de avance"</p> <p>JALA: En cuanto al compromiso del fortalecimiento de la Red de Líderes de Gestión en las 8 zonas con el fin de contratar profesionales integrales que atiendan las necesidades de los tres (3) componentes certificados del SIG, pregunta al Dr Alexander Cuesta sobre la percepción que se tiene.</p> <p>ACM: Se hizo la propuesta con el perfil requerido, se miró que el perfil tuviera seguridad de la información, Infraestructura tecnológica, gestión ambiental, SST y SIG, quedó para que se revise la parte financiera frente al costo que tendrían estos líderes zonales y ser tenidos en cuenta para el plan de contratación de la próxima vigencia.</p> <p>JALA: Hay que revisarlo con detalle, todo lo relacionado con los temas de calidad, debe ser incorporado por los líderes de la universidad que hacemos parte de ella, esos líderes LEG deben ser garantía de calidad y no debemos contratar gente para esto ya que el interés sea las personas que ya están dentro de la universidad que nos ayuden a afianzar estos procesos de calidad.</p> <p>JALA: Con relación a las mesas de trabajo, deben ser más concretos si es una mesa de trabajo por Escuela o como sería y se debe colocar en el avance 0% porque no se ha hecho ninguna.</p> <p>JALA: Una recomendación el plan de desarrollo 2019-2023 quedo autorizado en el mes de marzo estamos en septiembre son acciones de seguimiento, debería tener acciones seguimiento después de 6 meses se debe revisar para los próximos informes.</p> <p>CM: Aclara que estas acciones son del plan de mejoramiento fruto del comité de calidad del mes de junio y no del plan de desarrollo.</p> <p>JALA: Entonces de cual se está hablado, se supone que se está revisando una concatenación de planes de desarrollo con planes de mejoramiento y no se pueden manejar de manera aislada.</p> <p>CM: Se revisará este punto</p>
1. Presentación de la propuesta de actualización de la Política del Sistema Integrado de Gestión
<p>CM: Hace la presentación de la actualización de la política del SIG. La declaración queda la actual no se le hizo ajustes.</p> <p>JALA: Lo primero no tiene economía, la gestión es mas abarcante que el quehacer, como estaba queda mejor, "El mejoramiento y la modernización continua de su gestión y el cumplimiento y aplicación transparente de las normas establecidas en el marco de su autonomía universitaria, que permitan afianzar su misión y visión social educativa y la de sus modelos organizacionales, ecosistemicos, fomentando el bienestar integral como resultado</p>

12

BB

 Universidad Nacional Abierta y a Distancia	FORMATO DE REGISTRO DE REUNIONES Y COMITÉS INSTITUCIONALES	CÓDIGO: F-3-1-3
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.	VERSIÓN: 2-07-10-2015
		PÁGINAS: Página 3 de 18

de la cultura del autocontrol, la autoregulación, autoevaluación y la autosostenibilidad entre los integrantes de su comunidad y de los usuarios de sus programas y servicios educativos".

CM: Una sugerencia indica que todo ejercicio busca la satisfacción de los diferentes actores que se ven beneficiados por los servicios de la universidad.

DB: Un principio es el autocontrol que es la capacidad que tiene el servidor público de revisar y generar su trabajo generando productos de calidad y oportunidad.

LN: Hace una sugerencia, se debe incorporar dos temas adicionales: la modernización y la transparencia de la gestión organizacional.

CM: Está de acuerdo con los ajustes

COMPONENTE GESTIÓN AMBIENTAL:

RD: Hace una sugerencia colocar controlar riesgos y aspecto ambiental

LU: Quisiera que se revisara la palabra significativos sería mejor quitarla, y no se si garantizamos la protección del medio ambiente porque eso no siempre depende de nosotros sería mejor contribuimos

JALA: Colocar al inicio en la política actual: "La gestión ética ecológica ambiental que coadyuve la protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación controlando riesgos y aspectos ambientales relacionados con sus actividades, productos y servicios; fomentando el uso de tecnologías adecuadas a fin de mitigar los impactos ambientales asociados".

COMPONENTE DE SST

ACM: Este ajuste va asociado a la transición que se va a tener de la norma 18001 a la 45001 la cual exige en la declaración de la política que se incluyan estos elementos desde proporcionar las condiciones seguras y saludables de trabajo, la participación de las partes interesadas de la universidad y la evaluación e identificación de peligros.

JALA: "Proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de lesiones y deterioro de la salud relacionadas con el trabajo, eliminando peligros mitigando y controlando los riesgos laborales que puedan generarse en el desarrollo de las responsabilidades de cada uno de sus servidores aplicando acciones de consulta y participación del talento humano "

ACM: Faltaría la identificación de peligros que hace parte de la matriz

MC: Dentro de la norma 45001 define el riesgo y el peligro son diferentes, se debe incluir la participación y la consulta

COMPONENTE DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

AS: Incluir infraestructura tecnológica y quitar la gestión institucional porque es un marco muy amplio

LU: No solo la vanguardia social educativa también incluiría la gestión administrativa.

JALA: La vanguardia Social educativa incluye todo

OO: Los ámbitos de actuación ya está en el inicio de la política.

BB2

 Universidad Nacional Abierta y a Distancia	FORMATO DE REGISTRO DE REUNIONES Y COMITÉS INSTITUCIONALES	CÓDIGO: F-3-1-3
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.	VERSIÓN: 2-07-10-2015
		PÁGINAS: Página 4 de 18

JALA: "Fomentar la cultura de la innovación que permita el mejoramiento integral y continuo de todos los sistemas de información institucional y las plataformas de infraestructura tecnológica sobre las que se soportan convirtiéndose en un factor estratégico de evolución y vanguardia social educativa".

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

CV: Tener en cuenta que nosotros manejamos información desde distintos medios, tenemos una obligación de salvaguarda, custodia y disponibilidad de la información desde el sistema de gestión documental, se tiene conservación de medios físicos y mas adelante se tendrá en medios electrónicos no solo centrarlo en el medio físico sino dejarlo abierto a los diferentes medios que se puedan desarrollar.

ACM: Este componente esta relacionado solo con la seguridad de la información en lo digital?

AS: Se esta colocando demasiada minucia, la seguridad de la información es física y lógica.

