

INFORME DE GESTIÓN DE PROCESO

C-2 EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN

PERIODO DE ANÁLISIS: 16 de noviembre 2017 al 15 de mayo de 2018

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.

1. Aspectos que conllevaron al cumplimiento del objetivo

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

- Se definió hacer uso de las herramientas PCI (Perfil de Capacidad Institucional) y POAM (Perfil de oportunidades y Amenazas del Medio), las cuales estableció la Rectoría y la Oficina Asesora de Planeación para el desarrollo de la Junta Misional Ampliada del 12 de octubre de 2017, las cuales se utilizaron para definir el análisis de contexto y la identificación de situaciones que puedan atentar el desarrollo de los procesos. Como se expuso en la sesión extraordinaria del Comité de Gestión Integral - MECI, el desarrollo de estas dos herramientas por partes de los líderes de procedimiento, permitiría definir los nuevos riesgos de los procesos.
- En el marco del trabajo que se ha venido realizando en cuanto al proceso de transición del SIG a la versión 2015 de la norma ISO 9001; la Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario a través de los LEG, Líderes de Procedimiento y Colaboradores, realizaron la valoración de los requisitos a cumplir en los diferentes procesos (estratégicos, evaluación, apoyo y misionales), resultado de este ejercicio se obtuvo los diagnósticos por proceso; ejercicio que permitió la autoevaluación de los procesos e identificar oportunidades de mejora como

insumo para construir los planes de acción definidos para los procesos a partir del diagnóstico.

- Durante el mes de diciembre se llevó a cabo la sesión del Comité Técnico de Gestión Integral – MECI, en el cual se presentó el avance del plan de acción o Plan de trabajo a realizar para la recertificación en la Norma ISO 9001: 2015.

- En el mes de febrero se realizó sensibilización a los diferentes Equipos de Trabajo, sobre las siguientes temáticas:

- Evolución del Sistema Integrado de Gestión
- Principales cambios en la versión 2015
- Ciclo PHVA en el SIG
- Resultados del Diagnóstico de cada uno de los procesos
- Plan de trabajo, de acuerdo a los resultados del diagnóstico por proceso.

- Se realizó medición de los indicadores de cada uno de los procesos para su respectivo análisis del comportamiento con corte a 30 de diciembre de 2017; lo anterior, como elemento de seguimiento a la gestión y toma de decisiones.

- En el marco del mejoramiento continuo se actualizó el procedimiento P-3-1 Aseguramiento del Sistema Integrado de Gestión, los ajustes cubrieron aspectos de tipo normativo y definiciones.

- En el marco de la actualización del Sistema Integrado de Gestión y de acuerdo al plan de acción proyectado, se ha venido adelantando las respectivas actualizaciones documentales necesarias para el mejoramiento del SIG; adicionalmente, la definición de riesgos y oportunidades en cada uno de los procesos, derivado del ejercicio de análisis de contexto de la organización.

- Se han incorporado a Mapa de Riesgos 2.0, las acciones de mitigación para el Riesgo Identificado en el procedimiento Aseguramiento del Sistema Integrado de Gestión, cumpliendo con el 100% de avance a la fecha.

✓ (P-3-2) Atención de Tutelas

- Atención de cuarenta y cinco (45) tutelas y seguimiento a la oportuna respuesta de conformidad lo establecido en el Decreto 2591 de 1991.
- Acatar las decisiones emanadas por los Señores Jueces de la República, los cuales son reflejados a favor o en contra de la Universidad y que finalmente son

atendidos con la mayor celeridad y diligencia, en razón a lo establecido en la determinada sentencia.

- Solicitud de información y evidencias a las diferentes Unidades o Centros de la UNAD como legítimos interesados dentro del proceso, promovido por la parte actora y con el cual se pueda evidenciar que la Universidad es garante de los derechos fundamentales de toda la Comunidad Unadista.

✓ (P-3-3) Defensa Judicial

- Realización de seguimiento, ejecución y control de los procesos judiciales, en los que la UNAD es demandante o demandada para un total de cincuenta y seis (56) procesos, en los cuales es representada la Universidad por parte de los abogados de la Secretaría General como apoderados en la defensa de la entidad.
- Representación oportuna y eficaz en cada una de las etapas de los procesos, desde su inicio hasta el pronunciamiento del fallo definitivo.

✓ (P-3-5) Auditorías Integrales

Con los referentes, lineamientos y actividades establecidos en el procedimiento P-3-5, en el periodo comprendido entre noviembre de 2017 a mayo de la vigencia 2018, se cerró el complejo proceso de las auditorías internas en sus diferentes fases, se realizaron veinte tres (23) Auditorías, que generaron, entrega de 13 informes consolidados internos por procesos o cadenas de valor del SIG – Componente de Gestión de la Calidad, mas informe del Componente de Gestión Ambiental, así como el del Componente de Seguridad y Salud en el Trabajo, para un total de quince (15) informes, los cuales dieron lugar al levantamiento de oportunidades de mejora, las cuales han originado planes de mejoramiento respectivos, que administra la Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario.

Para la vigencia 2018 en los primeros cinco meses del citado año se comenzó con la planeación y elaboración de todo el ciclo de auditorías de la mencionada vigencia, expidiéndose no solo el Programa (General) de Auditorías 2018 F-3-5-1 sino que así mismo, en este mismo, se actualizó el Procedimiento que lo contempla, es decir, el procedimiento P-3-5 en la versión 5-09-05-2018. Con ocasión de esto, se adelantaron las siguientes acciones:

- Aprobación del Programa de Auditorías Internas Vigencia 2018, socialización del mismo en un espacio propiciado por la alta dirección en el presente año 2018.

