

INFORME DE GESTIÓN DE PROCESO

MEJORAMIENTO UNIVERSITARIO MAYO - NOVIEMBRE 2017

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.

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

1. Aspectos que conllevaron al cumplimiento del objetivo

Se presentan a continuación las acciones desarrolladas durante el periodo de análisis en procura del cumplimiento del objetivo del proceso estratégico Mejoramiento Universitario:

- Actualización de la caracterización del proceso, en la cual se incluyeron ajustes en la denominación de elementos propios del proceso y de otros procesos con los que interactúa, permitió evidenciar la articulación con los procesos del sistema para asegurar el cumplimiento del ciclo planear-hacer-verificar-actuar.
- Se realizó la actualización del procedimiento Mejores Prácticas - Innovaciones organizacionales, atendiendo las dinámicas institucionales en las que ha calado el término de Buenas Prácticas, el cual se utiliza en diferentes ámbitos de actuación y con proyección a incorporar los criterios de evaluación definidos para convocatorias externas a las que la universidad se ha postulado en las últimas vigencias, con el ánimo de fortalecer el repositorio de mejores prácticas con mejor información que sirva para responder de manera oportuna a llamados externos a presentación de proyectos; así mismo que le permita a los funcionarios y demás miembros de la comunidad universitaria tener disponible el acceso para realizar sus postulaciones internas.

Para asegurar el impacto de la actualización, después de la estandarización de la nueva versión del procedimiento, se realizaron ejercicios de socialización a través de web conference y envío de correo con invitación a postulación de prácticas

exponiendo la definición de buena práctica y presentando el vínculo para el diligenciamiento del formulario de postulación.

- En atención a la solicitud, por parte de la Gerencia de Talento Humano en cuanto a la inclusión de fuentes y tipos de hallazgos relacionados con el Componente de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y a algunas recomendaciones surgidas de auditoría interna, se realizó la actualización del procedimiento de Gestión De Planes de Mejoramiento y el instructivo para el Registro y Formalización de Planes de Mejoramiento, evidenciando el cumplimiento de la declaración del objetivo del proceso en donde se indica “Definir las actividades necesarias” en la extensión y profundidad necesarias, para que tanto procesos como los componentes del sistema evidencien la mejora continua.
- Se realizó el seguimiento a la generación de hallazgos de auditoría interna y el correspondiente análisis de causas y formulación de planes de mejoramiento, contando con el apoyo de los líderes estratégicos de gestión y los equipos de colaboradores de cada proceso, con el fin de garantizar la oportunidad en la documentación en las etapas de verificación, y actuación para los procesos del sistema integrado de gestión y dar el acompañamiento en los casos que así lo requirieron.

En la siguiente tabla se resume la formalización de planes de mejoramiento durante el periodo de análisis:

| Proceso / Componente | Plan por hallazgos de auditoría interna | Plan por observaciones de auditoría interna | Plan por hallazgos de auditoría externa |
|---|---|---|---|
| C-1 Mejoramiento Universitario | - | - | Plan 487 (en formulación) |
| C-7 Ciclo de vida del estudiante | Plan 486 | - | |
| C-9 Gestión del bienestar institucional | Plan 485 | - | |
| C-13 Proyección social para el desarrollo regional y la inclusión educativa | Plan 480 | Plan 480 | |
| Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo | Plan 479 | Plan 479 | Plan 488 Plan 490 (en formulación) |

| | | | |
|--|--|--|---------------------------|
| | | | Plan 495 (en formulación) |
|--|--|--|---------------------------|