"Proteger, preservar y soportar la documentación e información electrónica y digital de la institución almacenada en diferentes dispositivos dispuestos para tal fin, salvaguardando su confidencialidad, integridad y disponibilidad en cumplimiento de las normativas vigentes sobre el particular".

JALA: todos de acuerdo, se aprueban estos ajustes

YL: Cuando se habla de electrónica y digital es una redundancia.

AS: Explica lo que es electrónica y digital son diferentes.

CM: El de cierre no tuvo ningún ajuste.

Política del Sistema Integrado de Gestión



	Política Actual	Propuesta de Ajuste
Cierre	Los anteriores compromisos, buscan favorecer la toma de decisiones y la formulación de nuevas políticas institucionales en el marco del cumplimiento de los compromisos aquí declarados, de acuerdo al comportamiento de los procesos asociados.	Los anteriores compromisos, buscan favorecer la toma de decisiones y la formulación de nuevas políticas institucionales en el marco del cumplimiento de los compromisos aquí declarados, de acuerdo al comportamiento de los procesos asociados.











Procede a leer el alcance de la certificación, el único ajuste es incluir al final "y el desarrollo del software", esta solicitud la hace la Vicerrectoría de Desarrollo Regional.

AS: Dentro de la prestación de los servicios educativos en los diferentes ciclos y dentro de los procesos que vienen evolucionando la universidad, el elemento del desarrollo de software se ha vuelto parte fundamental y por la gestión que se pueda hacer hacia futuro y hacia el exterior de la universidad, por eso se solicita la

Handwritten signature/initials

Handwritten signature/initials

	FORMATO DE REGISTRO DE REUNIONES Y COMITÉS INSTITUCIONALES	CÓDIGO: F-3-1-3
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.	VERSIÓN: 2-07-10-2015
		PÁGINAS: Página 5 de 18

Inclusión de esto.

LS: Una de las estrategias importantes en cuanto a la venta de servicios, tenemos la de innovación y gestión tecnológica y por la experiencia de la universidad en educación a distancia y en la generación de alta tecnología se está poniendo al servicio de las diferentes entidades tanto públicas como privadas el desarrollo de innovación y gestión tecnológica y por eso la importancia de darle alcance a la certificación del componente de gestión de la calidad el incluir el desarrollo de software debido a los proyectos que se están ofertando actualmente.

JALA: La universidad debe ser coherente con el metasisistema con lo que se habla en la Unad 4.0, y con los diferentes sistemas, que debería ser los que aparezcan aquí, se sugiere la siguiente redacción:

"La presentación de sus servicios educativos a través del sistema de educación permanente, el sistema de educación continua, el sistema universitario abierto, el sistema de educación superior y UNAD global para afianzar sus responsabilidades sustantivas en ambientes e-learning y b-learning de aprendizaje."

Esta definición sí nos coloca con lo que estamos haciendo, promulgando, desarrollando la ruta normativa lo demás es una universidad que ya pasamos.

LU: En virtud de estos cambios que está teniendo la universidad frente al alcance de la nueva certificación y de la nueva política tenemos que rediseñar y estar evaluando permanentemente nuestros procesos y procedimientos también con el estatuto organizacional y con la Unad. 4.0.

JALA: Si nosotros no nos ponemos a tono dentro de la organización los que estamos direccionando se nos van a quedar atrás los procesos v/s los conceptos que han evolucionado en la universidad, el tema de gestión de mejoramiento universitario de calidad que lidera esta gerencia debe ponerse a tono de lo que la universidad está desarrollando como precepto de UNAD. 4.0, a muchos de estos procesos hay que hacerles una reingeniería, tener en cuenta en las revisiones que se hacen en este comité los niveles de evolución y desarrollo que va teniendo la universidad.

LST. ¿Aquí ya estaría inmerso el desarrollo del software?

CM: Hay que hacer una revisión para la actualización de documentos del sistema de educación continua y con el sistema universitario abierto e incorporar los nuevos elementos y hacer la declaración sobre el desarrollo de software.

JALA: En esos ambientes circulan objetos de desarrollo de software, hay que mostrarlo escrito, si se habla del e-learning, del b-learning, de lo virtual se está hablando que en esos ambientes circulan objetos de desarrollo de software orientados desde esa perspectiva, uno debe dar la posibilidad de que las cosas por sí solas se expliquen.

CCG: Si se va a incluir un proceso de apoyo se estaría declarando que el software es un proceso misional y el objeto de la universidad no es desarrollar software, esto traería dificultades porque nos tocaría apropiarnos los marcos de referencia o los modelos para aseguramiento de calidad de software.

JALA: Se está hablando especialmente de los servicios que se ofrecen en los diferentes sistemas hasta b-learning está bien, no entiendo porque incluir desarrollo de software o es que es una exigencia porque eso se sobre entiende que ya está ahí planteado, porque eso no es misional eso es un soporte tecnológico.

CM: Esto lo solicitó la VIDER por la necesidad en el marco de los compromisos que tiene con una firma, y lo quisimos dejar explícito en el marco del alcance de la certificación, tendríamos que entrar a revisar la manera como podemos sustentar ese ejercicio sin dejarlo tan específico dentro del alcance de la certificación.



 Universidad Nacional Abierta y a Distancia	FORMATO DE REGISTRO DE REUNIONES Y COMITÉS INSTITUCIONALES	CÓDIGO: F-3-1-3
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.	VERSIÓN: 2-07-10-2015
		PÁGINAS: Página 6 de 18

LST: La universidad la están buscando para desarrollo de software y de plataformas tecnológicas, tenemos un proyecto andando para el desarrollo de unas plataformas tecnológicas en procesos en diferentes entidades públicas entre las que se encuentra las empresas del sector de energía para que las personas puedan pagar y hacer sus trámites a través de las plataformas, mi pregunta es si se entiende que en los ambientes de e-learning y de b-learning esta inmerso el desarrollo de software.

ACM: Al dejar desarrollo de software, se estaría perdiendo un poco el alcance, aquí ya lo tenemos establecido en uno de los compromisos en la cultura de la innovación y de las plataformas tecnológicas se podría justificar desde el compromiso ya declarado en la política y no en el alcance de la certificación.

