

## INFORME DE GESTIÓN DE PROCESO

### EVALUACION Y CONTROL DE LA GESTIÓN

Noviembre 16 de 2016- 15 de mayo 2017

#### Objetivo del Proceso:

Evaluar periódicamente la Gestión Universitaria a través de la valoración interna de los productos y/o servicios elaborados y/o prestados en la Universidad, que permita determinar los avances para tomar decisiones asertivas que permitan el logro de los objetivos y propósitos trazados en los diferentes planes, programas, proyectos y procesos.; mediante el uso de dispositivos, que permiten identificar, monitorear, evaluar y revisar el quehacer institucional.

Teniendo en cuenta el objetivo referenciado y desde la visión general del proceso, documente los siguientes aspectos:

#### 1. Aspectos que conllevaron al cumplimiento del objetivo

(Para cada aspecto mencionado indique las estrategias implementadas o proyectadas para lograr el cumplimiento del objetivo)

##### - (P-3-1) Aseguramiento del Sistema Integrado de Gestión

Se realizó la actualización del procedimiento P-3-1 Aseguramiento del Sistema Integrado de Gestión, por medio del cual se analizó en su primera fase de ejecución la pertinencia en la información suministrada y cómo las variables y análisis responden a las necesidades de la Organización para dar sustento a distintos ejercicios de revisión en los que es pertinente precisar y responder en un mismo informe con coherencia y exactitud.

Se está proyectando la resolución del Comité Técnico de Gestión Integral – MECI con el fin de incluir los aspectos relevantes para la toma de decisiones en el espacio de esta reunión, dentro de los aspectos a considerar esta: La actualización normativa de acuerdo a la nueva legislación en cada uno de los estándares bajo los cuales la UNAD se encuentra certificada, definición, funciones y sesiones que realizaría el Comité Técnico de Gestión Integral - MECI

##### - (P-3-2) Atención de Tutelas - (P-3-3) Defensa Judicial

Se realizó la atención a las tutelas y demandas que llegaron ante la UNAD en donde se analizó cada caso concreto, se recopiló la información y la verificación de los diferentes contextos, dando cumplimiento a los términos para dar respuestas congruentes, pertinentes, eficaces y oportunas, logrando agotar adecuadamente cada etapa procesal.

#### - (P-3-4) Control y Tratamiento de Productos y Servicios No Conformes

Durante el periodo de análisis, de acuerdo con los reportes realizados de Productos o servicios No conformes, se trataron 34 casos relacionados con Homologaciones y 15 casos relacionados con Certificaciones de Notas y Constancias de Estudios Académicos a Nivel Nacional, dichos casos fueron tratados conforme a lo establecido en el Procedimiento, permitiendo evaluar las situaciones presentadas y tomar las acciones definidas para cada caso.

Frente a lo anterior es de destacar que en relación con las situaciones de homologaciones presentadas, se redujo notablemente el número de reportes realizados en comparación con el periodo inmediatamente anterior, pasando de 82 a 34 casos, situación que en parte obedece acciones de seguimiento definidas desde el proceso de ciclo de vida del estudiante como son:

- Gestionar la asignación de un funcionario o contratista por Escuela, para desarrollar las actividades del procedimiento de homologaciones a cargo de la escuela -sede nacional, así como el monitoreo del estado de las homologaciones en las zonas
- Diseñar estrategias de identificación de alertas en el formato de seguimiento de solicitudes de homologación ajustadas al procedimiento
- Enviar notificaciones a los docentes / líderes zonales de escuela cuando esté próximo a vencerse el plazo de entrega /revisión del estudio de homologación, Con base en la información registrada en el archivo compartido de seguimiento a homologaciones.