- Desde la Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario se realizó acompañamiento a la Escuela de Ciencias de la Educación para la formulación del plan de mejoramiento por autoevaluación para el programa “Especialización en Pedagogía para el Desarrollo del Aprendizaje Autónomo”, que fue el único formalizado durante el periodo de análisis.
- Transición del Componente de Gestión Ambiental a la versión 2015 de la Norma ISO 14001. Durante el periodo de análisis se recibió la preauditoría y las fases 1 y 2 de la auditoría externa, para la recertificación del componente de Gestión Ambiental bajo la norma ISO 14001; En el desarrollo de este ejercicio se validaron las metodologías definidas para atender los requisitos de la norma relacionados con la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, las acciones para abordar riesgos y oportunidades, entre otros. Resultado de este conjunto de revisiones, se obtuvo información de retorno del ente certificador con la cual se actualizaron los documentos y herramientas necesarias para evidenciar el pleno cumplimiento de los requisitos y se recertificó el componente de Gestión Ambiental de la sede nacional José Celestino Mutis, validando las estrategias definidas para el ajuste del componente y del sistema a estos nuevos requisitos, de tal forma que se pueda irradiar la implementación de estas estrategias a las demás sedes de la universidad en pro del cumplimiento de la normatividad y otros requisitos, así mismo alcanzar las metas previstas para la siguiente vigencia.
- Con respecto al cumplimiento del objetivo en su enfoque ambiental, se dio cumplimiento, tomando en cuenta las siguientes acciones:
 - ✓ Se incluyeron tres objetivos de gestión ambiental a los objetivos del Sistema Integrado de gestión, aprobados por la alta dirección a través de la Resolución No. 9803 del 13 de septiembre de 2017.
 - ✓ Se identificaron Riesgos y Oportunidades desde el Contexto Institucional en la gestión ambiental, los cuales han sido abordados mediante el Plan de Acción PLAN-(GRA)-477.
 - ✓ Se desplegaron a Nivel Zonal las actividades ligadas al procedimiento Gestión Ambiental Institucional en diferentes centros, con el apoyo de pasantes de ingeniería ambiental y monitores de gestión ambiental; las sedes en las cuales se dio alcance son: CEAD JAGOM, CEAD Medellín, CCAV Puerto Colombia, CEAD Palmira, CEAD Neiva, CEAD Bucaramanga, CEAD Tunja, CEAD Santa Marta, CEAD Popayán, CERES El Plato, CERES El Bordo, CEAD Ibagué, CERES La Plata.
 - ✓ Igualmente, se formularon y ejecutaron programas de Gestión Ambiental, con el fin de definir controles operacionales y acciones de gestión para el logro de los

objetivos y la política del SIG, teniendo en cuenta los aspectos ambientales significativos; los programas son: Programa de Eficiencia Administrativa y Cero Papel (PLAN-(PA-SEDESADMIN)-458 y PLAN-(PA-ZCBOG)-468); Programa de Ahorro y Uso Eficiente de Agua Potable (PLAN-(PA-SEDESADMIN)-459 y PLAN-(PA-ZCBOG)-469); Programa de Ahorro y Uso Eficiente de Energía Eléctrica (PLAN-(PA-SEDESADMIN)-460 y PLAN-(PA-ZCBOG)-470); Programa de Gestión Integral de Residuos Peligrosos y Especiales (PLAN-(PA-SEDESADMIN)-461 y PLAN-(PA-ZCBOG)-471); Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos Convencionales (PLAN-(PA-SEDESADMIN)-462 y PLAN-(PA-ZCBOG)-472); Programa de Control de Emisiones Atmosféricas por Fuentes Móviles o Fijas (PLAN-(PA-SEDESADMIN)-463 y PLAN-(PA-ZCBOG)-473) y Programa de Control de Vertimientos (PLAN-(PA-SEDESADMIN)-464).

- ✓ Se realizaron los cambios necesarios al Componente de Gestión Ambiental, con el fin de lograr la Recertificación en la NTC ISO 14001 y a su vez la transición a su versión 2015.
- ✓ Se cumplieron todos los requisitos del Nivel III del Programa Gestión Ambiental Empresarial, recepcionando y cumpliendo con las auditorías estipuladas por este Programa al que la UNAD se encuentra vinculada desde la vigencia 2014.
- ✓ Se realizó inscripción en la Red Ambiental de Universidades Sostenibles RAUS, con el fin de iniciar a vincular proyectos académicos y de investigación relacionados con la gestión ambiental universitaria e igualmente trabajar en coordinación con otras Instituciones de Educación Superior en el tema.
- ✓ Se obtuvo el puesto N° 252 en el Ranking Mundial de Universidades Sostenibles UI Green Metric de la Universidad de Indonesia, con lo cual se da una visibilidad internacional de la gestión ambiental realizada por la UNAD.