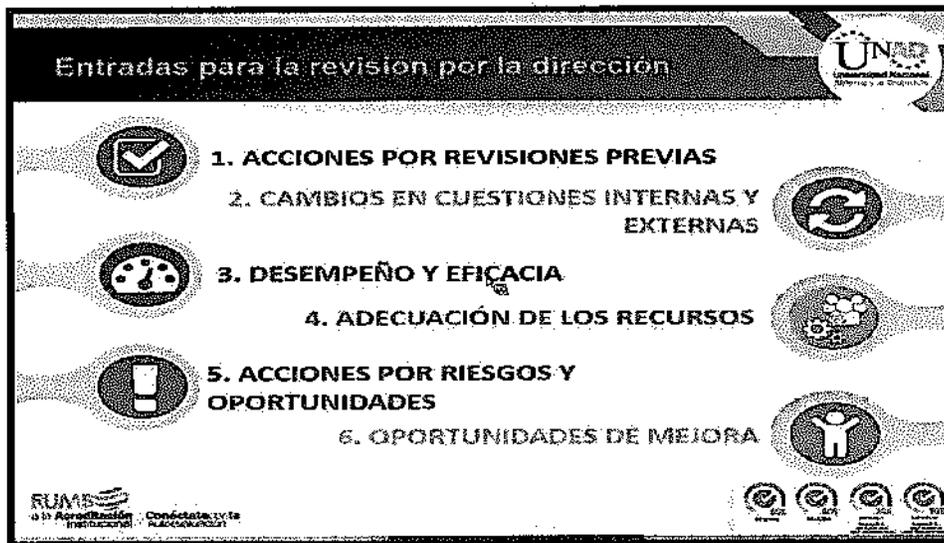
AS: Debería quedar declarado dentro de la política.

JALA: Cuando uno habla de una plataforma tecnológica es un concepto integral ya tiene todo incorporado, me llama la atención que seguimos con unos conceptos viejos de la educación, así como vamos a tener vanguardia si no sabemos cómo se construye una plataforma o que componentes la tienen es nuestro devenir de todos los días, en las responsabilidades sustantivas en el ambiente e-learning y b-learning ya está implícito eso, nosotros si podemos hacer eso dentro de un ambiente educativo, porque está relacionado con nuestra misión.

AS: Se puede revisar y dejar implícito todo lo que tiene que ver con una plataforma

JALA: Queda aprobado este concepto.

4. Revisión Gerencial del Componente de Gestión de la Calidad



OO: Ya se realizó la primera de las acciones por revisiones previstas, continua con el 2) Cambios en cuestiones internas y externas.

 <p>Universidad Nacional Abierta y a Distancia</p>	<p>FORMATO DE REGISTRO DE REUNIONES Y COMITÉS INSTITUCIONALES</p>	<p>CÓDIGO: F-3-1-3</p>
	<p>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.</p>	<p>VERSIÓN: 2-07-10-2015</p>
		<p>PÁGINAS: Página 7 de 18</p>

Entra en vigencia el Decreto 1330 de julio/19 que regula los registro calificado de programas académicos los cuales ya se esta realizando las actualizaciones en el SIG.

En cuanto al Estatuto organizacional implica toda la actualización en la versión 4.0 de los procesos y procedimientos; al igual que la actualización del manual de funciones también va a tener un impacto en la definición de los procesos y procedimientos.

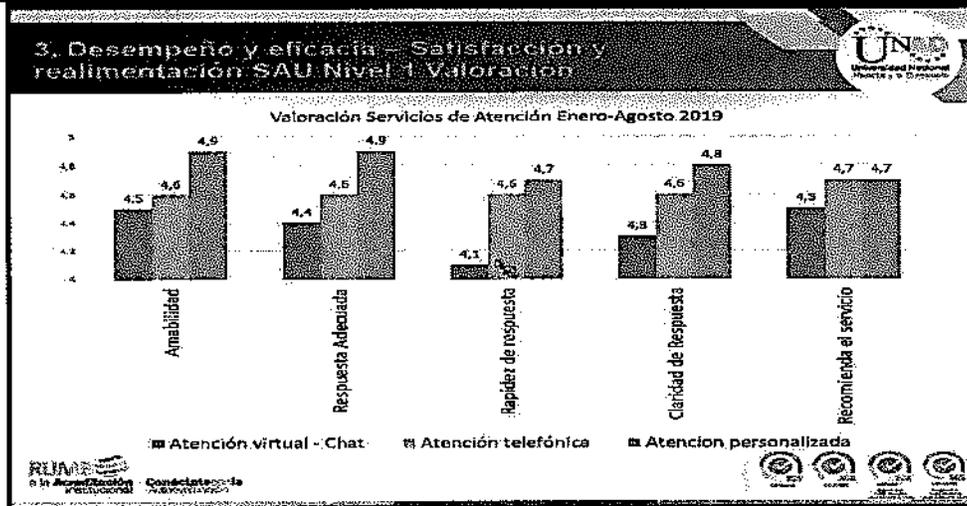
En cuanto al desempeño y eficacia, se hace un reporte de satisfacción de alimentación, se tienen 2 niveles del SAU que reportan información y ejercicios de consulta, donde reportan información sobre satisfacción y realimentación y los planes de mejoramiento que se deben formalizar para atender esta realimentación del cliente.

Niveles de valoración de servicios

Handwritten mark: a circle with a cross and the number 17.

Handwritten signature/initials.

 Universidad Nacional Abierta y a Distancia	FORMATO DE REGISTRO DE REUNIONES Y COMITÉS INSTITUCIONALES	CÓDIGO: F-3-1-3
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.	VERSIÓN: 2-07-10-2015
		PÁGINAS: Página 8 de 18



En el periodo de enero a agosto/19 se mantienen los niveles de valoración y los niveles de atención han mejorado en cuanto a respuesta de llamadas, atención en chat y atención personalizada con la implementación de los espejos zonales del contac-center y otros elementos que están incorporados en el informe de gestión por procesos.