- Actualización del mencionado Procedimiento P-3-5 Auditorías Integrales en su versión actualizada (5-09-05-2018), con sus formatos e instructivo relacionados.
- Socialización de la actualización del Procedimiento P-3-5 Auditorías Integrales mediante correo electrónico.
- Realización de Taller de Auditores y capacitación general a los auditores alineados para la vigencia 2018 de Auditorías Internas.
- Próximas a ejecutarse, se prevé la realización de auditorías en los Centros Nodos Zonales en las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 (énfasis en Gestión de Planes de Mejoramiento) y revisión de la aplicación de la Resolución 1111 de 2017 en la fase de ejecución, y para la Sede nacional JCM en las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007 que implicaron un mayor grado de complejidad, pero mayor economía de recursos.

La firma SGS conceptuó en su informe final que *“las Auditorías Internas son garantía del mejoramiento continuo de la Universidad”*; lo cual se convierte en el gran ejercicio de AUTOCONTROL DE LA UNAD, para 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-3-6) Evaluación de Planes Operativos

De acuerdo con lo establecido en el procedimiento “Evaluación de Planes Operativos” (P-3-6) y el periodo de reporte del informe, es necesario precisar que el procedimiento está dispuesto para su ejecución durante una vigencia. En este sentido los aspectos abordados para alcanzar los objetivos durante la vigencia 2018, están en función de:

- ✓ Directriz impartida a los líderes de OP, para que de acuerdo con lo establecido en el Plan de Desarrollo 2015-2019 y las competencias de los líderes, establezcan las metas y actividades a desarrollar durante la vigencia 2018. Con esta labor se logró un primer ejercicio de concertación de metas a desarrollar durante la vigencia 2018 con el fin orientar a las Unidades Misionales y de Gestión a trabajar bajo un mismo propósito.
- ✓ Se concertaron las metas de cobertura poblacional con las Zonas, en el XVIII encuentro de líderes Unadista realizado en Paipa – Boyacá del 27 al 30 de noviembre de 2017.
- ✓ Se concertaron los planes operativos 2018, haciendo énfasis en la deserción y retención.

- ✓ Las metas de cobertura poblacional y demás metas que contienen los planes operativos 2018, se encuentran registradas en la aplicación SIGMA y están en la fase de ejecución; así mismo, los resultados finales se tendrán a final de la presente vigencia fiscal.
- ✓ (P-3-7) Rendición de Cuentas y Construcción del Balance de Gestión

El ejercicio de Balance de Gestión Individual y Rendición de Cuentas se da inició el 20 de noviembre de 2017, para su desarrollo se publicó, “Guía descriptiva de Directrices para el Desarrollo del Balance de Gestión Individual y Rendición de Cuentas”.



Socialización

Mediante circular informativa 260-015 del 16 de noviembre de 2017, se informó a la comunidad Unadista los lineamientos y cronograma general sobre el cual operara 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 a la fecha tienen a disposición una herramienta en línea para registrar su balance individual.

El cronograma general sobre el cual se desarrollará las diferentes etapas del ejercicio es:



Con el liderazgo de la Rectoría y coordinación de la GCMU, se diseñaron las diferentes estrategias para el desarrollo del ejercicio así:

Preparación

Para la preparación de la audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2017, tuvo tres componentes fundamentales: convocatoria, logística y participación ciudadana.

Convocatoria

Con el propósito de involucrar a los ciudadanos, organizaciones y comunidad en general en la presentación de resultados de la gestión vigencia 2017, el señor rector da la apertura de la rendición de cuentas pública mediante de carta de invitación del 2 febrero de 2018, igualmente se adelanta la convocatoria a la ciudadanía a través de diferentes estrategias y medios:



- Publicación carta de invitación firmada por señor rector de la Universidad.



- Publicación de la tarjeta de invitación en página web

- Se diseñó y publicó el banner de divulgación del ejercicio de RdC Pública en la página principal



Figura <https://sig.unad.edu.co/evaluacion-sig/evaluacion-y-medicion/balancede-gestion-y-rendicion-de-cuentas/10-vigencia-2017/audien-pubica-2017>





- Creación y publicación de piezas gráficas de invitación a participar en el ejercicio y conocer la opinión frente a ¿Qué le gustaría que la UNAD aborde en la audiencia pública de Rendición de Cuentas sobre la gestión realizada de la vigencia 2017



- Envío de la invitación virtual por correo electrónico a bases de datos de entidades públicas y privadas, universidades, así como diferentes personalidades del país y publicación en página web.

- Creación y publicación de piezas gráficas y videos cortos en redes sociales, a través de los canales de la UNAD en:

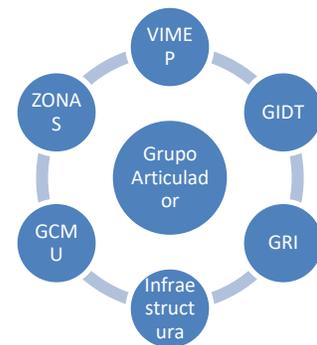
twitter.com/UniversidadUNAD,

facebook.com/UniversidadUNAD,

youtube.com/user/universidadunad

Logística

Se define el equipo de trabajo y asignación de actividades al interior de este así como realización de reuniones con el fin de definir y tomar decisiones sobre las actividades a desarrollar. La audiencia pública se programa para dar inicio a las 8:00 a.m., en los auditorios



de la sede nacional José Celestino Mutis. Igualmente se habilitó el formulario de inscripción en línea en la página web a partir del 02 de febrero hasta el 1 de marzo de 2018 donde se obtuvieron 229 inscripciones previas. Definición del arte gráfico para el documento final de Balance de Social de Gestión Vigencia 2017,

participación ciudadana

La audiencia pública como espacio de participación ciudadana en donde las personas interesada dieron a conocer sus inquietudes y preguntas, frente a los temas de interés, estas se obtuvieron mediante los mecanismos establecidos como formularios en línea y entregados a los participantes en el evento de la audiencia pública, participación desde las diferentes zonas con preguntas de la ciudadanía. Las inquietudes que se presentaron por parte de la ciudadanía a nivel nacional, fueron por parte del señor Rector y líderes de proceso, se obtuvieron 24 preguntas de las diferentes zonas, de las cuales se resolvieron 6, las demás fueron resueltas por parte de los líderes y publicadas en la página del SIG

<https://sig.unad.edu.co/evaluacion-seguimiento-y-medicion/balance-de-gestion-y-rendicion-de-cuentas/65-vigencia-2017>

✓ (P-3-8) Atención al Usuario

No se documenta, teniendo en cuenta el informe semestral de análisis de la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), que realiza el Líder del Procedimiento de Atención al Usuario, el cual rinde cuentas de toda la gestión realizada en cuanto al procedimiento en mención; Adicionalmente, es incorporado en la página del Sistema de Atención al Usuario.