En relación con los casos relacionados con Certificaciones de Notas y Constancias de Estudios Académicos a Nivel Nacional es de indicar que el número de registros paso de 10 a 15 reportes en comparación con el periodo anterior, estos casos obedecen a errores humanos al momento de digitación, cifra que equivale al 0.15% frente a las 9679 Certificaciones y Constancias expedidas a nivel nacional; cada uno de los casos presentados, fueron atendidos mediante la corrección la inconsistencia encontrada en el documento ya firmado, generando un nuevo documento y destruyendo el anterior. Como parte de la prevención de este tipo de situaciones, desde Registro y Control de Sede Nacional se ha remitido comunicación a los Líderes de Registro y Control Zonales reiterando la importancia de la verificación propia por cada funcionario encargado de la realización de las certificaciones y/o constancias a través de la previa verificación (sobre el Registro Académico) antes de imprimirla para la respectiva firma, de manera que conlleve a evitar los errores en los datos.

#### - (P-3-5) Auditorías Integrales

Se realizó el proceso de las auditorías internas en sus diferentes fases (Alistamiento, Planeaciones de auditoría, Ejecuciones de auditoría, Elaboración de informes preliminares y revisión de los mismos, Consolidación de informes nacionales consolidados por proceso y/o procedimiento, Realimentación por parte del líder de procedimiento auditado, Entrega del informe final o definitivo de proceso y/o

procedimiento del SIG; un primer sub-total de doce (12) informes internos por procesos o cadenas de valor del SIG – Componente Sistema de Gestión de la Calidad, más informe del Componente de Gestión Ambiental, así como el del Componente de Seguridad y Salud en el Trabajo (SySO), para un total de catorce (14) informes, los cuales dieron lugar al levantamiento de oportunidades de mejora, las cuales han originado planes de mejoramiento respectivos.

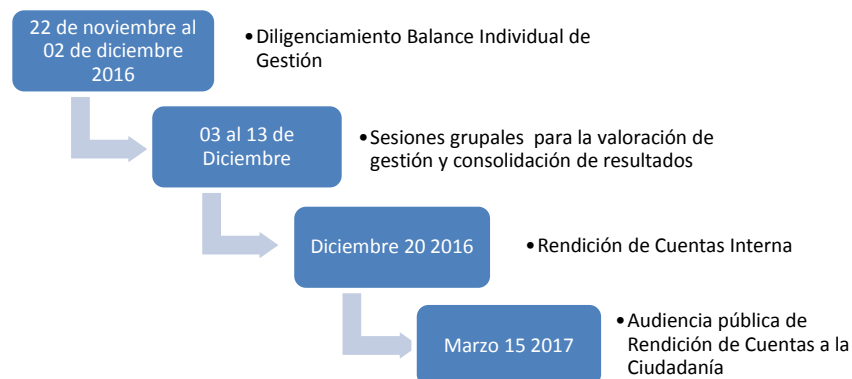
Finalizado el ejercicio auditor por parte de SGS, se conceptuó en su informe final que “las Auditorías Internas son garantía del mejoramiento continuo de la Universidad”. Para todo ello se empleó los distintos tipos de recursos, lo que condujo tras varios meses de ejecución hasta la culminación del mismo y a los distintos productos derivados. Las estrategias empleadas para hacer cumplir el mencionado procedimiento se encuentran inmersas dentro del mismo, las cuales la OCONT retoma para el debido liderazgo y conclusión del gran ejercicio auditor.

### - (P-3-7) Rendición de Cuentas y Construcción de Balance de Gestión

El ejercicio formal de presentación del Balance de Gestión Individual de la vigencia 2016, se inició el 21 de noviembre de 2016, dando a conocer las directrices para su desarrollo, en la “Guía descriptiva de Directrices para el Desarrollo del Balance de Gestión Individual y Rendición de Cuentas” lineamientos necesarios para realizar seguimiento y análisis de los resultados y compromisos adquiridos por los directivos.