El nivel 2 del SAU ha mantenido el nivel de valoración a través del cual se han recibido las solicitudes de los usuarios, generando planes de mejoramiento para atender las situaciones identificadas de mayor frecuencia, igualmente presenta un cuadro de los vínculos al sistema de seguimiento a las acciones de mejora para observar los porcentajes de logro y las evidencias presentadas por cada una de las unidades que tienen responsabilidad de las acciones para darle cumplimiento a los planes y disminuir las recurrencias a estas solicitudes. En cuanto a los ejercicios de consulta VIACI, encuestas de final de curso: nivel de satisfacción de estudiantes en campus virtual 79% satisfechos, 15% insatisfechos y un 6% neutral, presenta una gráfica del histórico desde el 16-01-18 hasta el 16-01-19 de la encuesta del final del curso en lo académico y lo tecnopedagógico.

En cuanto al cumplimiento de objetivos del proceso

[Handwritten signature] / 8.

[Handwritten signature]

 <p>Universidad Nacional Abierta y a Distancia</p>	<p>FORMATO DE REGISTRO DE REUNIONES Y COMITÉS INSTITUCIONALES</p>	<p>CÓDIGO: F-3-1-3</p>
	<p>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.</p>	<p>VERSIÓN: 2-07-10-2015</p>
	<p>PÁGINAS: Página 9 de 18</p>	

Desempeño y eficacia – Cumplimiento de objetivos

INFORME DE GESTIÓN POR PROCESO

ASPECTOS QUE APORTARON AL CUMPLIMIENTO

- Reposición condiciones de calidad institucionales.
- Apropiación de Universidades XXI.
- Creación de Instrumentos Observatorio Interinstitucional Regional.
- Análisis diferencial de participación en Líneas de Bienestar.





ASPECTOS QUE LIMITARON EL CUMPLIMIENTO

- Baja eficiencia en la gestión de los enlaces para la matrícula de estudiantes.
- Criterios de evaluación convocatoria de financiación de proyectos.
- Reconocimiento rol de líder zona de SISSU
- Tardía contratación de los líderes zonales de Bienestar

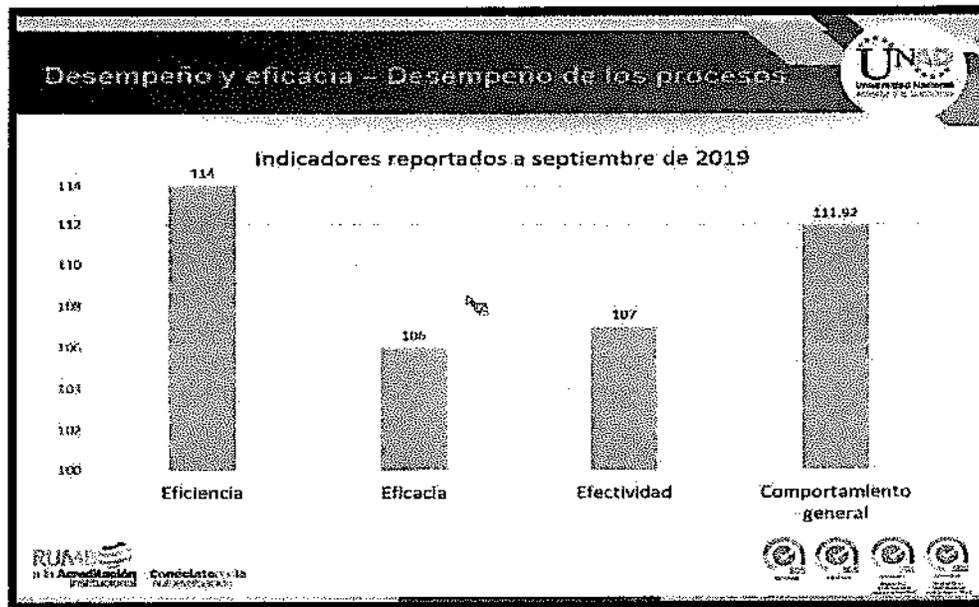
ASUNTOS EN PROCESO

- Consolidación Portafolio de Servicios del SINEC.
- Rediseño del Modelo de Bienestar.
- Fase 2 DIR - Cualificación en Investigación, Acción Participativa para Atención en Territorios y Microterritorios.

RUMAD - La Asociación de Rectores de las Universidades Abiertas y a Distancia

Se muestra que aspectos se tuvieron en cuenta para el logro de los objetivos, que aspectos limitaron el cumplimiento de objetivos y cuales asuntos están en proceso para atender estas situaciones.

Para determinar el desempeño de los procesos se tiene la herramienta de indicadores que presenta el siguiente comportamiento a septiembre/19.



19.

B32

 Universidad Nacional Abierta y a Distancia	FORMATO DE REGISTRO DE REUNIONES Y COMITÉS INSTITUCIONALES	CÓDIGO: F-3-1-3
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.	VERSIÓN: 2-07-10-2015
		PÁGINAS: Página 10 de 18

Desempeño y eficacia - Desempeño de los procesos



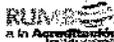
NIVEL	PARTICIPACIÓN
Muy superior	Igual o Mayor al 100% de la meta
Superior	Entre el 90% y 99% de la meta
Medio	Entre el 60% y 89% de la meta
Bajo	Igual o Menor al 59% de la meta

Nivel muy superior

- Participación de estamentos en proyectos de Bienestar: (participaciones), mas participaciones de las proyectadas.
- Cobertura de las actividades realizadas en programas de y proyectos de Bienestar Institucional, participación individual superior a la esperada.
- Revisar la proyección de metas.

Nivel medio

- Oportunidad en el cumplimiento de ejecución de acciones derivadas de planes de mejoramiento de procesos del SIG, acciones en curso frente a total de acciones vigentes, aumento de acciones no iniciadas.
- Esfuerzo financiero Ingresos recaudados de recursos propios, frente al Total de Ingresos, recaudo menor del esperado.


 RUMS
 a la Acreditación
 Instituciones

Conductor de la
 Acreditación



Se debe tener mucho cuidado en la interpretación aclarando el por qué del comportamiento del 100% - muy superior-, esto corresponde a indicadores que superan la meta propuesta, si se tiene una meta propuesta de un nivel proyectado de participación y obtengo mas participaciones de las proyectados se obtiene un nivel muy superior, esto está pasando con varios de los indicadores, por esta razón se propuso revisar la proyección de metas que den una información mas cercana a la realidad. Para los indicadores de nivel medio se realizará seguimiento por mas de dos periodos y si en el tercer periodo se continua con un comportamiento de nivel medio se hara el plan de mejoramiento al igual que los que se encuentran en nivel de desempeño bajo.

