

INFORME DE GESTIÓN DE PROCESO

MEJORAMIENTO UNIVERSITARIO NOVIEMBRE 2016 - MAYO 2017

FECHA DE ENTREGA

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, cumplan 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.

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

- Durante el periodo de análisis se hizo el seguimiento a los resultados de auditorías internas y externas para los procesos y componentes del sistema integrado de gestión, con la verificación e invitación a la oportuna formulación de los planes de mejoramiento obligatorios y los análisis de observaciones, fruto de esta gestión se formularon 12 planes de mejoramiento distribuidos así:
 - Por auditoría interna: 3 por no conformidades (aprobados), 4 por observaciones (3 aprobados, 1 pendiente de aprobación porque desde zona occidente no se ha revisado la acción asignada) y 1 por no conformidades y observaciones.
 - Por auditoría externa: 4 por no conformidades distribuidos en 3 por procesos y 1 por los componentes de gestión ambiental y gestión de seguridad y salud en el trabajo.
 - Se destaca que los procesos en donde se decidió no formular plan por observaciones reportaron los respectivos análisis de hallazgos al correo de la Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario. Entre los resultados de los análisis se indica entre otros que las observaciones de auditoría están asociadas a temas contemplados en plan de desarrollo o planes operativos (gestor documental), o proyectados para su inclusión en actualizaciones o emisiones de documentos del sistema integrado de gestión, indicadores y otros lineamientos institucionales (procedimiento de inducción y reinducción, gestión de servicios de infraestructura



tecnológica), o ya estaban siendo atendidas con otros planes de mejoramiento (homologaciones), o se trata de situaciones puntuales y temporales que para el momento de la entrega del informe de auditoría ya habían sido atendidas (bienestar, investigación, gestión ambiental), o se trata de recomendaciones cuya implementación tiene un impacto limitado (calificación del servicio de mesa de ayuda, mejoramiento universitario)

Proceso / Componente	Plan por hallazgos de auditoría interna	Plan por observaciones de auditoría interna	Plan por hallazgos de auditoría externa
C-4 Evaluación y control de la gestión	-	-	446
C-5 Gestión de recursos físicos administrativos y financieros	-	455 (en formulación)	-
C-7 Ciclo de vida del estudiante	451	452	444
C-8 Gestión de la oferta educativa	454	-	-
C-9 Gestión del bienestar institucional	-	449	-
C-10 Gestión de la investigación	-	453	-
C-13 Proyección social para el desarrollo regional y la inclusión educativa	445	-	-
Componente gestión ambiental	-	-	447
Componente gestión de seguridad y salud en el trabajo	436	436	447

- Como parte del apoyo de la Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario al desarrollo del ejercicio de autoevaluación institucional y con miras a la programación del correspondiente a la vigencia actual, se realizó el seguimiento al desarrollo de acciones por plan de mejoramiento por autoevaluación institucional, como insumo importante para el desarrollo del siguiente ejercicio de autoevaluación institucional y para garantizar la trazabilidad y disponibilidad de la información; para el cual se obtuvo respuesta y evidencia por parte de la Gerencia de Innovación y Desarrollo Tecnológico la cual reportó el cien por ciento de

cumplimiento y de la Vicerrectoría de Desarrollo Regional y Proyección Social que indicó que se completará la ejecución de acciones en el segundo semestre del año.

- Con base en la información de vigencia de registros calificados de los programas de educación superior, se realizó el seguimiento a formulación de planes por autoevaluación de programas, se hizo la convocatoria para los que deben renovar registros calificados en 2017 y 2018 y el acompañamiento en la formalización de planes en el sistema de seguimiento a acciones de mejora SSAM a los que finalizaron el segundo ejercicio de autoevaluación y requerían formalizar el plan de mejora correspondiente. Durante el periodo de análisis se completó el 100% de formalización de planes de mejoramiento por autoevaluación de programas correspondiente a las vigencias 2014-2015, que si bien estaban en ejecución no habían realizado los reportes correspondientes en el sistema. Se hizo el acompañamiento durante las visitas de pares recibidas para renovación de registros calificados de los programas Maestría en administración de las organizaciones, Especialización en educación, cultura y política y Especialización en educación superior a distancia en donde se mostró a solicitud de los pares académicos la metodología y el sistema para la gestión de planes de mejoramiento por autoevaluación.
- La implementación de cambios en la metodología de análisis de hallazgos, concertada y socializada con los responsables de los procesos a través de la actualización del instructivo para el análisis de hallazgos y el formato para análisis de hallazgos permitió subsanar las debilidades evidenciadas en cuanto a la libertad en el uso de metodologías, que además de limitar el ejercicio en equipos con poca experiencia y conocimiento del tema, había implicado observaciones de auditoría externa.
- Durante el periodo de análisis en el Componente de gestión ambiental en la Sede Nacional José Celestino Mutis, se hizo seguimiento los cinco Programas de gestión ambiental ya implementados, con el fin de medir el cumplimiento de las Metas Ambientales, los Objetivos Ambientales y finalmente con la Política del sistema Integrado de Gestión. Los resultados obtenidos con base en la gestión lograda en la vigencia inmediatamente anterior en cumplimiento de los objetivos son:
 - Aprovechamiento de los residuos en un 35,09%
 - Reducción de los residuos sólidos convencionales facturados en un 72.34%
 - Reducción de la Cantidad de Residuos Peligrosos y Especiales Generados en un 1%
 - Reducción del consumo de energía eléctrica en un 28,05%
 - Reducción del consumo de agua per cápita en 1,07%
 - Cumplimiento en los parámetros de emisiones de la caldera de las plantas