## Socialización

Mediante circular informativa 260-022 del 21 de noviembre de 2016, se informó a la comunidad Unadista los lineamientos y cronograma general sobre el cual operó el ejercicio de Balance de Gestión y la Rendición de Cuentas de la vigencia, para los funcionarios de carrera administrativa y de libre nombramiento y remoción quienes tuvieron a disposición una herramienta en línea para registrar su balance individual. El cronograma que se llevó a cabo fue:



Durante la primera etapa “diligenciamiento Balance Individual de Gestión para funcionarios de carrera administrativa y de libre nombramiento y remoción”, se adelantó

el seguimiento permanente al cumplimiento en el diligenciamiento del Balance individual con el fin de lograr la mayor participación en el desarrollo de la etapa.

Las sesiones grupales de trabajo para la presentación del Balance de Gestión y retroalimentación se realizaron del 3 al 13 de diciembre de 2016 y de forma alterna se realizó la valoración de resultados de la gestión individual por parte de los evaluadores de gestión.

Con el liderazgo de la Rectoría y coordinación de GCMU, se diseñaron las diferentes estrategias para el desarrollo del ejercicio de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2016 de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia –UNAD, entre las actividades más representativas de cada una de las estrategias fueron:

### Fase de Alistamiento

- ✓ Preparación integral de la audiencia pública y definición del cronograma de actividades. La GCMU, establece en el mes de febrero de 2017, el cronograma de actividades definiendo los responsables de cada una de ellas y la fecha de cumplimiento.
- ✓ Definición del equipo interno de trabajo.
- ✓ Reuniones del equipo de trabajo con el fin de definir y tomar decisiones sobre las actividades a desarrollar.
- ✓ Definición y asignación de tareas al interior del equipo de trabajo, se conformó 8 equipos de trabajo, quienes fueron los encargados de consolidar y construir la presentación de la gestión realizada para cada uno de los ejes temáticos.
- ✓ Recopilación y consolidación de información de acuerdo con temas definidos para la audiencia pública, mediante circulares informativas y correos a cada uno de los articuladores de los ejes temáticos.
- ✓ Definición y preparación de aspectos logísticos.
- ✓ Definición de mecanismos de **participación ciudadana** en el ejercicio de la Rendición de Cuentas donde la ciudadanía nos dio a conocer su tema de interés o pregunta a tener en cuenta en la audiencia Pública.

### Fase de Consolidación

- ✓ Se dio apertura al ejercicio de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2016 de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD con la invitación del señor Rector a la ciudadanía que fue publicada el día 8 de febrero de 2017.
- ✓ consolido la información, para la construcción del Documento “Balance Social de Gestión vigencia 2016”. El cual fue publicado desde el 7 de marzo de 2017 para consulta de la ciudadanía

### Fase Ejecución de la Audiencia Pública

La Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD, presenta ante la ciudadanía la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2016, el día miércoles 15 de marzo de 2017 en la Sede Nacional José Celestino Mutis, Auditorio principal calle 14 sur No. 14 23. Hora: 8:00 a.m.

En ella se contó con la participación de 327 asistentes en el auditorio, según registro de asistencia, A nivel nacional se tuvo conexión vía web conference con las Zonas y CEAD, donde igualmente se dispuso un auditorio para recibir a los invitados, de acuerdo al registro de asistencia se contó con 272 participantes

Se contó con el apoyo de medios tecnológicos para su transmisión a través de Radio UNAD Virtual, Canal UNAD, transmisión vía streaming y RUV y Web conference, adicionalmente se mantuvo habilitado el formulario en línea “registro de Preguntas audiencia pública de Rendición de Cuentas y Balance de Gestión vigencia 2016” ubicado en la página principal de la universidad [www.unad.edu.co](http://www.unad.edu.co) y la página del Sistema Integrado de Gestión <https://sig.unad.edu.co/>.

### Fase de Evaluación

El día 21 de marzo de 2016, envió a los ciudadanos que asistieron al evento Audiencia Pública Rendición de Cuentas Vigencia 2016, la encuesta, para conocer la opinión frente a los diferentes aspectos y así determinar fortalezas y oportunidades de mejora a tener en cuenta en próximas vigencias, la encuesta contó con 7 preguntas, cuyo resultado se puede visualizar en el documento de “Memorias Audiencia Pública de Rendición De Cuentas Vigencia 2016”.