La mayoría de los indicadores estan en nivel superior y a la fecha se tiene un plan de mejoramiento formulado por analisis de los indicadores se puede consultar por los vinculos que ya se les compartio.

Conformidad de los productos y servicios

Handwritten signature and date: 10

Handwritten signature

 <p>Universidad Nacional Abierta y a Distancia</p>	<p>FORMATO DE REGISTRO DE REUNIONES Y COMITÉS INSTITUCIONALES</p>	<p>CÓDIGO: F-3-1-3</p>
	<p>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.</p>	<p>VERSIÓN: 2-07-10-2015</p>
	<p>PÁGINAS: Página 11 de 18</p>	

Desempeño y eficacia – Conformidad de los productos y servicios



MATRIZ DE SALIDAS NO CONFORMES

Actual

Salida/producto/servicio (definido en la caracterización)	Salida No conforme (situación que puede presentarse)	Tipo de tratamiento	Criterio para formular acción correctiva en el SSAM

Ajustada

Salida/producto/servicio (definido en la caracterización)	Salida No conforme (situación que puede presentarse)	Tipo de tratamiento	Indicador de medición



RUIA
Instituto de la Acreditación
Institucional



Credencial de la Acreditación

Este es otro elemento para medir el logro de los objetivos de los procesos, se dejó a consideración de cada líder el criterio de formulación de acciones correctivas, pero se hizo un ajuste en la metodología para que se establezcan indicadores de medición que permitan determinar el grado de cumplimiento del objetivo del proceso y emprender el plan de mejoramiento cuando sea necesario, los líderes de procedimiento están definiendo los parámetros de este indicador para saber la frecuencia de medición, las variables, las tolerancias que se van a tener con las no conformidades y los tratamientos a aplicar.

Lo que tiene que ver con las no conformidades y acciones correctivas se reportaron las acciones correctivas emprendidas por las auditorías internas de 2019 y 2018 y externas de 2018 para el componente de Gestión de la Calidad están reportadas el grado de avance de los planes.

En cuanto a los resultados de seguimiento y medición acorde con la articulación del componente de gestión de la calidad con el plan de desarrollo, presenta una grafica por proyectos y el grado de cumplimiento teniendo en cuenta que se han adoptado los objetivos estratégicos como los objetivos del SIG para lo cual se va a utilizar muchos elementos de seguimiento y medición empezando por el plan de desarrollo.

DB: RESULTADO DE LAS AUDITORIAS INTERNAS 2019: Presenta el avance de las auditorías internas se han realizado el 100% de la ejecución de las auditorías, y como resultados salieron 6 no conformidades y 77 oportunidades de mejora.

En cuanto a la eficacia de acciones para abordar los riesgos, se hace a través del mapa de riesgos; se han realizado varias acciones; elaboración y socialización de la circular 230-001 de marzo/19 por la cual se expiden los lineamientos para la actualización del mapa de riesgos operacionales/2019, actualización de las credenciales de acceso a la aplicación del mapa de riesgos por parte de los responsables; proceso de actualización de mapa de riesgos y su relación con el blockchain para el mejoramiento de los componentes de información y comunicación en desarrollo del principio de transparencia, consagrados en el plan anticorrupción de la entidad; competencias amplias de los responsables para crear, modificar, fusionar y eliminar riesgos con

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

	FORMATO DE REGISTRO DE REUNIONES Y COMITÉS INSTITUCIONALES	CÓDIGO: F-3-1-3
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.	VERSIÓN: 2-07-10-2015
		PÁGINAS: Página 12 de 18

la debida justificación, capacitación a los responsables de ingresar la información en la aplicación; revisión de los riesgos levantados, actualizados o que permanecen para a vig. 2019 e identificación de riesgos frente a lo publicado en la pagina del SIG y seguimiento realizado a los riesgos periódicamente, revisión de la aplicación de los riesgos con el fin de determinar oportunidades de mejora y envío de correos a las unidades y centros;

Indicadores: minimización zona de riesgos-variables, # actividades mapa de riesgos de procesos en zona tolerable, aceptable o moderado/total de actividades de mapa de riesgos de procesos en la UNAD, el 94% de los riesgos se encuentra en la zona mencionada lo cual demuestra un comportamiento alto y que el sistema esta controlado a través de las actividades de mitigación.

Avance en el cumplimiento de las acciones definidas para la mitigación de los riesgos – variables: # de acciones cumplidas en el periodo/# total de acciones previstas para mitigar los riesgos en el periodo, se ha cumplido el 94% de las acciones de mitigación, se sigue trabajando para el cierre de la brecha del 6% que nos falta.

En la vigencia 2019, se presentaron los resultados de la Evaluación del DAFP del Modelo de Planeación y Gestión, en la Dimensión de Control Interno –MECI- correspondientes al año 2018, donde se estableció una línea base, en la cual la UNAD, nuevamente y por séptimo año consecutivo obtiene el primer puesto en la categoría de Entes Universitarios Autónomos (92,2%), en los factores: componente gestión de riesgos, ambiente de control, información y comunicación, actividades de control y actividades de monitoreo.

5. Revisión Gerencial del Componente de Gestión Ambiental

Se van a abordar cuatro temas: 1) Cambios que afectan la gestión ambiental, 2) Comunicaciones, 3) Eventos interinstitucionales y 4) desempeño ambiental.