piloto.

- En el primer trimestre del año 2017, se actualizaron los objetivos de gestión ambiental, los cuales quedaron estipulados en el Procedimiento de Gestión Ambiental Institucional (P-1-4) en su versión 10 del 24 de Enero de 2017. Llegando a esto para este periodo de análisis han sido formulados y aprobados siete Programas de Gestión Ambiental los cuales son:
 - Programa de Control de Vertimientos - PLAN-(PA-SEDESADMIN)-464
 - Programa de Control de Emisiones Atmosféricas por fuentes móviles o fijas - PLAN-(PA-SEDESADMIN)-463
 - Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos Convencionales - PLAN-(PA-SEDESADMIN)-462
 - Programa de Gestión Integral de Residuos Peligrosos y Especiales - PLAN-(PA-SEDESADMIN)-461
 - Programa de Ahorro y Uso Eficiente de Energía Eléctrica - PLAN-(PA-SEDESADMIN)-460
 - Programa de Ahorro y Uso Eficiente de Agua Potable - PLAN-(PA-SEDESADMIN)-459
 - Programa de Eficiencia Administrativa y Cero papel - PLAN-(PA-SEDESADMIN)-458

Con los resultados obtenidos se evidencia el trabajo del Componente en pro del cumplimiento del Objetivo y el trabajo de mantener y fortalecer los Programas de Gestión Ambiental y conseguir mejores resultados en materia ambiental para mantener la certificación el a NTC ISO 14001.

2. Aspectos que dificultaron el cumplimiento del objetivo del proceso

- Desde las unidades que lideran los procedimientos no se ha apropiado suficientemente la metodología de gestión de planes de mejoramiento para la documentación de las iniciativas que surgen y se implementan por el análisis de información desde otras fuentes de información diferentes a los informes de auditoría
- En el seguimiento a los Programas de gestión ambiental ya implementados existieron 2 incumplimientos a las metas y objetivos planteados, los cuales son:
 - Incremento en un 86,10% en el consumo de papel
 - Incumplimiento del parámetro de sólidos sedimentables en las aguas residuales, por lo cual se establecieron los respectivos planes de mejoramiento en el Sistema de Seguimiento acciones de Mejora, PLAN-(C-1)-456 y PLAN-(C-1)-457 respectivamente.
- Con respecto a los requisitos legales ambientales, en la última evaluación realizada dentro del periodo en análisis el día 12 de Mayo, se tiene un cumplimiento del 97% de los requisitos legales aplicables los cuales son un total de 90, y se incumplen 3, 2 de los cuales están relacionados con el parámetro de

Sólidos Sedimentables incumplido en el último monitoreo de las aguas residuales y 1 con la notificación a la Secretaría de Ambiente de los Residuos de Construcción y Demolición que se generen en obras realizadas, lo cual se realizará cuando se generen este tipo de residuos.

- A la fecha no se ha podido alcance a las demás zonas del país, en cuanto a las acciones de gestión ambiental, sin embargo se están llevando a cabo mesas de trabajo con la VISAE, para incluir dentro de la rama de e-monitores de bienestar, los monitores ambientales que apoyen el ejercicio en cada uno de los Nodos inicialmente.