✓ (P-3-9) Administración del Riesgo

Las estrategias de la Oficina de Control Interno -OCONT- dadas para la Administración del Riesgo dentro del Contexto del Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014, tanto para las proyectadas como las impulsadas, se encuentran agrupadas en los instrumentos con que cuenta la OCONT para impulsar y liderar la correcta aplicación del elemento de Administración del Riesgo del MECI en la UNAD, dentro de lo cual se cuenta la Aplicación Sistema de Mapas de Riesgo versión 2.0, el procedimiento e instructivo de Administración del Riesgo incorporados en el Sistema Integrado de Gestión, adicionalmente se expidió la Circular 230-001 emitida por parte de la OCONT el pasado mes de marzo de 2018, la cual traza los lineamientos que los responsables de mapas de riesgos deben seguir para la debida mitigación de los mismos, en la Aplicación Mapa de Riesgos.

Trimestre a trimestre de cada vigencia, desde la OCONT se efectúa el seguimiento a las distintas actividades que por parte de los responsables de los riesgos se implementan para velar por la mitigación de los mismos.

A manera de ejemplo, algunos de los usuarios (principalmente centros zonales) que entre 16 de noviembre de 2017 al 15 de mayo de 2018 apoyó la Oficina de Control Interno -OCONT-, en relación con la administración del riesgo – mapas de riesgo fueron los siguientes centros y unidades (fechas en formato día – mes- año):

- ZCAR – Puerto Colombia (febrero a mayo de 2018),
- ZAO – Nodo CEAD Acacias (febrero de 2018),
- ZCBC – Facatativá (mayo de 2018),
- ZCBC – Fusagasugá (mayo de 2018),

Los soportes que dan fe de estas sesiones de trabajo reposan en la Oficina de Control Interno. Esta es una labor, que se realiza por distintos medios y que se viene desarrollando en la OCONT por parte del personal de esta Oficina.

2. Aspectos que dificultaron el cumplimiento del objetivo del proceso

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

- Inoportuna entrega de variables de información para el reporte de indicadores por parte de las unidades, lo cual ocasiona el análisis y toma de decisiones de forma extemporánea y correspondiente acciones de mejora.
- Es importante resaltar el mejoramiento obtenido en la entrega oportuna del Informe de Gestión por Proceso (IGP), por parte de algunos procesos; sin embargo aún es necesario fortalecer las estrategias para la consolidación del documento sobre todo en aquellos procesos que por su complejidad o en los cuales intervienen varias unidades o actores; se dificulta la consolidación del Informe de Gestión por Proceso, generando retrasos en los tiempos de entrega, revisión, publicación y por ende la evaluación de la gestión de los procesos.

✓ (P-3-2) Atención de Tutelas

Dentro del procedimiento no se presentaron dificultades que pudiera afectar el logro del objetivo del proceso.

✓ (P-3-3) Defensa Judicial

Dentro del procedimiento no se presentaron dificultades que pudiera afectar el logro del objetivo del proceso.

✓ (P-3-5) Auditorías Integrales

En virtud de los distintos compromisos que se tienen para la vigencia 2018, se aplicó el procedimiento de Auditorías Integrales, promoviéndose desde la Oficina de Control Interno, estrategias para alcanzar los fines que persigue el mismo. Hubo situaciones internas presentadas al ámbito del procedimiento que en alguna medida impactaron en el ejercicio normal de este complejo procedimiento y por ende del ciclo auditor, frente a lo cual se aplicaron las correcciones y planes contingentes pertinentes.

Para las vigencias 2018 y siguientes se requiere capacitación de formación de auditores internos integrales en las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007 o en su defecto y cuando sea factible en la norma ISO 45001:2018 Sistemas de Seguridad y Salud en el Trabajo, con el fin de reforzarse el equipo de auditores internos integrales para la UNAD, teniéndose en cuenta que desde la pasada capacitación (noviembre de 2016) se ha ido disminuyendo el número de auditores que se capacitaron en ese entonces, así mismo se ha ido disminuyendo con el paso de los años los auditores líderes los cuales se han ido supliendo internamente con los líderes de equipo auditor.

Por otra parte, la firma certificadora SGS ha dejado registrado en los diferentes informes de Auditoría Externa de Certificación que las Auditorías Internas son garantía del mejoramiento continuo de los procesos en la Universidad.

✓ (P-3-6) Evaluación de Planes Operativos

La ejecución del proceso y sus procedimientos se viene realizando sin ninguna dificultad. Las metas de los planes operativos se están ejecutando y el seguimiento se realiza a través de la aplicación SIGMA acorde con lo dispuesto en el procedimiento.

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

La ejecución del procedimiento se viene realizando sin ninguna dificultad. Sin embargo, dentro de la estrategia de participación que se planteó para esta vigencia esta la rendición de cuentas zonal, que se debía realizar en cada una de las zonas una

vez terminada la audiencia pública de la sede nacional por parte del señor Rector. Cada una debía presentar ante la ciudadanía los resultados específicos de la zona.

Esta estrategia presentó diferentes situaciones que no permitieron los resultados esperados. Las zonas que dieron cumplimiento a esta estrategia fueron la zona Bogotá Cundinamarca, Zona Amazonia Orinoquia, Zona Centro Sur.