- 1) Se realizaron 5 visitas técnicas a los centros de: Bucaramanga, Palmira, Pasto, Medellín y Puerto Colombia, se miro las limitaciones que se tienen en la parte de infraestructura física para poder abordar el tema de riesgos en el manejo de vertimientos y de residuos peligrosos, hay que definir el cómo se van abordar las metas en el plan de desarrollo porque no todos los centros son iguales, algunos tienen muchas ventajas otros tienen limitaciones sobre todo en el tema de laboratorios porque hay que hacer adecuaciones tanto al interior como en el exterior de los laboratorios, presenta una gráfica del índice de criticidad ambiental nacional, esto nos muestra qué sedes debemos priorizar para hacer adecuaciones porque son los dos temas que son sancionables por el Ministerio, por las Corporaciones Autónomas y por los entes territoriales ambientales. De las 70 sedes hay 14 sedes en criticidad alta, 5 en moderada y 51 sedes en baja; las 14 sedes son las que se están priorizando para poder atacar, esto ya está incluido en el proyecto 21 para hacer esas mejoras, se hizo la elaboración de estudio de mercados, se realizó la solicitud al comité financiero, los planos y cajas para el manejo de vertimientos de 3 sedes que se van adecuar este año ya se hizo los procesos respectivos y se paso al comité financiero.
- 2) En cuanto a las comunicaciones no han llegado PQRS al SAU, otras solicitudes llegan por el correo electrónico y correo oficial por parte de las autoridades ambientales, todas las solicitudes que han hecho los centros han sido por la gestión de los residuos peligrosos que han generado el componente práctico y otras actividades para poder hacer la recolección. Presenta un cuadro de las solicitudes externas de los stakeholders como la Secretaria Distrital de Ambiente que solicito la adecuación de los avisos de las fachadas del JAG para obtener registro del PEV, estas adecuaciones ya se hicieron y se les dio respuesta, la solicitud de tramites de permisos de vertimientos que se tenía en el JAG y en el JCM y con la nueva ley que salió del plan de desarrollo nacional ya nos exime solicitaron enviar informes los cuales ya se remitieron, igualmente las solicitudes realizadas por la corporación autónoma regional del atlántico, la del valle del sinú y san jorge, la de santander y la alcaldía de santiago de cali ya se dio tramite a las solicitudes y se les dio respuesta.
- 3) Lo que tiene que ver con los eventos interinstitucionales la UNAD participó como ponente en la 3rd. National

12

BB

 Universidad Nacional Abierta y a Distancia	FORMATO DE REGISTRO DE REUNIONES Y COMITÉS INSTITUCIONALES	CÓDIGO: F-3-1-3
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.	VERSIÓN: 2-07-10-2015
		PÁGINAS: Página 13 de 18

workshop on UI GreenMetric for Universities in Colombia con mas de 40 universidades asistentes y 18 universidades ponentes se realizó el pasado mes de junio, se participó junto a la Secretaria Distrital de Ambiente en la campaña de ropero solidario se recogieron 135 kilogramos de ropa en buen estado para ser entregadas a personas vulnerables.

4) En desempeño ambiental, acciones correctivas se han mantenidos algunas porque estan proyectadas para 2020 que son de infraestructura como en medellín, planes de mejoramiento que han avanzado, en palmira se esta trabajando en unas adecuaciones físicas, el plan de mejoramiento a nivel nacional se tiene un hallazgo que fue de los centros de acopio en tunja y esta proyectada para 2020, visitas de inspección por parte de la Secretaria de Ambiente a la sede de la calle 53 y del archivo se ha avanzado pero falta llegar al 100% por temas de infraestructura física, la auditoria del año pasado del PREAD esta en el 57,7% de avance, en resumen se tiene 8 planes de mejoramiento en proceso, al primer semestre con un avance del 58,4% , y para el segundo semestre 74,43% de avance en la gestión de los planes. Se tiene pendiente formular los planes de mejoramiento de las auditorias internas realizadas que esta en analisis de causas y la del PREAD que se realizó el 3 de septiembre/19.

En cuanto al seguimiento y medición 2019 consumo de recursos: Residuos convencionales se aumento del 26% al 34%, se han gestionado a la fecha 852,56 kg de residuos peligrosos para su gestion adecuada, se ha tenido una reducción en el consumo de energia del 2,95% entre otras actividades por el cambio de las luminarias a led, en cuanto al ahorro del agua se redujo en un 6,60%, se hicieron cambios en los grifos y las buenas practicas ambientales de los funcionarios, en la eficiencia administrativa del cero papel se redujo al 9,38%, en el programa de control de vertimientos se hicieron los monitores y ningún parámetro excedió el limite legal permitido en 2019, en control de emisiones atmosféricas se obtuvo concepto técnico en la que se demostró la baja carga contaminante de las emisiones y no se debe volver a presentar analisis. Se ha cumplido con 164 requisitos legales hasta el tercer semestre del presente año.

6. Revisión Gerencial del Componente de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

ACM: Se trata la propuesta de incorporar un objetivo operativo, pero con el ajuste que se hizo en la actualización de la política con eso ya se daría cumplimiento a lo planteado en la transición de la norma 18001 a la 45001.

7. Revisión Gerencial del Componente de Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica

8. Revisión Gerencial del Componente de Gestión de Seguridad de la Información

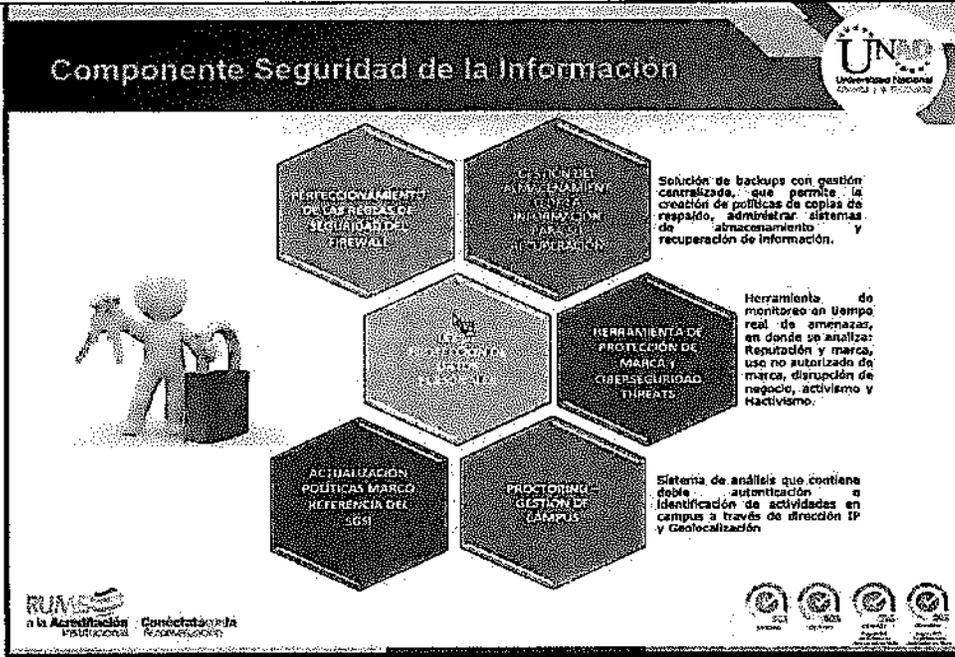
AS: En los componentes de seguridad de la información se ha trabajado en los puntos de ciberseguridad enfocados en 3 elementos: perfeccionamiento de las reglas de seguridad del firewall, gestión del almacenamiento de la información para su recuperación y herramientas de protección de marca y ciberseguridad, igualmente se ha trabajado sobre ley protección de datos personales, actualización en las políticas marco referencia del SGSI y proctoring-gestión de campus