3. Asuntos pendientes y en proceso

- Efectuada la revisión del procedimiento actual de mejores prácticas – innovaciones organizacionales se encontró que:

Actualmente el procedimiento presenta el siguiente contexto:

- Es un ejercicio anualizado, sin embargo no se hacen convocatorias desde el año 2013
- El procedimiento limita la participación ciudadana, no es incluyente
- El procedimiento limita la búsqueda de ideas que aún no estén materializadas
- Limita las ideas a implementaciones y reconocimientos de las zonas o unidades.
- Limita el desarrollo de ideas que dependan de apoyo

La participación en este tipo de procedimientos debe ser más dinámica

Funciones:

En relación con el acuerdo 0037 de 2012 para la GCMU, la única función donde se relaciona el tema de buenas prácticas universitarias, es la siguiente:

“g) Diseñar e implementar, en coordinación con el comité técnico de autoevaluación y la oficina de control interno, estrategias que promuevan la cultura de la autoevaluación institucional, la autorregulación y el desarrollo de mejores prácticas universitarias.”

De acuerdo con lo anterior y el contexto actual, esta función no se está realizando de acuerdo con lo estipulado, es decir el desarrollo de estrategias para promover lo descrito en el artículo g.

Propuesta

- Se recomienda focalizar el ejercicio en estrategias para el desarrollo de mejores prácticas en la Universidad con las demás unidades mencionadas, según el acuerdo 007 de 2012.
- Crear un banco de ideas para afrontar retos o solucionar problemáticas institucionales.
- Se propone que no sea un ejercicio anualizado, debe ser un ejercicio más constante en búsqueda de ideas para resolver retos o problemas.

- Incluir participación de actores internos y externos.
- Enfoque a la búsqueda de ideas innovadoras, No solo a cosas ya existentes.
- Articular lineamientos o procedimientos al tema de GEL relacionado con innovación abierta.

Dado lo anterior, en el mes de Mayo se evaluaron las alternativas de actualización del procedimiento entre las que se incluyó generar lineamientos entre la GCMU y la GIDT con el fin de implementar una estrategia para la participación de la comunidad en general (interna y externa) en el tema de datos abiertos, que incluya la participación de más unidades para determinar temas relevantes en los cuales se pueden implementar acciones de participación ciudadana, y se dio como ejemplo los siguientes casos:

<http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/w3-article-11381.html>

En donde se tiene en cuenta tres ejes en el diseño de los lineamientos:

- Base de Conocimiento: Que se encarga de generar, difundir y compartir conocimiento sobre investigaciones, tendencias y buenas prácticas territoriales, nacionales e internacionales en gobierno electrónico.
 - Ejercicios de Innovación: Se encarga de apoyar y acompañar el desarrollo de ejercicios de innovación en entidades públicas del orden nacional y territorial frente a procesos de innovación pública digital.
 - Cultura de Innovación: Incentivar un proceso de conformación de una cultura de innovación al interior de la administración pública.
- Frente a la anterior propuesta, se determinó que se efectuará una segunda revisión del procedimiento con el fin de realizar un ajuste al mismo dando alcance a los aspectos antes mencionados.
- Se debe empezar a trabajar en la transición del sistema de la NTC ISO 14001:2004, a la ISO 14001:2015, por lo cual se deben realizar las actualizaciones pertinentes al procedimiento y elaborar el manual del componente de gestión ambiental.

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 cuál fue el aporte del proceso para cumplir con la política y los objetivos del Sistema Integrado de Gestión.

Desde la gestión del proceso de Mejoramiento Universitario se aportó para el cumplimiento de la declaración de compromiso con la mejora continua de la política del sistema integrado de gestión, por cuanto desde sus procedimientos se dispusieron herramientas para mantener la información documentada de la identificación de oportunidades de mejora y los planes implementados, para el atender situaciones de

incumplimiento de requisitos de los estándares de gestión de los componentes así como de baja valoración en los ejercicios de autoevaluación de programas académicos.

Considerando que el procedimiento de Gestión Ambiental Institucional se encuentra adscrito al proceso de Mejoramiento Universitario, también se aportó al cumplimiento de la declaración de compromiso de prevención de la contaminación de la política del Sistema Integrado de Gestión a través de la especificación de la metodología y las herramientas para hacer la evaluación de los impactos asociados a los aspectos ambientales significativos y para definir los programas a implementar en cada sede para mitigarlos.

Para aumentar el aporte del proceso al cumplimiento de la política y los objetivos del sistema integrado de gestión es necesario que desde los procesos se potencialice el uso de las herramientas dispuestas para el seguimiento a la implementación de planes de mejoramiento, aplicándolas para el análisis de oportunidades de mejora y considerando la información obtenida como realimentación de los usuarios y beneficiarios de los programas y servicios educativos.