<https://sig.unad.edu.co/evaluacion-seguimiento-y-medicion/balance-de-gestion-y-rendicion-de-cuentas/71-vigencia-2017/audiencia-publica-2017/rendicion-de-cuentas-zonales-vigencia-2017>

✓ (P-3-8) Atención al Usuario

No se documenta, teniendo en cuenta el informe semestral de análisis de la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), que realiza el Líder del Procedimiento de Atención al Usuario, el cual rinde cuentas de toda la gestión realizada en cuanto al procedimiento en mención; Adicionalmente, es incorporado en la página del Sistema de Atención al Usuario.

✓ (P-3-9) Administración del Riesgo

Teniendo en cuenta no solo la nueva vigencia sino también los distintos compromisos que afronta la Administración del Riesgo tanto a nivel interno como externo, se ha emitido la Circular de la Administración del Riesgo de marzo de 2018, que con el procedimiento de la Administración del Riesgo y su respectivo instructivo se han dispuesto para que los responsables de los seguimientos de los riesgos de cada Mapa de Riesgos puedan responder por la debida gestión de los mismos. En síntesis, no se presentó particularidades en el ámbito del presente procedimiento, motivo por el cual no se reporta información al respecto.

Por otra parte, la firma certificadora SGS ha dejado registrado en los diferentes informes de Auditoría Externa de Certificación que los Mapas de Riesgos, contribuyen a la mitigación de los riesgos y contribuyen al mejoramiento continuo de los procesos en la Universidad.

3. Asuntos pendientes y en proceso

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

- A la fecha se tiene en proceso el Preadjustamiento para atender las Auditorías Internas.
- Revisión y aprobación por parte de la Secretaria General, correspondiente a la Resolución de modificación de los objetivos del Sistema Integrado de Gestión.

- Revisión y aprobación por parte de la Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario de la actualización de la caracterización del proceso Evaluación y Control de la Gestión, en virtud de la revisión realizada a las salidas del proceso.
- Se encuentra pendiente la incorporación de los Riesgos en el aplicativo SSAM de los procesos misionales; en lo que corresponde a los Riesgos de los procesos Estratégicos, de apoyo y de evaluación estos deberán ser incorporados en la herramienta Mapa de Riesgos 2.0.
- Se encuentra en ejecución el plan de trabajo para atender la Auditoria de recertificación en la Norma ISO 9001:2015, por parte del ente certificador en las siguientes fases:

Preauditoria: Julio 2018

FASE 1 Agosto 2018: verificación documental

FASE 2 Septiembre 2018: verificación de cumplimiento de los requisitos por proceso en la Norma ISO 9001: 2015.

✓ (P-3-2) Atención de Tutelas

Las tutelas recibidas en su totalidad, fueron resueltas y se encuentran registrados en su trazabilidad, con el apoyo del aplicativo Litisoft, el cual permite evidenciar el estado actual o final del proceso.

✓ (P-3-3) Defensa Judicial

Los Procesos que se encuentran activos a la fecha, están registrados en el aplicativo Ekogüi para su respectivo seguimiento y trazabilidad.

✓ (P-3-5) Auditorias Integrales

Al corte del presente informe, se adelantaron todas las acciones para elaborar, aprobar, y poner en marcha el Programa de Auditorías de la vigencia 2018 en la UNAD, con fundamento en las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007 dados los compromisos adquiridos tanto en el ámbito interno como externamente, para asegurar el 100% cumplimiento del mencionado programa de auditorías internas.

✓ (P-3-6) Evaluación de Planes Operativos

De acuerdo con lo establecido en el procedimiento, las iniciativas a desarrollar están en función de lo dispuesto en la circular 220 – 04 de 2018 dirigida a: LIDERES DE OP, VICERRECTORÍAS, SECRETARÍA GENERAL, DECANOS, GERENTES, JEFES DE OFICINAS Y DIRECTORES DE ZONA y cuyo asunto fue establecer las fechas de corte para el reporte de cumplimiento de avances de planes operativos en la aplicación SIGMA y repositorio de evidencias. El texto de la circular es:

La Oficina Asesora de Planeación informa a los Líderes de OP, Vicerrectorías, Secretaría General, Decanos, Gerentes, Jefes de Oficinas y Directores de Zona, que en la aplicación SIGMA se encuentran establecidas todas las metas a desarrollar durante la vigencia 2018; así mismo, las fechas de corte para el respectivo reporte de avances de cumplimiento trimestral corresponde al último día del trimestre, excepto el mes de diciembre, así:

- ✓ 31 de marzo.
- ✓ 30 de junio.
- ✓ 30 de septiembre.
- ✓ 15 de diciembre.

En este sentido, se recuerda que las evidencias del reporte de cumplimiento de las metas deben estar en un repositorio o carpeta en la Unidad responsable, con el fin de facilitar su ubicación, independientemente del archivo que se anexe en el SIGMA, por cuanto la aplicación tiene una capacidad limitada de almacenamiento y algunos documentos adjunto son apartes del soporte.

Así mismo, en establecer al interior del equipo de la Oficina Asesora de Planeación el padrino, que tiene como objeto estar pendiente de las revisiones, ajustes, recomendaciones y/o modificaciones en relación con las metas establecidas y los reportes de avances.