2. Aspectos que dificultaron el cumplimiento del objetivo del proceso

Durante el periodo de análisis se evidenciaron situaciones que limitaron el logro del objetivo del proceso en general y de los procedimientos en particular, la descripción de estas situaciones y algunas de las acciones emprendidas para afrontarlas se presentan a continuación:

- La resistencia a la formalización de planes de mejoramiento por fuentes diferentes a las auditorías internas y externas en la aplicación SSAM, lo cual limitó la posibilidad de las unidades de contar con una única fuente de información en la que se evidencien las múltiples iniciativas emprendidas para garantizar la mejora continua de procesos y procedimientos, situación que pudo materializarse en la manifestación de una no conformidad durante el ejercicio de auditoría externa del componente de gestión de la calidad, para el cual se solicitaron los planes formalizados específicamente por quejas de los usuarios y se pudo evidenciar que las acciones emprendidas por esta causa se encuentran documentadas en otros

registros que en algunos casos son diligenciados una vez se han desarrollado las acciones, restringiendo la posibilidad de hacerles seguimiento en tiempo real.

- La entrega no oportuna del informe de auditoría del proceso Gestión del Talento Humano, ocasiono que al cierre de este informe, el proceso no tuviera conocimiento de la información asociada a observaciones y oportunidades de mejora sobre las cuales pudiera documentar el análisis correspondiente y determinar si amerita la formulación y formalización de planes de mejoramiento; impactando en la oportunidad para la toma de decisiones sobre situaciones de potencial incumplimiento y dejando al proceso de mejoramiento universitario sin el insumo necesario para realizar el balance general del ciclo de auditorías de la vigencia 2017.
- El seguimiento a la formalización de planes de mejoramiento por autoevaluación de programas para renovación de registro calificado y postulación a acreditación de alta calidad, se vio afectado por el desconocimiento desde la Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario de la decisión tomada por algunos programas de utilizar información de autoevaluaciones realizadas antes de la vigencia 2014 para evidenciar los dos ejercicios de autoevaluación necesarios para la solicitud de renovación de registros calificados, de tal forma que al cierre de este informe no se tenía la certeza de cuáles de los programas que iban a solicitar renovación de registro debían formalizar sus planes de mejoramiento en el sistema de seguimiento a acciones de mejora SSAM.

Para subsanar esta situación se solicitó al grupo de asesoría y seguimiento a la acreditación de la vicerrectoría de servicios a aspirantes estudiantes y egresados, la información consolidada de los programas con evaluación en curso para realizar el seguimiento únicamente a aquellos que efectivamente vayan a formular planes de mejoramiento al finalizar la vigencia 2017.

- Durante el año 2017, se cumplieron la mayoría de objetivos propuestos dentro del Componente de Gestión Ambiental, objetivos de recertificación y transición de la norma y la gran mayoría de objetivos de los programas, excepto el objetivo ligado a la reducción de energía eléctrica; no obstante se realizaron esfuerzos institucionales para dar inicio al cambio de tecnología de iluminación fluorescente a iluminación LED, sin embargo las actividades externas de adecuaciones y mantenimientos que aumentaron considerablemente en el año 2017, hicieron que estos consumos se dispararan, incumpliendo nuestro objetivos de disminución.

