

## INFORME DE GESTIÓN POR PROCESO: MEJORAMIENTO UNIVERSITARIO Diciembre 2015 - Mayo 2016

### C-1 MEJORAMIENTO UNIVERSITARIO - GCMU

Bogotá Mayo 15 de 2016

**Objetivo del proceso:** Definir y controlar las actividades necesarias para que los Procesos del Sistema Integrado de Gestión propongan, establezcan y ejecuten herramientas de identificación de oportunidades de mejora para que la entrega de servicios educativos, cumpla con la normatividad interna, los lineamientos dados por el Gobierno Nacional y cubra las necesidades de los usuarios. Así mismo propender y fomentar la responsabilidad Ambiental de la Universidad, en la ejecución de sus actividades académicas y administrativas, con el fin de lograr un adecuado manejo de los recursos naturales, encaminando sus acciones hacia un desarrollo sostenible y protección del medio ambiente.

**Procedimientos asociados al proceso:** Gestión de planes de mejoramiento, Mejores prácticas - innovaciones organizacionales y Gestión ambiental institucional

### COMPORTAMIENTO DEL PROCESO DURANTE EL PERIODO DE ANÁLISIS:

En este apartado se reporta el comportamiento del proceso asociado al procedimiento Gestión de planes de mejoramiento como complemento del análisis realizado en los indicadores del proceso y considerando que debido a su dinamismo, que hay aspectos cualitativos importantes asociados a este procedimiento en particular.

#### Gestión de planes de mejoramiento

Para la gestión de planes de mejoramiento se reporta de acuerdo con los cortes que se tienen establecidos para la generación de estadísticas en el Sistema de Seguimiento a Acciones de Mejora –SSAM- el cual se genera el día 20 de cada mes, se presenta el siguiente informe tomando como referencia el periodo comprendido entre el 21 de diciembre de 2015 al 20 de mayo de 2016.

Se analiza el comportamiento desde dos puntos de vista:

- Seguimiento a la Formulación de Planes de Mejoramiento

En cuanto a la formulación de planes de mejoramiento, durante este periodo se tiene un total de 55 planes; los cuales de acuerdo con su origen de formulación presentan la siguiente situación:

| Fuente primaria   | Estado   |                |                            |                                      | Total     |
|---|----------|----------------|----------------------------|--------------------------------------|-----------|
|   | Ajustar  | En formulación | Aprobado (en este periodo) | Aprobado (desde el anterior periodo) |           |
| Planes de mejoramiento por procesos del SIG                       | -        | 2              | 4                          | 7                                    | 13        |
| Programas de gestión ambiental                                    | -        | -              | 5                          | 4                                    | 9         |
| Planes de mejoramiento por ejercicios de autoevaluación académica | 2        | 7              | 18                         | 6                                    | 33        |
| <b>Total</b>  | <b>2</b> | <b>9</b>       | <b>27</b>                  | <b>17</b>                            | <b>55</b> |

En relación con los Planes de mejoramiento por procesos del SIG, estos principalmente son aquellos derivados de los resultados de las auditorías internas y externas de la vigencia 2015 y por resultado de la última revisión por la dirección; teniendo en cuenta el estado de las acciones de los mismos, a la fecha el conjunto de estos planes presentan un cierre general del 72% de acciones y el 28% restante se encuentra en ejecución.

En relación con los Programas de gestión ambiental, es de indicar que los 5 programas aprobados en este periodo se encuentran formulados específicamente para las Sedes Administrativas de Bogotá, fueron formalizados el pasado 14 de abril de 2016 y se encuentran en ejecución. Los 4 programas Aprobados desde el anterior periodo se encuentran relacionados con programas ambientales de ZCAR, ZCORI cada uno con una acción aún en curso y ZAO y sedes administrativas Bogotá cada uno con 2 acciones en curso.

## PROBLEMÁTICAS DEL PERIODO:

En esta sección se presentan las situaciones que afectaron el logro de los objetivos o interfirieron en la ejecución de las actividades definidas en los procedimientos.