ZONA / UNIDAD		OP	RESPONSABLE
ZONA CENTRO ORIENTE	CEAD BUCARAMANGA - NODO	OP 1 - (FORMACIÓN INTEGRAL) Constanza Abadía García	MIJAHIT
	CEAD OCAÑA		
	CEAD MALAGA	OP2 - (INVESTIGACIÓN) Jenny Fabiola Hernández Niño	
	CEAD VELEZ		
	UDR BARRANCABERMEJA		
	CCAV PAMPLONA		
	CCAV CUCUTA		

ZONA / UNIDAD		OP	RESPONSABLE
VIACI - Vicerrectoría Académica y de Investigación		OP 6 - (INNOVACIÓN TECNOLÓGICA) Andrés Ernesto Salinas Duarte	
ECSAH - Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades			
ECJUP - Escuela de Ciencias Jurídicas y Políticas			
GIDT - Gerencia de Innovación y Desarrollo Tecnológico			
ZONA AMAZONIA ORINOQUIA	CEAD ACACIAS - NODO	OP 5 - (INTERNACIONALIZACIÓN) Luigi Humberto López Guzmán	LAURA
	CCAV SAN JOSE DEL GUAVIARE		
	CEAD YOPAL		
	CEAD PUERTO CARREÑO		
	UDR CUMARAL		
	UDR LETICIA		
UDR GUAINIA			
ZONA OCCIDENTE	CEAD MEDELLIN - NODO		
	CEAD TURBO		
	CEAD LA DORADA		
	CCAV QUIBDO		
	CCAV DOSQUEBRADAS		
VIREL - Vicerrectoría de Relaciones Internacionales			
ECAPMA - Escuela de Ciencias Agrícolas, Pecuarias y del Medio Ambiente			
SGRAL - Secretaría General			
ZONA CARIBE	CCAV PUERTO COLOMBIA - NODO	OP 4 - (INCLUSIÓN Y PERMANENCIA) Edgar Guillermo Rodríguez Díaz	MIGUEL
	CEAD LA GUAJIRA		
	CEAD SANTA MARTA		
	CEAD VALLEDUPAR		
	CCAV CARTAGENA		
	CCAV COROZAL		
	UDR PLATO		
	CEAD CURUMANI		
	UDR EL BANCO		
CCAV SAHAGUN			
VISAE - Vicerrectoría de Servicios a Aspirantes, Estudiantes y al Egresado			

ZONA / UNIDAD		OP	RESPONSABLE
ECACEN - Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios			
ECISA - Escuela de Ciencias de la Salud			
Clúster Estratégico de autorregulación y autogestión			
ZONA CENTRO BOGOTA CUNDINAMARCA	CEAD JOSE ACEVEDO Y GOMEZ - CEAD	OP 6 - (INNOVACIÓN TECNOLÓGICA)Leonardo Yunda Perlaza	ANGELA
	CEAD GACHETA		
	CCAV FACATATIVA		
	CEAD GIRARDOT		
	CEAD ARBELAEZ		
	CEAD FUSAGASUGA		
	CCAV ZIPAQUIRA		
UDR SOACHA			
ZONA CENTRO SUR	CEAD PALMIRA - CEAD		
	CCAV PASTO		
	CEAD POPAYAN		
	CEAD SANTANDER DE QUILICHAO		
	UDR EL BORDO		
	UDR CALI		
	UDR TUMACO		
VIMEP - Vicerrectoría de Medios y Mediaciones Pedagógicas			
ECBTI - Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería			
GTHUM - Gerencia de Talento Humano			
ZONA CENTRO BOYACA	CEAD TUNJA - NODO	OP 3 - (DESARROLLO REGIONAL) Leonardo Evemeleth Sánchez Torres	GILBERTO
	CEAD CHIQUINQUIRA		
	CEAD DUITAMA		
	CEAD SOGAMOSO		
	CEAD SOATA		
	CEAD GARAGOA		
	UDR BOAVITA		
	UDR SOCHA		
	UDR CUBARA		
ZONA SUR	CCAV NEIVA - NODO		
	CEAD FLORENCIA		
	CCAV PITALITO		

ZONA / UNIDAD		OP	RESPONSABLE
	CEAD IBAGUE		
	UDR LA PLATA		
	UDR SAN VICENTE DEL CAGUAN		
	UDR MARIQUITA		
	UDR VALLE DEL GUAMUEZ		
	UDR EL LIBANO		
VIDER - Vicerrectoría de Desarrollo Regional y Proyección Comunitaria			
ECEDU - Escuela de Ciencias de la Educación			
GRI - Gerencia de Relaciones Interinstitucionales			
GAF - Gerencia Administrativa y Financiera			
UNAF Florida			LEONARDO

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

Los resultados del ejercicio del Balance de Gestión Individual y Valoración de funcionarios de la vigencia 2017 a la fecha 36 funcionarios aún se encuentran pendientes por ser valorados.

En cuanto a las respuestas a la ciudadanía frente a la información presentada en la rendición de cuentas publica se presentaron 43 preguntas de las cuales faltan por dar respuesta 7 de ellas.

✓ (P-3-8) Atención al Usuario

No se documenta, teniendo en cuenta el informe semestral de análisis de la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), que realiza el Líder del Procedimiento de Atención al Usuario, el cual rinde cuentas de toda la gestión realizada en cuanto al procedimiento en mención; Adicionalmente, es incorporado en la página del Sistema de Atención al Usuario.

✓ (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 2018 de los distintos Mapas de Riesgos, de conformidad con la Circular 230-001 de marzo de 2018.

A la fecha, en virtud de que se dispuso desde la Alta Dirección Universitaria a través del Comité Técnico de Gestión Integral y MECI, para el levantamiento de NUEVOS RIESGOS con ocasión de la transición de la norma ISO 9001 de la versión 2008 a la versión 2015 y en atención a requisitos de ésta última como los requisitos 4.1, 4.2, 6.1.1, 6.1.2 entre otros requisitos de dicha norma en su versión más reciente, se habilitó la Aplicación SSAM un módulo de Gestión de Riesgos, para que la Oficina de Control Interno -OCONT- se pronuncie en la aprobación o para ajustes de los riesgos que con este fin hayan identificados los respectivos líderes de procedimiento, la aprobación o improbación de acciones preventivas de mitigación y los respectivos seguimientos, labor que actualmente se ha iniciado en una primera fase con respecto a nuevos riesgos pertenecientes a la Sede nacional JCM, con la colaboración de los LEG de la Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario, la cual consiste en aprobarse o improbarse para ajustes las descripciones de los respectivos riesgos que se gestionarán por dicho módulo (nuevos riesgos).

La Responsabilidad de los riesgos en su formulación y acciones de mitigación corresponde a los Líderes de procedimiento.