3. Asuntos pendientes y en proceso

Para el periodo de análisis se describen a continuación, los avances correspondientes a los proyectos en desarrollo a través de los cuales se garantiza el cumplimiento del objetivo del proceso Mejoramiento Universitario y de los objetivos de cada procedimiento, así:

- Transición del Componente de Gestión de la Calidad a la versión 2015 de la Norma ISO 9001. Los líderes estratégicos de gestión están adelantando un diagnóstico

exhaustivo de los requisitos de la norma para cada uno de los procesos, en primera instancia se definió en el instrumento la valoración cualitativa y cuantitativa porcentual de cada uno de los deberes indicados en la norma, con la indicación de que para aquellos en los que no se alcanzara el 100% se hacía necesaria la definición de estrategias de ajuste para acercarse lo más posible al cumplimiento pleno del requisito, adicionalmente se incluyó un campo para relacionar la normatividad externa e interna asociada a cada requisito de la norma. Una vez iniciado el ejercicio de diagnóstico y con base en las apreciaciones de quienes lo desarrollaron, se llegó al acuerdo con el equipo de líderes estratégicos de gestión que para cada proceso se hiciera énfasis en el diagnóstico del capítulo más afín a su tipología de manera prioritaria, dejando como comentario en la sección de requisitos las recomendaciones para otros procesos en cuanto a la evaluación de cumplimiento. Con esta información se procederá a formular el plan de acción por proceso para la transición del componente de gestión de la calidad a la versión 2015 de la norma ISO 9001.

- Evaluación de la metodología para reconocimiento de buenas prácticas postuladas, considerando que en el periodo de análisis se dio inicio a la implementación de la metodología para el reconocimiento de buenas prácticas, es necesario ejecutar la totalidad de actividades del procedimiento para hacer la evaluación y ajustar en caso de ser necesario; con el fin de garantizar el cumplimiento del objetivo del procedimiento y del objetivo del proceso.
- Considerando el resultado obtenido en las auditorías externas del componente de gestión de la calidad y del componente de gestión de seguridad y salud en el trabajo, respecto a la formulación de planes de mejoramiento por realimentación de los clientes y a la atención de los hallazgos en los mismos términos en los que fueron descritos por quien los detectó, está en proceso la actualización del procedimiento Gestión de Planes de Mejoramiento y sus documentos asociados así como el ajuste en la parametrización del sistema de seguimiento a acciones de mejora para garantizar la consistencia de la información durante el ciclo de vida de los planes.
- En el componente de Gestión Ambiental queda pendiente avanzar en el plan de acción proveniente de los riesgos y oportunidades en el año 2018, de igual forma avanzar en los planes de mejoramiento del componente provenientes de diferentes fuentes y ligados tanto a la sede nacional como a las Sedes de Medellín y Palmira por resultados de auditorías internas, así como propender en ampliar la red de pasantes y monitores ambientales para abarcar más sedes en el año 2018.

4. Conformidad de los productos y servicios

No aplica.

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.

Considerando las actualizaciones realizadas a la política del Sistema Integrado de Gestión durante el periodo de análisis, la Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario desde el liderazgo de los procedimientos que componen el proceso Mejoramiento Universitario, se presentó la propuesta de ajuste al encabezado de la política en donde se puntualizó, en línea con el metalenguaje institucional, en que se trata de la “estructura organizacional” que como tal no responde a un “modelo” documentado y la inclusión del elemento “Direccionamiento Estratégico” el cual complementa la introducción de la declaración de la política del Sistema Integrado de Gestión; propuesta que fue aceptada por los integrantes del Comité Técnico de Gestión Integral y MECI y para la cual se gestionó la correspondiente actualización de la resolución y su socialización a través de la publicación en la página del SIG y del correo electrónico institucional.

Atendiendo al compromiso institucional de cumplimiento a los requisitos legales y considerando la estrategia definida por el gobierno nacional para la racionalización de trámites en las entidades públicas, desde la Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario se lidera el plan de racionalización de la UNAD a través del seguimiento al cumplimiento de las actividades propuestas y de la consolidación y reporte de información del cumplimiento del plan para la mejora continua en atención al ciudadano, para el periodo de análisis correspondiente al presente informe, se realizaron los reportes correspondientes al seguimiento del trámite a racionalizar y se actualizó la información de trámite de grados, manteniendo el histórico de cumplimiento de la UNAD con respecto a los plazos y realimentaciones dados por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

En el marco de la actualización del Sistema Integrado de Gestión, de acuerdo a la versión 2015 de la norma ISO 9001 y considerando el compromiso con el cumplimiento de requisitos suscritos por la institución, desde el proceso Mejoramiento Universitario se aportó mediante la materialización de la etapa de actuación asociada al ciclo PHVA, con la Gestión de Planes de Mejoramiento formulados por las diferentes fuentes definidas, como se resume en la sección uno (1) del presente informe.