## Gestión de planes de mejoramiento

En relación con los Planes de mejoramiento por ejercicios de autoevaluación académica, se derivan 4 planes por acreditación de alta calidad de los programas académicos acreditados, 2 por autoevaluación zonal (ZCORI y ZSUR) y 27 por registro calificado de programas. Es importante mencionar, que durante este periodo, se ha venido realizando un

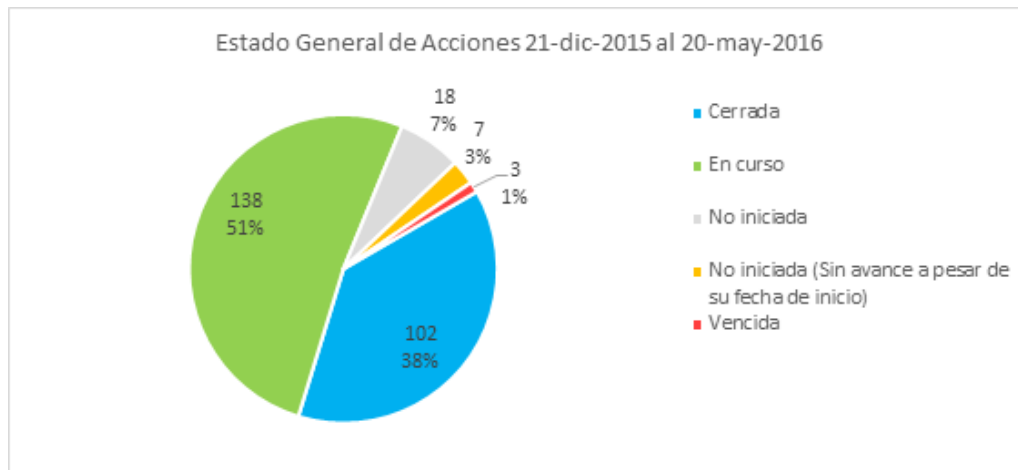
seguimiento especial a la formulación de los Planes de mejoramiento por Ejercicios de Autoevaluación Académica, esto, por cuanto se encontraban varios planes con ciertas demoras en su formulación, lo que generaba un represamiento de planes de mejoramiento que sin la finalización de dicha formulación y aprobación final no pueden dar curso formal para su ejecución y reportes a través del SSAM.

Teniendo en cuenta lo anterior, desde la Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario – GCMU – se enviaron varios correos hacia las Escuelas respectivas, informando la situación y solicitando que se indicara si dichos planes iban a ser finalmente formalizados o si era pertinente su anulación; frente a lo cual las escuelas realizaron la respectiva revisión y han continuado con la formulación, obedeciendo principalmente a olvidos y desatención en la formulación por cambios de coordinadores de programas, motivo por el cual en gran parte se observa que la mayor cifra de planes aprobados en este periodo está asociada con los Planes de mejoramiento por Ejercicios de Autoevaluación Académica. Así mismo desde la GCMU se ha prestado el acompañamiento y asesoría que han requerido las Escuelas, incluyendo una jornada de resocialización sobre el procedimiento para la formulación de planes de mejora, dirigida a la Escuela de Ciencias de la Educación y realizada el día 18 de febrero de 2016.

Acciones vencidas a la fecha de corte del informe:

| Origen formulación  | Detalle acción  | Motivos del vencimiento  |
|---|---|--|
| Proceso Evaluación y Control de la Gestión                          | <p><b>Código:</b> 5667-GCMU</p> <p><b>Descripción:</b> Actualizar el procedimiento Control y tratamiento de producto no conforme de acuerdo con la evaluación de la metodología definida para el reporte de su tratamiento</p> <p><b>Fechas ejecución:</b><br/>Inicio: 18/10/2015 - Fin: 29/04/2016</p> | <p>A la fecha aún se están realizando algunos ajustes al procedimiento, con el propósito de dar mayor claridad y facilitar la gestión del reporte y consolidación de la información para el análisis del Producto o Servicio no conforme. Ya se cuenta prácticamente con todo el planteamiento de los cambios al procedimiento, pero se están ultimando detalles de la matriz de Productos y servicios y del formulario para el reporte de PNC.</p> <p>Teniendo en cuenta que son pocos los últimos ajustes que se están realizando, en los próximos días quedará estandarizado el procedimiento y se procederá con su respectiva socialización.</p> |
| Ejercicios Específicos de Autoevaluación y Acreditación (Académica) | <p><b>Código:</b> 5118-ECSAH</p> <p><b>Descripción:</b> Realizar un estudio para identificar las causas de deserción de los estudiantes de Filosofía</p> <p><b>Fechas ejecución:</b><br/>Inicio: 10/11/2015 - Fin: 13/05/2016</p>   | <p>Estas dos acciones fueron ejecutadas, sin embargo en el SSAM permanece vencidas debido a que por disponibilidad de tiempo del responsable no ha sido posible realizar el reporte del avance en el SSAM.</p> <p>De acuerdo con lo anterior, se enviará comunicación a la ECSAH para que se realice el respectivo reporte en los</p>  |

