

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO: C-1
		VERSIÓN: 8-04-10-2024
		PÁGINA: Página 1 de 7

UNAD © 2024

1) DATOS GENERALES DEL PROCESO	
1.1) Tipo de Proceso:	Estratégico
1.2) Nombre del Proceso:	MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL
1.3) Objetivo:	Mejorar la gestión organizacional a partir de: la identificación de oportunidades de mejora en los flujos de trabajo y en los flujos de información, la atención de hallazgos y la implementación de estrategias que permitan optimizar el desarrollo de los procesos del SIG y la prestación de los servicios de la Universidad.
1.4) Alcance:	Inicia con la identificación de oportunidades de mejora, continua con el análisis, determinación e implementación de estrategias y/o acciones y finaliza con el seguimiento y evaluación de estas. Aplica para los ejercicios desarrollados a través de planes acción, planes de mejora, optimización de trámites y reconocimiento de buenas prácticas.

2) ENTRADAS DEL PROCESO			
2.1) No. Entrada	2.2) Insumos que se Transforman	2.3) Proveedor	2.4) Controles Requeridos
1.	Resultado de Auditorías Internas por Proceso y/o Componente del SIG.	Evaluación y control de la gestión.	Informe de auditoría interna aprobado.
2.	Resultado de Auditorías Externas.	Auditor externo.	Informe de auditoría externa verificado.
3.	Resultados del ejercicio de Autoevaluación de los Programas de Educación Superior	Gestión de la oferta educativa.	Informe de autoevaluación de programa académico.
4.	Resultados del ejercicio de Acreditación Institucional	VISAE	Informes de acreditación
5.	Compromisos del Comité Técnico de Gestión Integral y MECI	Evaluación y control de la gestión.	Acta del Comité Técnico de Gestión Integral y MECI firmada.
6.	Análisis del comportamiento de las PQRS.	Gestión de la Información y del Conocimiento Organizacional.	Informe semestral de las solicitudes de PQRS resueltas.
7.	Resultados de análisis de ejercicios de consulta realizados.	Unidades.	Informe del análisis de resultados consolidados del ejercicio realizado.

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO: C-1
		VERSIÓN: 8-04-10-2024
		PÁGINA: Página 2 de 7

UNAD © 2024

8.	Resultados de la ejecución de programas y actividades de gestión ambiental y de programas de Seguridad y salud en el trabajo.	Planificación Institucional.	Revisión por parte del Líder Nacional de Gestión Ambiental y líder Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo
9.	Propuestas de mejora por parte de los líderes de los procedimientos o comunidad Unadista.	Procesos del SIG. Estamentos de la Gestión Universitaria.	Correos electrónicos Informe de Gestión del SIG
10.	Resultados de evaluación del desempeño de los procesos y de los sistemas del SIG.	Procesos del SIG. Sistemas del SIG.	Fichas de Comportamiento de Indicadores y Salidas No conformes. Otros informes o herramientas de seguimiento y medición de los procesos y sistemas.
11.	Plan de desarrollo de la UNAD.	Oficina Asesora de Planeación.	Plan de desarrollo publicado en página web institucional.
12.	Experiencias o practica que aporta valor agregado a la gestión.	Estamentos de la Gestión Universitaria.	Postulación de la propuesta de Buena Práctica a través del formulario de registro.
13.	Resultados de ejercicios de buenas prácticas institucionales.	Estamentos de la Gestión Universitaria.	Banco de Buenas Prácticas.
14.	Convocatorias externas de buenas prácticas.	Entes externos.	Publicaciones en páginas web de entes externos.

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO:	C-1
		VERSIÓN:	8-04-10-2024
		PÁGINA:	Página 3 de 7

UNAD © 2024

3) DESCRIPCIÓN DEL PROCESO					
3.1) No. Actividad	3.2) Actividades	3.3) PHVA	3.4) Entradas Relacionadas	3.5) Documentación y registros asociados al desarrollo de la actividad	3.6) Responsable
1	Identificar y analizar situaciones a subsanar o mejorar y determinar acciones con base en la información y datos del desempeño de la gestión de los procesos y sistemas del SIG.	Planear	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	Planes de acción y mejora en el Sistema seguimiento a acciones SSAM.	Líderes de procedimiento / Líder Estratégico de Gestión de Proceso.
2	Identificar experiencias/prácticas implementadas al interior de la UNAD que aportan un valor agregado a la gestión.	Planear	12	Registros de Buenas Prácticas a través de formulario.	Actores de la comunidad universitaria.
3	Identificar trámites y otros Procedimientos administrativos susceptibles para mejorar y determinar el respectivo plan de racionalización.	Planear	1, 2, 6, 9,10 ,11	Plan de racionalización incorporado en Plan anticorrupción y atención al ciudadano.	Líderes de Procedimientos.
4	Implementar acciones que fueron determinadas en planes de acción, planes de	Hacer	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	Sistema seguimiento a acciones SSAM.	Líderes de Unidad responsables de las acciones del plan.