#### - (P-3-9) Administración del Riesgo

Se expidió la Circular 230-001 emitida por parte de la OCONT el pasado 29 de abril de 2017, la cual traza los lineamientos que los responsables de mapas de riesgos deben seguir para la debida mitigación de los mismos, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento y el instructivo asociado. Trimestralmente se efectúa el permanente seguimiento a las distintas actividades de mitigación de los riesgos, por parte de las distintas unidades.

## 2. Aspectos que dificultaron el cumplimiento del objetivo del proceso

(Para cada aspecto mencionado indique las estrategias implementadas o proyectadas para superar la situación)

#### - (P-3-1) Aseguramiento del Sistema Integrado de Gestión

De acuerdo a las medidas tomadas por los procesos para la consolidación de información se han venido logrando resultados en la entrega oportuna de los mismos, sin embargo, aún es necesario ahondar esfuerzos y establecer estrategias para la consolidación del documento en aquellos procesos en los cuales intervienen varias unidades sobre todo en el reporte y análisis de variables claves para la evaluación de la gestión de los procesos.

#### - (P-3-2) Atención de Tutelas - (P-3-3) Defensa Judicial

No se identificaron situaciones que impidieran el cumplimiento del objetivo, sin embargo, se fortaleció la gestión a través de la proposición de políticas de prevención de daño antijurídico, capacitaciones y acompañamiento de la Secretaría General a otras unidades fortaleciendo la atención de solicitudes presentadas por la comunidad educativa.

#### - (P-3-5) Auditorias Integrales

No se tuvo en cuenta para la planeación y ejecución de las auditorías internas el cronograma para el desarrollo de la auditoría externa lo cual impactó en el ejercicio normal de este procedimiento, frente a lo cual se aplicaron las correcciones y planes contingentes pertinentes. En el periodo del 8 al 18 de noviembre se realizó la capacitación y formación de auditores internos integrales en las normas ISO 9001:2015 – ISO 14001:2015 – OHSAS 18001:2007, reforzándose así el equipo de auditores internos integrales para la UNAD, resultando un total a la fecha de 14 auditores integrales internos formados. La Auditoría realizada por parte de SGS detectó una no conformidad menor en cuanto al SGC, para lo cual se estableció el plan de mejoramiento en el SSAM “PLAN-(C-3)-446”

### 3. Asuntos pendientes y en proceso

(Indique aquellas iniciativas o estrategias que se tienen proyectadas desarrollar o se estén desarrollando en función de la mejora del desempeño del proceso)

#### - (P-3-1) Aseguramiento del Sistema Integrado de Gestión

En el Comité Técnico de Gestión Integral – MECI que se tiene proyectado para el mes de agosto se realizará la evaluación del desempeño del Sistema Integrado de Gestión por parte de los representantes de componente y líderes, así como la presentación de estos resultados a la alta dirección para la toma de decisiones frente al SIG; adicionalmente, se está proyectando la resolución del Comité Técnico de Gestión Integral – MECI con el fin de incluir los aspectos relevantes para la toma de decisiones en el espacio de esta reunión.

#### - (P-3-2) Atención de Tutelas - (P-3-3) Defensa Judicial

Proceso de evaluación y medición de los resultados de las políticas de prevención del daño antijurídico propuestas.

#### - (P-3-5) Auditorias Integrales

Al cierre del periodo de reporte del presente informe, el procedimiento en sí se encuentra en un proceso de actualización la cual fue originada por oportunidades de mejora derivadas del hallazgo presentado en la auditoría externa por parte de SGS.

Se están adelantando acciones para elaborar, aprobar, y poner en marcha el Programa de Auditorías de la vigencia 2017 en la UNAD cuyo eje serán las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007 dados los compromisos que se tienen tanto interna como externamente, para asegurar el cumplimiento de los distintos requisitos de estas normas.