|   |  |   |
|---|--|---|
| Ejercicios Específicos de Autoevaluación y Acreditación (Académica) | <b>Código:</b> 5116-ECSAH<br><b>Descripción:</b> Visibilizar los productos académicos realizados por los estudiantes del programa de Filosofía<br><b>Fechas ejecución:</b><br>Inicio: 10/11/2015 - Fin: 14/05/2016 | próximos días, para que con ello se haga el cierre formal de la acción dentro de la aplicación. |
|---|--|---|



Fuente Sistema de seguimiento a acciones de mejora SSAM

### Gestión ambiental institucional

Se han redirigido los esfuerzos para que se concentre la gestión ambiental en la Sede Nacional, sin dejar de lado las actividades transversales que se desarrollan en las zonas, en pro de la Gestión Ambiental en el periodo 2016.

Durante el primer trimestre de 2016, existió una Interrupción del Contrato de Recolección de Residuos Hospitalarios y Similares que se generan en los laboratorios de la Sede Nacional con la Empresa ECOCAPITAL, esto debido a la pausa en la gestión dado que con 3 meses de No Entrega de este tipo de Residuos el Contrato Automáticamente queda desactivado, lo que ocasionó una acumulación de este tipo de residuos en el Centro de Acopio. Al evidenciar esta situación se comenzó con el proceso de reactivación del contrato el cual conlleva una actualización de los datos de la Sede Nacional y la participación en una capacitación del Manejo Integral Adecuado de esta clase de Residuos. El contrato tendrá activación y nuevos periodos de recolección quincenales a partir del mes de Junio.

### Mejores prácticas – innovaciones organizacionales

Se realizó seguimiento a la entrega del resultado por parte de los expertos asignados que a la fecha no han entregado la evaluación de mejores prácticas relacionadas con la 5

convocatoria; estas unidades son: VIDER y GIDT. Durante el primer trimestre de 2016, se obtuvo los resultados devaluación de las prácticas a cargo de la GIDT, a la fecha (8-junio-2016) no se ha recibido resultados de la evaluación por parte de la VIDER de las propuestas asignadas, lo cual no ha permitido efectuar cierre de la convocatoria.

De otra parte, realizada la revisión de los resultados de evaluadores correspondientes a 10 propuestas de Buenas Prácticas, ninguna ha obtenido el puntaje de 90 con el fin de realizar reconocimiento respectivo; dependiendo de las 2 prácticas que hacen falta evaluar por la VIDER se conocerá si se generará algún reconocimiento en relación con esta convocatoria y culminar el trámite de evaluación. Desde la GCMU se continuará realizando seguimiento mediante comunicados para que la unidad faltante efectúe la evaluación a las prácticas solicitadas.

## **RESULTADO DE AUDITORÍAS**

Durante el Periodo Evaluado no se realizaron Auditorías al proceso ni al Componente de Gestión Ambiental.

## **CAMBIOS NORMATIVOS**

Durante el periodo de análisis solamente se evidenciaron cambios normativos asociados al procedimiento de gestión ambiental.