4. Conformidad de los productos y servicios

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

De acuerdo a la condición general 3.17 definida en el procedimiento “Control Documental y Operacional del SIG”, la cual hace referencia a que la documentación en la identificación y tratamiento de salidas no conformes estarán contempladas dentro de los procedimientos a través de las actividades de control operacional y/o condiciones generales; en el caso del procedimiento, las actividades de control operacional establecidas, son:

- Realizar seguimiento al reporte de información de los procesos y componentes del SIG.
- Tomar decisiones para mejorar el desempeño del SIG.

Las cuales se han venido ejecutando con el fin de garantizar que las salidas sean conformes con el fin de evitar y/o corregir posibles desviaciones en el logro del objetivo.

✓ (P-3-2) Atención de Tutelas

El procedimiento cuenta con un seguimiento para las diferentes Tutelas y para lo cual su estado final es el fallo que pone fin al litigio en el Juzgado de origen.

✓ (P-3-3) Defensa Judicial

Nuestro procedimiento cuenta con un seguimiento constante en las diferentes etapas del proceso judicial, siendo actualizado en forma permanente y de acuerdo al movimiento o actuaciones procesales.

✓ (P-3-5) Auditorías Integrales

La firma certificadora SGS ha dejado registrado en los diferentes informes de Auditoría Externa de Certificación que las Auditorías Internas son garantía del mejoramiento continuo de los procesos en la Universidad.

Se han aplicado acciones de mejora, según se presentan situaciones o impases cuando las tales se han presentado en las distintas actividades (salidas), productos y servicios que se gestionan a través de este procedimiento P-3-5; dentro de las referidas acciones de mejora se pueden enunciar algunas tales como acompañamientos, apoyos y asesorías, se surten comunicaciones oficiales a los distintos actores del procedimiento, se realizan seguimientos pormenorizados auditoría a auditoría y caso a caso, para la procura de la conformidad de las distintas salidas que se dan en este procedimiento, en bien de asegurar un adecuado “V” del Ciclo PHVA que pueda brindar una adecuada “A” del actuar en dicho ciclo, asegurando calidad y oportunidad en los productos generados.

✓ (P-3-6) Evaluación de Planes Operativos

Los productos y servicios generados por el procedimiento, cumplen los parámetros establecidos, se cuenta con aplicación SIGMA en la cual se lleva la trayectoria relacionadas con algunas debilidades de redacción, de forma, que se solicita corregir en la misma aplicación. Es decir, el procedimiento contempla a través de la aplicación efectuar los correctivos necesarios para que los planes operativos cumplan los requisitos establecidos.

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

El procedimiento no cuenta con productos y servicios dentro de la matriz de producto o servicio no conforme.

✓ (P-3-8) Atención al Usuario

No se documenta, teniendo en cuenta el informe semestral de análisis de la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), que realiza el Líder del Procedimiento de Atención al Usuario, el cual rinde cuentas de toda la gestión realizada en cuanto al procedimiento en mención; Adicionalmente, es incorporado en la página del Sistema de Atención al Usuario.

✓ (P-3-9) Administración del Riesgo

La firma certificadora SGS ha dejado registrado en los diferentes informes de Auditoría Externa de Certificación que las Auditorías Internas son garantía del mejoramiento continuo de los procesos en la Universidad.

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

El procedimiento Aseguramiento del Sistema Integrado de Gestión, contribuye con el compromiso de la política del SIG declarada en su Manual, el cual hace referencia 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”*; así mismo con el objetivo de calidad *“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”*.

Lo anterior es reflejado en la evaluación de los objetivos propuestos en cada uno de los componentes del SIG, desde la revisión que se realiza al estado del Sistema Integrado de Gestión a través de los Comités Técnicos de Gestión Integral-MECI, lo cual conduce a la toma de decisiones, las cuales son objeto de seguimiento, en pro del mejoramiento continuo.

✓ (P-3-2) Atención de Tutelas

Nuestro aporte fundamental es el de documentar la ejecución y control de las diferentes Tutelas interpuestas en contra de la UNAD, determinando que durante las etapas procesales correspondientes de la Tutela, las inconformidades más recurrentes y que están inmersos en los trámites de la acción constitucional son: El Proceso de Ciclo de

Vida del Estudiante, en los Procedimientos de Grados, Inscripción y Matrícula, Homologaciones, Devolución de Derechos Pecuniarios, Respuesta a Derechos de Petición, Opciones Trabajo de Grado y el Proceso de Gestión del Talento Humano.

✓ (P-3-3) Defensa Judicial

Nuestro aporte es documentar la ejecución y control de los diferentes procesos judiciales que se encuentran en curso y dentro de los cuales la UNAD interviene como demandante o demandado, lo cual permite obtener los mejores resultados de los términos procesales y en cada caso en particular, garantizando así una defensa efectiva de la institución.

✓ (P-3-5) Auditorías Integrales

Teniendo en cuenta los literales “a”, “b” y “c” de la Política vigente para el Sistema Integrado de Gestión, el aporte del proceso de Evaluación y Control de la Gestión, concretamente del Procedimiento de Auditorías Integrales P-3-5, su mencionado aporte es indispensable y definitivo para el desempeño del SIG vigencia tras vigencia en la UNAD, debido a que el mencionado procedimiento de Auditorías es, como se acabó de mencionar en el ítem anterior, dentro del Ciclo PHVA que transcurre en los distintos componentes del SIG, el “V” de la fase del “Verificar” para que el “A” de “Actuar” se enfoque en lo encontrado en el “Verificar”.

Es de referenciarse que el Objetivo Integral N° 4 establece como su propósito “*Optimizar la gestión universitaria a través del seguimiento y control de los procesos, apoyándose en los dispositivos definidos por la universidad*”, y para dicho control y seguimiento es indispensable las salidas que el procedimiento de Auditorías Integrales establece, principalmente los informes de auditoría, contribuyéndose a cumplirse su objetivo como procedimiento, el cual se mencionó al inicio del presente IGP. Con la emisión y puesta en marcha del Programa de Auditoría de la vigencia 2018 y con la actualización del Procedimiento de Auditorías Integrales, y de sus documentos metodológicos en que se apoya, se espera así mismo seguir en la ruta de contribuir al mejoramiento del SIG y sus distintos componentes.