- (P-3-7) Rendición de Cuentas y Construcción de Balance de Gestión

A la fecha se encuentran en preparación las audiencias públicas de rendición de cuentas zonales. La zona ZCORI tiene programada la audiencia pública zonal para el mes de junio. Las demás zonas tienen proyectada la audiencia para el segundo semestre de 2017

- (P-3-9) Administración del Riesgo

Se avanza en el seguimiento desde la OCONT para el aseguramiento de la actualización a 31 de marzo de 2017 de los distintos Mapas de Riesgo, de conformidad con la Circular 230-001 de 2017. Al término del mes de junio de 2017 se comenzará con el seguimiento del segundo trimestre de 2017 a los distintos mapas de riesgos.

**4. Conformidad de los productos y servicios**

(Para los procesos que han caracterizado Productos y Servicios, indicar el grado de conformidad y los aspectos que conllevaron a este grado de cumplimiento)

**5. De acuerdo a la información documentada previamente indique cual fue el aporte del proceso para cumplir con la política y los objetivos del Sistema Integrado de Gestión.**

- (P-3-1) Aseguramiento del Sistema Integrado de Gestión

Se contribuye a través del mejoramiento continuo de la gestión y el cumplimiento de los requisitos legales y suscritos por la institución, satisfaciendo las expectativas de todos los actores académicos y administrativos, beneficiarios y usuarios de los programas y servicios educativos, mediante la evaluación de los objetivos propuestos en cada uno de los procesos y componentes con el fin de dar cumplimiento a lo establecido por el Sistema Integrado de Gestión en la Política y objetivos, permitiendo tomar decisiones en tiempos oportunos para cumplir con los fines últimos que tiene la UNAD en la prestación de servicios.

- (P-3-2) Atención de Tutelas - (P-3-3) Defensa Judicial

Ejecución de acciones oportunas y eficaces en la atención de tutelas y demandas por parte de la Secretaría General respecto a la prestación de servicios administrativos y/o educativos ofrecidos por la Universidad.

- (P-3-4) Control y Tratamiento de Productos y Servicios No Conformes

Desde el Tratamiento de productos y servicios no conformes se contribuyó a partir de la verificación y atención de las situaciones de inconformidad presentadas de cara al cumplimiento de los requisitos legales y demás suscritos por la institución, conforme a los declarados en la matriz de productos y servicios del SIG; la atención y actuación eficaz ante dichas situaciones impacta finalmente en la calidad de la prestación de los servicios hacia nuestros usuarios, lo que se alinea con una de las declaraciones de la política del SIG en la que se menciona “a. *El mejoramiento continuo de su gestión y el cumplimiento de los requisitos legales y demás suscritos por la institución, para la satisfacción de todos los actores académicos y administrativos, beneficiarios y usuarios de sus programas y servicios educativos, en procura de superar sus expectativas.*”.

- (P-3-5) Auditorías Integrales

El Objetivo Integral n° 4 establece “Optimizar la gestión universitaria a través del seguimiento y control de los procesos, apoyándose en los dispositivos definidos por la universidad”, por medio de los informes de auditoría interna se puede realizar un seguimiento, control y verificación del cumplimiento de la normatividad y procedimientos asociados al quehacer de la UNAD.

- (P-3-7) Rendición de Cuentas y Construcción de Balance de Gestión

Por medio de la rendición de cuentas y el balance de gestión, se realiza la presentación de la gestión realizada, el cumplimiento de la política y los objetivos en la vigencia 2016 a través de los componentes del Sistema Integrado de Gestión ante la alta dirección y a la ciudadanía.

- (P-3-9) Administración del Riesgo

A través de los controles y seguimientos realizados a los riesgos definidos ante OCONT se han realizado acciones preventivas para mitigar su materialización en la UNAD en aras del mejoramiento continuo y la gestión de los procedimientos que componen el Sistema Integrado de Gestión.