Uno de los elementos mas importantes es el sistema de seguridad de blockchain centralizador de calificaciones, se ha diseñado un elemento que evita la modificación y realización de cambios una vez ya estan puestas las notas dentro de los servidores y las base de datos.

13.

BBZ

 Universidad Nacional Abierta y a Distancia	FORMATO DE REGISTRO DE REUNIONES Y COMITÉS INSTITUCIONALES	CÓDIGO: F-3-1-3
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.	VERSIÓN: 2-07-10-2015
		PÁGINAS: Página 14 de 18



Dentro del componente de gestión de servicios de infraestructura tecnológica se sigue trabajando en la optimización de los canales de red, la renovación del cableado estructurado, el absoluto que permite capturar la ubicación geográfica de los equipos, implementación del SCCM que es la herramienta de gestión y administración centralizada y soporte remoto de equipos de computo y el sistema de monitoreo de operación de servidores y equipos de red que permite hacer seguimiento en tiempo real el funcionamiento de servidores y equipos de red críticos de la unad y generar alertas en caso de fallas.

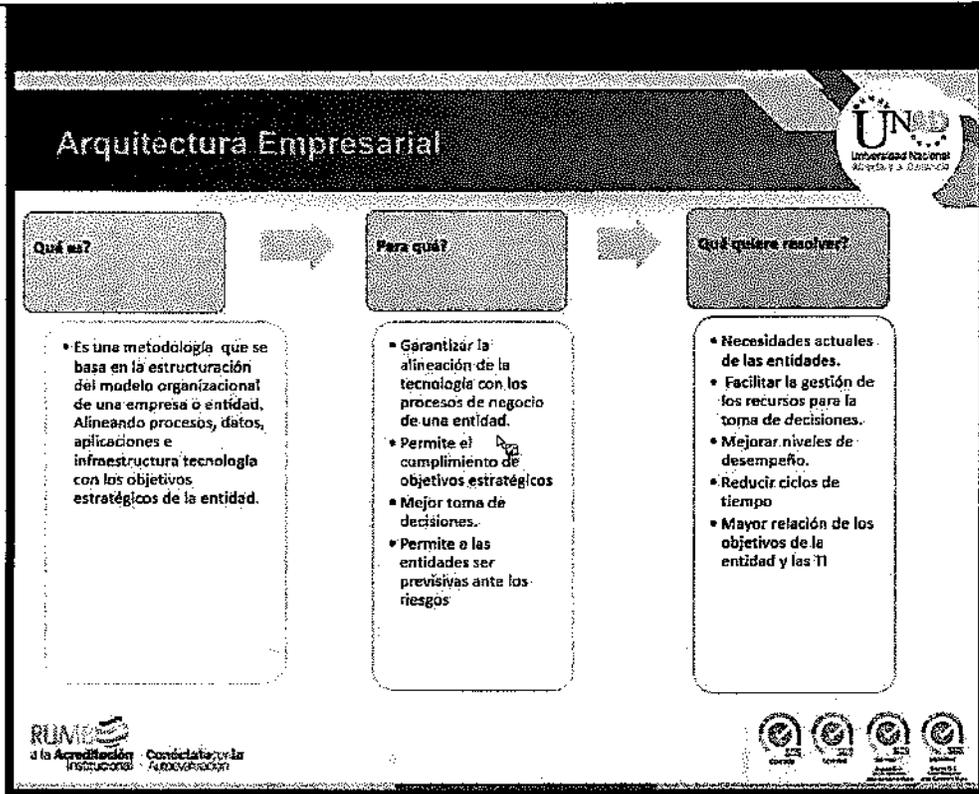
Se ha continuado con las suit de herramientas ofimáticas y medios de comunicaciones para todos los estudiantes para desarrollar sus actividades académicos al igual que para los academicos y administraivos y el chatbot que es un programa para orientar a nuestros usuarios a través de una conversación directa via texto (chat) para suministrar información sobre inquietudes del campus virtual y correo institucional de estudiantes, brindadoles una respuesta rápida, servicio 7/24, con servicio de respuesta programada.

En cuanto a la arquitectura empresarial se continua con los 2 componentes; Tic para el estado y Tic para la sociedad al igual que los 3 habilitadores transversales: Arquitectura TI, seguridad y privacidad y servicios ciudadanos digitales bajo los 5 propositos basicos: -servicios digitales de confianza, -procesos internos, seguros y eficientes, -toma de decisiones basadas en datos, -empoderamiento ciudadano y - el desarrollo de territorios y ciudades inteligentes, estos elementos de arquitectura empresarial se han vuelto obligatorios dentro de un proceso de instituciones como es la universidad.

14.

B/2

 <p>Universidad Nacional Abierta y a Distancia</p>	FORMATO DE REGISTRO DE REUNIONES Y COMITÉS INSTITUCIONALES	CÓDIGO: F-3-1-3
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.	VERSIÓN: 2-07-10-2015.
		PÁGINAS: Página 15 de 18



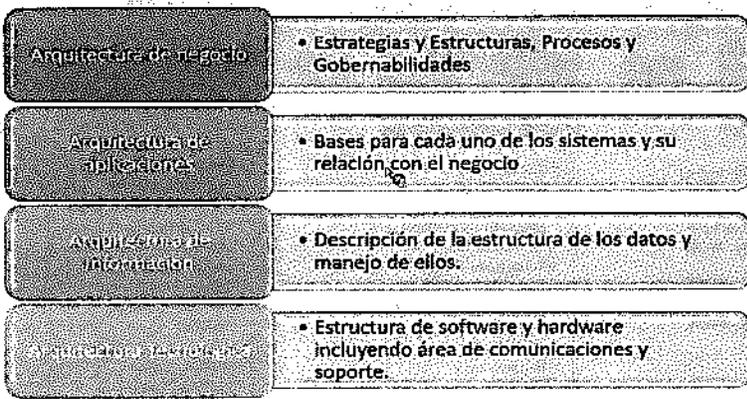
Dentro del plan de desarrollo 2018-2022 se encuentra el Pacto por Colombia, pacto por la equidad dentro de este proceso se tiene los 17 objetivos de desarrollo sostenible-ODS, muchos de ellos aplican a los lineamientos misionales de la universidad "Más Unad más País"; todo este proceso debe ser dirigido por la oficina de planeación pero con todos los actores de manera directa.