✓ (P-3-6) Evaluación de Planes Operativos

El procedimiento P-3-6 al igual que el proceso de Planificación Institucional (C-6) es transversal a los procesos del Sistema Integrado de Gestión y como tal aporta al cumplimiento de los objetivos de calidad en alguna medida, más no en la totalidad del logro de los mismos. En este sentido, el Plan de Desarrollo 2015-2019 “UNAD: innovación y excelencia educativa para todos”, consta de seis (6) macroproyectos

denominadas OP y veinticinco (25) proyectos que guardan coherencia con las responsabilidades sustantivas de la UNAD. De estos macroproyectos y proyectos hacen parte la política y objetivos del Sistema.

Los macroproyectos tienen unos responsables que son los encargados de dinamizar su cumplimiento a saber:

OP	DENOMINACIÓN OP	RESPONSABLE / UNIDAD
OP1	FORMACIÓN INTEGRAL	Constanza Abadía García. VIACI
OP2	INVESTIGACIÓN	Jenny Hernández. SIGI
OP3	DESARROLLO REGIONAL	Leonardo Sánchez Torres. VIDER
OP4	INCLUSIÓN Y PERMANENCIA	Edgar Rodríguez Díaz. VISAE
OP5	INTERNACIONALIZACIÓN	Luigi López Guzmán. VIREL
OP6	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	Leonardo Yunda Perlaza. VIMEP Andrés Salinas Duarte. GIDT

El seguimiento, evaluación y control del Plan Operativo 2017, se realiza a través de la aplicación denominada Sistema de Gestión y Monitoreo Administrativo –SIGMA- y de acuerdo con el reporte cuantitativo de avance de ejecución de las metas establecidas por las Unidades Misionales y de Gestión a realizar durante la vigencia 2017 (Plan Operativo,) se tiene el siguiente reporte de cumplimiento por cada una de las OP del Plan de Desarrollo 2015-2019 denominado: “UNAD, innovación y excelencia educativa para todos, así:



Fuente: OPLAN – SIGMA, 29-01-2018.

En relación con el aporte específico que se hace al cumplimiento de los objetivos del SIG, se presenta de manera general así:

OBJETIVOS SIG	APORTES C-6
Mejorar las competencias, habilidades, conocimientos y condiciones de trabajo del talento humano, para responder a las necesidades, expectativas y características de los stakeholders de la Universidad, en función de la calidad en la prestación de los servicios educativos.	Es abordado en la OP6 con el proyecto: MODERNIZACIÓN DE LA ESTRUCTURA MISIONAL, OPERATIVA Y FUNCIONAL, ACADÉMICA Y ADMINISTRATIVA PARA LA UNAD 3.0., a través de la implementación del programa de cualificación y capacitación del talento humano Unadista.

OBJETIVOS SIG	APORTES C-6
<p>Mejorar continuamente la calidad de los materiales, la atención al estudiante, el acompañamiento tutorial y de consejería, y los procesos de evaluación en Ambientes Virtuales de Aprendizaje, fortaleciendo el modelo pedagógico Unadista apoyado en e-learning a partir de la fundamentación y operación de sus componentes pedagógicos, didácticos, curriculares, tecnológicos y organizacionales.</p>	<p>Es abordado en la OP6 con el proyecto: INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOPEDAGÓGICO DE CURSOS Y RECURSOS EDUCATIVOS DIGITALES., a través de la actualización de los cursos de oferta académica de la UNAD con nuevos Recursos Educativos, para lograr mayor interactividad y pertinencia en el desarrollo del aprendizaje.</p>
<p>Fomentar la Gestión del Conocimiento, la innovación y la investigación a través del diseño, implementación y seguimiento de la producción intelectual por parte de los actores académicos para con ello garantizar la calidad, la pertinencia, la usabilidad y la accesibilidad de los recursos educativos fortaleciendo pedagógica y didácticamente los ambientes virtuales de aprendizaje.</p>	<p>Es abordado en la OP2 a través de sus dos (2) proyectos que buscan fomentar la cultura investigativa y el espíritu emprendedor para el éxito y desarrollo de los procesos de innovación social, tecnológica, productiva y científica, que contribuya a dar soluciones acorde con las necesidades y posibilidades de los diferentes contextos regionales y socioculturales.</p>
<p>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.</p>	<p>Es abordado en la OP6 con el proyecto: MODERNIZACIÓN DE LA ESTRUCTURA MISIONAL, OPERATIVA Y FUNCIONAL, ACADÉMICA Y ADMINISTRATIVA PARA LA UNAD 3.0., a través de la evaluación holística para la sostenibilidad institucional y la actualización o mejorar los procesos y procedimientos del Sistema Integrado de Gestión –SIG.</p>