## **Gestión ambiental institucional**

Con respecto a las Evaluaciones de los Requisitos Legales Ambientales, se han realizado a la fecha 2 revisiones de esta herramienta, la primera se realizó con Fecha 31/03/2016, cuyos resultados fueron de 127 Requisitos Identificados que aplican a la Sede Nacional JCM, de los cuales se están cumpliendo 122, los 5 incumplimientos están asociados al incumplimiento de un parámetro químico en las aguas residuales que no cumplió con la norma, el cual es el de Tensoactivos, de este incumplimiento ya se cuenta con su respectivo plan de Mejoramiento, el PLAN-(C-1)-411. la segunda evaluación se realizó el 17/05/2016, cuyos resultados fueron de 151 requisitos identificados aplicables, de los cuales 123 se están cumpliendo, esto se debe a la identificación de una nueva Resolución aplicable, no contemplada anteriormente la cual es la Resolución 222 de 2011 “Por la cual se establecen requisitos para la gestión ambiental integral de equipos y desechos que consisten, contienen o están contaminados con Bifenilos Policlorados (PCB)”, de este incumplimiento está pendiente realizar la formulación del Plan de Mejoramiento.

## IMPACTO DE LA GESTIÓN:

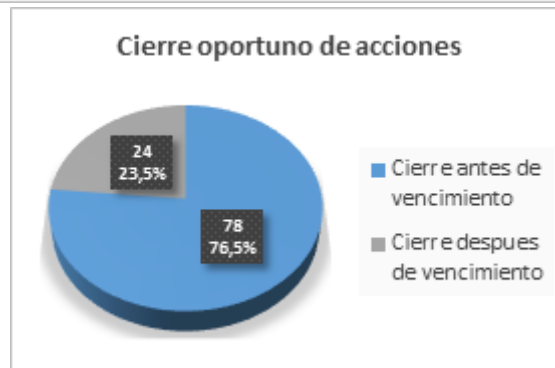
Considerando los efectos evidenciados por las acciones ejecutadas durante el periodo de análisis, se registra la información correspondiente para los procedimientos Gestión de planes de mejoramiento y Gestión ambiental institucional.

### Gestión de planes de mejoramiento

#### Seguimiento al Estado de Ejecución de Acciones

Como parte del seguimiento realizado en pro del cumplimiento y reporte oportuno ante la ejecución de acciones, mensualmente se han enviado correos informativos sobre el estado de las acciones a cada uno de los responsables, estos correos se envían con 10 días de anticipación al corte del SSAM, lo que se traduce en un mensaje de alerta preventiva. Estos mensajes contienen el listado de las acciones que se encuentran en estado “Vencida”, “No iniciada (Sin avance a pesar de su fecha de inicio)” y “En curso próxima a vencerse” y las siguientes recomendaciones frente al reporte.

- Para las acciones con estado **Vencida** realice el reporte final lo más pronto posible con el fin de lograr su cierre efectivo.
- Para las Acciones con estado **No iniciada (Sin avance a pesar de su fecha de inicio)**, de acuerdo con la fecha de inicio tenga en cuenta que ya puede iniciar a darle curso, únicamente si en este momento ya tiene un avance parcial y evidenciable haga un reporte de avance de lo realizado.
- Para las acciones **En curso** tenga en cuenta que la fecha de finalización está próxima por cumplirse; haga el cierre oportunamente y así evite vencimientos



Fuente Sistema de seguimiento a acciones de mejora SSAM

Lo anterior, junto con la visualización de alertas a través del SSAM y la gestión realizada por los diferentes responsables de acciones, reflejan para este periodo un comportamiento favorable en cuanto a la ejecución de las acciones. Este periodo finaliza con un total de 102 acciones cerradas, de las cuales el 76,5% fueron cerradas dentro de los tiempos establecidos para su ejecución y frente al porcentaje restante es de mencionar que 17 acciones fueron cerradas en un término de entre 1 y 15 días posterior a su fecha de finalización y solo 7 acciones se cerraron con un tiempo superior a 15 días. Frente a lo anterior, es importante resaltar que los correos de seguimiento han tenido un gran impacto

en la oportunidad de los reportes de avances de las acciones, así como también la visualización de las alertas a través del SSAM, sin embargo seguirá siendo una tarea el fortalecimiento de la cultura del reporte antes de la fecha de finalización de las acciones, por cuanto en muchas ocasiones ya se cuentan con las acciones desarrolladas y los resultados mismos y pese a ello no se realizan los reportes para el cierre.