15.

Blz

 Universidad Nacional Abierta y a Distancia	FORMATO DE REGISTRO DE REUNIONES Y COMITÉS INSTITUCIONALES	CÓDIGO: F-3-1-3
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.	VERSIÓN: 2-07-10-2015
		PÁGINAS: Página 16 de 18

Componentes de la Arquitectura Empresarial



- Arquitectura de negocio**
 - Estrategias y Estructuras, Procesos y Gobernabilidades
- Arquitectura de aplicaciones**
 - Bases para cada uno de los sistemas y su relación con el negocio
- Arquitectura de información**
 - Descripción de la estructura de los datos y manejo de ellos.
- Arquitectura de tecnologías**
 - Estructura de software y hardware incluyendo área de comunicaciones y soporte.

RUAFB en la Acreditación Institucional Conéctate con la Actualización



¿Quiénes deben participar?



- Rectoría
- Vicerrectores y Decanos
- Gerentes y Jefes de Oficina
- GCMU - GPLAN
- Oficina de Control Interno
- GIDI
- Gerentes de proyectos

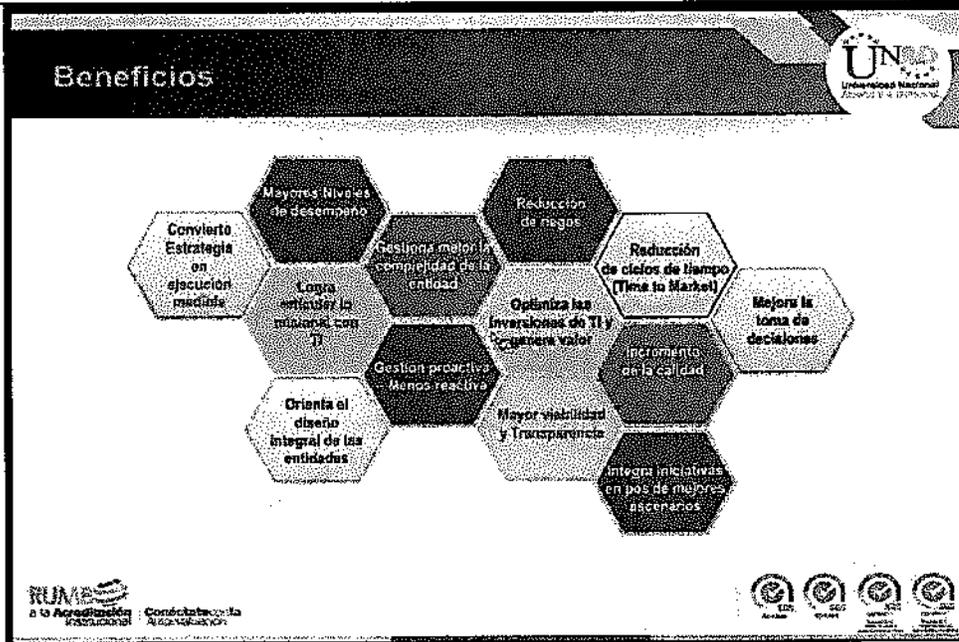
RUAFB en la Acreditación Institucional Conéctate con la Actualización



16

B/S

 <p>Universidad Nacional Abierta y a Distancia</p>	FORMATO DE REGISTRO DE REUNIONES Y COMITÉS INSTITUCIONALES	CÓDIGO: F-3-1-3
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.	VERSIÓN: 2-07-10-2015
		PÁGINAS: Página 17 de 18



Compromiso

¿Debe la UNAD alinearse al modelo de Arquitectura Empresarial planteado como directriz para las entidades públicas por el Gobierno Nacional?



De ser afirmativa la respuesta, se debe conformar un **comité de Arquitectura Empresarial** integrado por la alta gerencia, que tome estos lineamientos para proyectar dicho cambio para la vigencia 2020-2021.

Logos: RUMIA a la Acreditación Institucional, Consejo Nacional de Acreditación, ISO 9001, ISO 14001, ISO 26000, ISO 27001.

CM. Da paso a los comentarios

JALA: Se notan avances muy significativos y coherentes con el querer ser de la universidad estamos avanzando de manera significativa, estos son referentes que se extienden por toda la organización, agradece, felicita y reconoce el trabajo que están haciendo, insiste en que la UNAD 4.0 es una expresión

17.

BPR

 Universidad Nacional Abierta y a Distancia	FORMATO DE REGISTRO DE REUNIONES Y COMITÉS INSTITUCIONALES	CÓDIGO: F-3-1-3
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.	VERSIÓN: 2-07-10-2015
		PÁGINAS: Página 18 de 18

de vanguardia esto amerita que la estudiemos cuando se hagan los ejercicios de revisión de actualización o de ampliación de alcances que se persiga en esas construcciones la evolución y la dinámica de la universidad.

Se da por terminada la junta siendo las 10:48 am

LINK DE GRABACION: <http://conferencia2.unad.edu.co/pvzqe4t73lxy/>

IV. CIERRE Y LISTADO DE PENDIENTES

Acción	Tipo de acción (Correctiva, preventiva, mejora)	Responsable	Fecha de entrega
N.A	N.A	N.A	

V. FIRMA DEL ACTA

PRESIDENTE	SECRETARIO
Nombre: JAIME ALBERTO LEAL A. Firma: 	Nombre: DANIEL BEJARANO GARRIDO Firma: 

BB
 18