OBJETIVOS SIG	APORTES C-6
<p>Incrementar el impacto de los programas de Bienestar Institucional mediante la gestión y desarrollo de estrategias acordes con la política institucional y normatividad vigente.</p>	<p>Es abordado en la OP4 con el proyecto: PERMANENCIA Y PROMOCIÓN ESTUDIANTIL., a través del cual se propone el diseño de un modelo para la permanencia, bienestar y promoción estudiantil en la UNAD, con el fin de fortalecer la apropiación del estudiante al Modalidad de Educación Abierta y a Distancia, así como la promoción estudiantil con calidad.</p>
<p>Diseñar estrategias de dinamización de la proyección social en las regiones y evaluar su impacto, de manera que se identifiquen programas, proyectos y servicios sociales pertinentes a las necesidades locales</p>	<p>Es abordado en la OP3 en sus cuatro (4) proyectos, a través de los cuales se contempla el Desarrollo Regional como un proceso permanente que reposa en la relación humana de mutuo reconocimiento y de acción recíproca, presentes en todos los procesos de intercambio que el hombre realiza, reafirmando su identidad y reconociéndose como ser social e interdependientes de los demás, constituyendo así un desarrollo integral</p>
<p>Visibilizar el uso racional y eficiente de recursos de origen orgánico, inorgánico y energético necesarios para la ejecución de las actividades administrativas y académicas de la Universidad.</p>	<p>Es abordado en la OP6 con el proyecto: MODERNIZACIÓN DE LA ESTRUCTURA MISIONAL, OPERATIVA Y FUNCIONAL, ACADÉMICA Y ADMINSTRATIVA PARA LA UNAD 3.0., a través del cumplimiento de las normas las normas ISO 14001 y 18001.</p>
<p>Gestionar la disposición adecuada de los residuos sólidos recuperables, no recuperables, peligrosos y de manejo especial generado en las actividades propias y de control sobre los proveedores de la UNAD, relacionados</p>	<p>Es abordado en la OP6 con el proyecto: MODERNIZACIÓN DE LA ESTRUCTURA MISIONAL, OPERATIVA Y FUNCIONAL, ACADÉMICA Y ADMINSTRATIVA PARA LA UNAD 3.0., a través del cumplimiento de las normas las normas ISO 14001 y 18001.</p>

OBJETIVOS SIG	APORTES C-6
con actividades in situ de mantenimiento y del componente práctico institucional.	
Controlar las cargas contaminantes de las emisiones atmosféricas relacionadas con el uso de combustibles fósiles y los vertimientos de aguas residuales no domésticas relacionadas con las actividades de componente práctico en la UNAD.	Es abordado en la OP6 con el proyecto: MODERNIZACIÓN DE LA ESTRUCTURA MISIONAL, OPERATIVA Y FUNCIONAL, ACADÉMICA Y ADMINISTRATIVA PARA LA UNAD 3.0., a través del cumplimiento de las normas las normas ISO 14001 y 18001.
Promover el bienestar integral del personal de la UNAD y gestionar el riesgo en salud a través de estrategias que contribuyan al mejoramiento continuo del entorno laboral, la identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos y la disminución de accidentes y enfermedades laborales, dando cumplimiento a la normatividad vigente.	Es abordado en la OP4 con el proyecto: PERMANENCIA Y PROMOCIÓN ESTUDIANTIL., a través del cual se propone el diseño de un modelo para la permanencia, bienestar y promoción estudiantil en la UNAD, con el fin de fortalecer la apropiación del estudiante al Modalidad de Educación Abierta y a Distancia, así como la promoción estudiantil con calidad y el proyecto MODERNIZACIÓN DE LA ESTRUCTURA MISIONAL, OPERATIVA Y FUNCIONAL, ACADÉMICA Y ADMINISTRATIVA PARA LA UNAD 3.0., con la cualificación y capacitación de talento humano Unadista, entre otros.
Optimizar los sistemas de información y de gestión tecnológica de la universidad garantizando su operación y seguridad integral con un enfoque de innovación y desarrollo tecnológico.	Es abordado en la OP6 con el proyecto: SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS, a través fortalecimiento de la gestión de los diversos sistemas de administración de recursos tecnológicos, para permitir el crecimiento de los mismos respondiendo a la dinámica institucional.

No obstante, en las demás OP y Proyectos se refleja el aporte a los objetivos del SIG, toda vez que las OP tienen definidos sus objetivos generales desde lo planteado en la Acreditación Institucional.

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

Este procedimiento, aporta en el cumplimiento de la política y objetivo con la definición de estrategias para la participación ciudadana en la rendición de cuentas pública de la vigencia correspondiente, e informando los resultados obtenidos en la gestión vigencia 2017 de los diferentes componentes del Sistema Integrado de Gestión.

✓ (P-3-8) Atención al Usuario

No se documenta, teniendo en cuenta el informe semestral de análisis de la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), que realiza el Líder del Procedimiento de Atención al Usuario, el cual rinde cuentas de toda la gestión realizada en cuanto al procedimiento en mención; Adicionalmente, es incorporado en la página del Sistema de Atención al Usuario.

✓ (P-3-9) Administración del Riesgo

Teniendo en cuenta lo establecido en el literal “a” de la actual Política aprobada para el Sistema Integrado de Gestión, el aporte del proceso de Evaluación y Control de la Gestión, concretamente del Procedimiento de Administración del Riesgo P-3-9, resulta ser indispensable para el SIG en la UNAD, ya que contribuye al logro del Mejoramiento Continuo y con acciones preventivas se previene la materialización de incertidumbres y efectos no deseados, que pudiesen derivar a lo largo y ancho de los distintos contextos en que actúa la Universidad teniéndose en cuenta no solo sus procesos – procedimientos – instructivos sino en los distintos programas, planes, funciones, proyectos y objetivos que buscan consolidar la misión y visión institucionales. La OCONT monitorea y hace seguimiento permanente para que los distintos responsables efectúen los seguimientos a sus riesgos y procuren por la actualización de los mismos.

El Objetivo n° 4 que establece “Optimizar la gestión universitaria a través del seguimiento y control de los procesos, apoyándose en los dispositivos definidos por la universidad” es al que contribuye la administración del riesgo para la procura de la consolidación de la misión y visión Universitarias, ya que se relaciona directamente con el control y seguimiento de los procesos estandarizados a través de distintos instrumentos y

dispositivos, particularmente mediante acciones preventivas de mitigación de eventos, vulnerabilidades y amenazas no deseadas, a través de la muy conocida herramienta de los Mapas de Riesgos.

Finalmente es de señalar que la firma certificadora SGS ha dejado registrado en los diferentes informes de Auditoría Externa de Certificación que los Mapas de Riesgos, contribuyen a la mitigación de los riesgos y contribuyen al mejoramiento continuo de los procesos en la Universidad y de esta manera se ha contribuido al logro de los diferentes procesos de certificación y recertificación.