Sumado al total de acciones cerradas, se encuentran 138 acciones que están en ejecución dentro de los tiempos previstos para su ejecución, siendo estas la mayor proporción de las acciones que se encuentran abiertas a la fecha; 7 acciones pese a que ya transcurrió la fecha de inicio, aún no cuentan con un avance de ejecución parcial reportado en el SSAM, sin embargo no significan incumplimiento alguno por cuanto se encuentran dentro del periodo proyectado para su ejecución; 3 acciones se encuentran vencidas, estas presentan un vencimiento de 6, 7 y 20 días, representando solo el 1% frente al total de acciones, situación que es de conocimiento por parte de los responsables y de quienes se esperan reportes en los próximos días; y finalmente se tienen 18 acciones en estado de No iniciada por cuanto la fecha de inicio proyectada para su ejecución es posterior a la fecha de corte de estos datos.

### **Gestión ambiental institucional**

Durante el periodo se realizó la entrega de 3 Certificados de aprobación del Nivel ACERCAR del Programa de Gestión Empresarial a la UNAD por parte de la Secretaría Distrital de Ambiente, estos certificados con alcance a la Sede Nacional, CEAD JAGOM, GRI y Archivo Central, esto por evidenciar el compromiso y avance notable en el cumplimiento de los requisitos Legales Ambientales en las sedes de Bogotá lo cual es fundamental para obtener el reconocimiento del Programa mencionado de esta Entidad de Control. Para el periodo 2016 se tiene pensado la continuación de la UNAD Sede Nacional en este Programa en el Nivel PRODUCCIÓN SOSTENIBLE para Complementar la gestión realizada con la implementación y Certificación de la Norma ISO 14001.

### **COMPROMISOS DEL INFORME ANTERIOR:**

#### **Gestión ambiental institucional**

El Formato de Control de Vehículo Recolector de RESPEL, se actualizó el día 30/03/2016, fecha en que quedó estandarizado con en su Versión 1-30-03-2016.

La MIAVIA fue actualizada según lo indicado en el procedimiento de gestión ambiental institucional y se reportan resultados en la sección Cambios normativos.

## ACCIONES A EMPRENDER

Teniendo en cuenta las problemáticas identificadas durante el periodo se proyectan acciones solamente para el procedimiento Mejores prácticas – innovaciones organizacionales.

### Mejores prácticas – innovaciones organizacionales

- Hacer seguimiento a las comunicaciones dirigidas al líder que tiene pendiente la evaluación de la práctica.
- Evaluar la posibilidad de actualización del procedimiento considerando la dinámica de evaluación de las prácticas y la periodicidad definida para las convocatorias.

## CONCLUSIÓN

Se evidencia durante el periodo de análisis que la gestión del proceso ha mantenido el dinamismo de periodos anteriores, dando soporte a los demás procesos del sistema, a los programas académicos y a los programas de gestión ambiental para hacer seguimiento a las acciones emprendidas producto de la identificación de oportunidades de mejora a través de la gestión de planes de mejoramiento en el sistema de seguimiento a acciones de mejora y las alertas enviadas por correo electrónico aportaron para mejorar la oportunidad en la atención de los compromisos definidos.

La actualización de la MIAVIA y la actuación oportuna para atender los requisitos ambientales para los que se identificó incumplimiento permitió a la UNAD materializar el objetivo del proceso Mejoramiento Universitario al dar cumplimiento a la normatividad interna y externa.

La evaluación de buenas prácticas postuladas en la quinta convocatoria permite respaldar con el criterio de los líderes Unadistas, la identificación de oportunidades de mejora y su consecuente implementación de metodologías y herramientas en las unidades y zonas, alimentado el acervo institucional de iniciativas para la atención de las necesidades de los usuarios.

La suma de acciones asociadas a la gestión de los procedimientos del proceso evidencia el cumplimiento a la política del sistema integrado de gestión en donde se declara el compromiso de la UNAD con el mejoramiento continuo.