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO:	C-1
		VERSIÓN:	8-04-10-2024
		PÁGINA:	Página 4 de 7

UNAD © 2024

	mejora o plan de racionalización.			Informes de Seguimiento al Plan anticorrupción y atención al ciudadano.	
6	Evaluar propuestas de buenas prácticas.	Hacer	12	Formato de Registro de Evaluación de Propuestas de Buenas Prácticas.	Equipo evaluador.
7	Reconocer y publicar buenas prácticas.	Hacer	12	Banco de Buenas Prácticas – BBP Comunicados de reconocimiento.	Alta dirección / GCMO / GTHUM.
8	Revisar formulación de los planes de mejoramiento y realizar seguimiento a la ejecución y reporte de avances de acciones a través del aplicativo SSAM.	Verificar	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	Registros en Sistema seguimiento a acciones SSAM.	Profesional de la Gerencia de Calidad y Mejoramiento Organizacional.
9	Realizar seguimiento a la implementación de las mejoras en los trámites u otros procedimientos administrativos.	Verificar	1, 2, 6, 9,10 ,11	Correos electrónicos de seguimiento. Informe de seguimiento al Plan anticorrupción y atención al ciudadano.	Profesional de la Gerencia de Calidad y Mejoramiento Organizacional.
10	Realizar ajustes a la formulación de planes o a los avances de reportes de ejecución de acciones conforme a revisión y	Actuar	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	Registros en Sistema de Seguimiento a Acciones de Mejora – SSAM	Líder Estratégico de Gestión de Proceso. Líderes de Unidad responsables de las acciones del plan.

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL	CÓDIGO:	C-1
		VERSIÓN:	8-04-10-2024
		PÁGINA:	Página 5 de 7

UNAD © 2024

	realimentación recibida.				Profesional de la Gerencia de Calidad y Mejoramiento Organizacional
11	Notificar acerca del estado de acciones vencidas o próximas por vencer y brindar acompañamiento en el caso que se requiera	Actuar	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	Correos electrónicos.	Profesional de la Gerencia de Calidad y Mejoramiento Organizacional. Líder Estratégico de Gestión de Proceso
12	Postular buenas prácticas reconocidas a convocatorias de nivel externo.	Actuar	13, 14	Registro de postulación en convocatoria externa.	Profesional de la Gerencia de Calidad y Mejoramiento Organizacional. Líder de Buena práctica reconocida.
13	Tomar acciones adicionales a partir del seguimiento al uso y racionalización de los tramites mejorados.	Actuar	1, 2, 6, 9,10	Informe de seguimiento.	Profesional de la Gerencia de Calidad y Mejoramiento Organizacional/Líderes de Procedimientos.

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE MEJORAMIENTO UNIVERSITARIO	CÓDIGO: C-1
		VERSIÓN: 8-04-10-2024
		PÁGINA: Página 6 de 7

UNAD © 2024

4) SALIDAS DEL PROCESO			
4.1) No. Salida	4.2) Salidas	4.3) Actividades Relacionadas	4.4) Usuario
1	Acciones de mejoramiento implementadas.	1, 4, 8, 10, 11	Unidades
2	Reconocimiento de Buena Práctica.	2, 6, 7, 12	Unidades
3	Trámite u otro procedimiento administrativo mejorado	3, 4, 9, 13	Estamentos de la Gestión Universitaria

5). NORMATIVIDAD Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
5.1) Documento de consulta	5.2) Consulta en
Matriz de Marco Legal y Normatividad Aplicable	Ver enlace

6) DESEMPEÑO DEL PROCESO	
6.1) Instrumentos de Seguimiento	6.2) Consulta en
Indicadores	Ver enlace
Otros instrumentos de seguimiento y medición asociados al proceso	Sistema de Seguimiento a Acciones de Mejora – SSAM (ver) Sistema Único de Información de Trámites – SUIT (ver) Informes de Seguimiento Plan de Anticorrupción y atención al ciudadano (ver)

7) MODIFICACIONES O ACTUALIZACIONES DE LA CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN RESUMIDA DEL CAMBIO
0	22-04-2014	Primera versión emitida.
1	19-06-2014	Se incluyeron los ajustes al componente ambiental según los programas y se amplió el campo de objetivo y alcance contemplando el enfoque por procesos.

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE MEJORAMIENTO UNIVERSITARIO	CÓDIGO: C-1
		VERSIÓN: 8-04-10-2024
		PÁGINA: Página 7 de 7

UNAD © 2024

2	16-10-2014	Se ajustó el alcance del proceso abarcando los nuevos componentes de seguridad y salud en el trabajo y ambiental, normatividad asociada y productos
3	08-09-2015	Se incluyeron ítems actualizados en la normatividad.
4	05-10-2017	Se ajustó el objetivo y el alcance, se actualizaron términos asociados a procesos que entregan insumos a este proceso y algunos propios según actualizaciones de los procedimientos asociados, normatividad y documentos de referencia.
5	25-06-2018	Se ajustaron las entradas y controles definidos, según los ajustes en las caracterizaciones de los procesos que le proveen, se ajustaron roles según actualidad institucional, se incluyeron actividades y salidas relacionadas con el procedimiento de gestión de ejercicios de consulta.
6	06-09-2018	Se Actualización actividades asociadas al procedimiento de gestión ambiental institucional y precisión de elementos en el alcance, las entradas y las actividades.
7	10-07-2020	Cambio de nombre del proceso, pasando de "Mejoramiento Universitario" a "Mejoramiento de la Gestión Organizacional", se modifica de objetivo, alcance y actividades, retirando lo relacionado con los procedimientos de 'Gestión ambiental' que traslada al proceso C-6 y 'Ejercicios de Consulta' que se traslada al proceso C-2, e incluyendo lo relacionado con el procedimiento de 'Mejoramiento de trámites y otros procedimientos administrativos'
8	4-10-2024	Se modifica el objetivo, se ajustan las entradas (3-9-10), los controles definidos y la actividad 1.