Adicionalmente, para el proceso de transición del Sistema Integrado de Gestión hacia el cumplimiento de los requisitos de esta nueva versión de la norma, desde el liderazgo de la Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario sobre los procedimientos del proceso de Mejoramiento Universitario, se definieron los lineamientos para el diagnóstico de cumplimiento y se empoderó el rol de Líder Estratégico de Gestión de Proceso como articulador de los procedimientos e intérprete de los requisitos normativos en la evaluación de cumplimiento y en la proyección de acciones para el ajuste, asimismo y para procurar la sensibilización de la comunidad unadista hacia los cambios más relevantes de la norma, se proyectaron y enviaron píldoras informativas a través del sitio web del Sistema Integrado de Gestión y del correo electrónico institucional.

En cuanto al cumplimiento de la declaración asociada al componente de gestión de la calidad “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.” desde los procedimientos y el proceso Mejoramiento Universitario, se aportó mediante la custodia de las evidencias de implementación de acciones tendientes al mejoramiento continuo en el sistema de seguimiento a acciones de mejora SSAM, en los reportes de análisis de hallazgos y a través del formulario de postulación de buenas prácticas. Al contener los soportes documentales de la gestión ambiental institucional se aportó en el registro de la evaluación y acciones tendientes al pleno cumplimiento de los requisitos legales ambientales.

El Componente de Gestión Ambiental a través de sus programas implementados, aborda directamente el cumplimiento de la política del Sistema Integrado de Gestión respecto a su enfoque ambiental, teniendo en cuenta que a través de los controles operacionales enfocados al cumplimiento de objetivos y requisitos legales, se disminuyen los riesgos de incumplimiento a la política; a su vez, cada uno de los programas está diseñado para apuntar al cumplimiento de los tres nuevos objetivos ambientales incluidos en los objetivos integrales durante el periodo de análisis, haciendo un buen uso de los recursos energéticos, hídricos y de oficina, manejo adecuado de los residuos convencionales y peligrosos que se generan de las actividades y controlando que las emisiones y vertimientos de agua residual no doméstica se encuentren en lo posible dentro de los límites establecidos por la legislación ambiental aplicable.

Considerando que el procedimiento de Gestión Ambiental Institucional está contenido dentro del proceso Mejoramiento Universitario, se aportó también desde el soporte documental en el cumplimiento de la declaración asociada al componente de Gestión Ambiental en cuanto a “La protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación, controlando los aspectos ambientales significativos asociados a las actividades desarrolladas en la Institución, mitigando los impactos ambientales asociados al consumo de recursos naturales y a la generación de residuos, y fomentando el desarrollo sostenible y la educación ambiental en la Universidad.”

Adicionalmente el aporte que desde el proceso Mejoramiento Universitario se hace al cumplimiento de los objetivos del Sistema Integrado de Gestión, se asocia puntualmente al objetivo “Optimizar la gestión universitaria a través del seguimiento y control de los procesos, haciendo uso sostenible de los recursos disponibles, apoyándose en los dispositivos definidos por la universidad.”, por cuanto desde la ejecución de los procedimientos gestión de planes de mejoramiento y reconocimiento de buenas prácticas universitarias, se procura la optimización de la gestión universitaria, en ambos casos con el apoyo de dispositivos definidos por la universidad a los cuales se les puede hacer seguimiento y desde los cuales se conserva la trazabilidad necesaria para evaluar la eficacia de las acciones emprendidas.