

INFORME DE GESTIÓN DE PROCESO

MEJORAMIENTO UNIVERSITARIO MAYO A NOVIEMBRE DE 2018

Objetivo del Proceso:

Definir y controlar las actividades necesarias para que los Procesos y componentes 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.

1. Aspectos que aportaron al cumplimiento del objetivo del proceso en el periodo de análisis

Se presentan a continuación los aspectos que influyeron positivamente al logro del objetivo del proceso y fueron relevantes para la gestión.

- Durante el periodo de análisis mayo a noviembre de 2018, en el proceso Mejoramiento Universitario se realizaron dos actualizaciones de su caracterización la primera como respuesta a la revisión de documentación por la transición del sistema a la versión 2015 de la norma ISO 9001 en las cual se ajustaron las entradas y controles definidos, según los ajustes en las caracterizaciones de los procesos proveedores, se ajustó la denominación de los roles según la actualidad institucional y se incluyeron actividades y salidas relacionadas con el procedimiento Gestión de Ejercicios de Consulta; en la segunda actualización se ajustó la descripción de las actividades asociadas al procedimiento de Gestión Ambiental Institucional y se precisaron elementos en el alcance, las entradas y las actividades del proceso.
- También para responder al ejercicio de transición del sistema a la versión 2015 de la norma ISO 9001 se realizó la revisión de los riesgos asociados al proceso que fueron definidos en los mapas de riesgos zonales, se enviaron las comunicaciones a las 8 zonas indicando los casos en donde se detectó información desactualizada o necesidades de ajuste en la definición de riesgo como tal o en las acciones de mitigación definidas para su control o en la asignación al proceso. Específicamente para los riesgos de gestión ambiental se solicitó su eliminación por cuanto a estos se les realiza el seguimiento a través del módulo correspondiente en el Sistema de Seguimiento a Acciones de Mejora SSAM.
- Se presenta a continuación el resumen de los planes de mejoramiento formulados durante el periodo de análisis.

Fuente de formulación	Origen de formulación
Proceso del SIG - Ciclo de vida del estudiante (4)	- Análisis del comportamiento de las PQRS (2) - Análisis del Contexto Organizacional (2)
Procesos del SIG - Evaluación y control de la gestión (8)	- Análisis de indicadores (1) - Revisión gerencial (4) - Solicitudes de mejoramiento de los líderes (3)
Procesos del SIG - Gestión de la información y el conocimiento organizacional (5)	- Análisis del comportamiento de las PQRS (3) - Solicitudes de mejoramiento de los líderes (2)
Procesos del SIG - Gestión de la investigación (3)	- Análisis de indicadores (2) - Solicitudes de mejoramiento de los líderes (1)
Procesos del SIG - Gestión de la oferta educativa (3)	- Análisis del comportamiento de las PQRS (1) - Resultado de auditorías externas (1) - Resultado de auditorías internas (1)
Procesos del SIG - Gestión de servicios de infraestructura tecnológica (1)	- Resultado de auditorías externas (1)
Procesos del SIG - Gestión del bienestar institucional (1)	- Análisis del comportamiento de las PQRS (1)
Procesos del SIG - Gestión del talento humano (5)	- Análisis de indicadores (1) - Solicitudes de mejoramiento de los líderes (4)
Procesos del SIG - Mejoramiento universitario (2)	- Análisis de indicadores (1) - Solicitudes de mejoramiento de los líderes (1)
Componente Gestión Ambiental (3)	- Identificación y verificación de cumplimiento de requisitos legales y suscritos (1) - Resultados de la evaluación de la política y los objetivos del SIG (1) - Resultados de auditorías internas (1)
Componente Gestión de seguridad y salud en el trabajo Sede Nacional (4)	- Resultados de la evaluación de los estándares mínimos de seguridad (1) - Resultados de auditorías internas (3)
Componente Gestión de seguridad y salud en el trabajo Zonas (7)	- Resultados de la evaluación de los estándares mínimos de seguridad (7)

Tabla Planes de mejoramiento formulados mayo - noviembre 2018. Fuente Sistema de Seguimiento a Acciones de Mejora SSAM.

Se evidencia, con respecto al periodo anterior, la formulación de planes para procesos del SIG asociados a Análisis del comportamiento de PQRS, Análisis de indicadores y Análisis del contexto organizacional, fuentes para las cuales no se habían formulado planes en los anteriores periodos y evidencia la evolución del proceso como soporte de otros procesos para garantizar la documentación y trazabilidad de la información asociada a la mejora continua en los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión.

- Para el periodo de análisis quedaron en estado “En formulación” 5 planes de mejoramiento:

Fuente de formulación	Origen de formulación
Procesos del SIG - Evaluación y control de la gestión (2)	- Solicitudes de mejoramiento de los líderes (2)
Procesos del SIG - Gestión de la información y el conocimiento organizacional (1)	- Solicitudes de mejoramiento de los líderes (1)
Procesos del SIG - Planificación Institucional (1)	- Solicitudes de mejoramiento de los líderes (1)
Autoevaluación de programas Académicos - Licenciatura en Matemáticas	- Registro calificado (1)

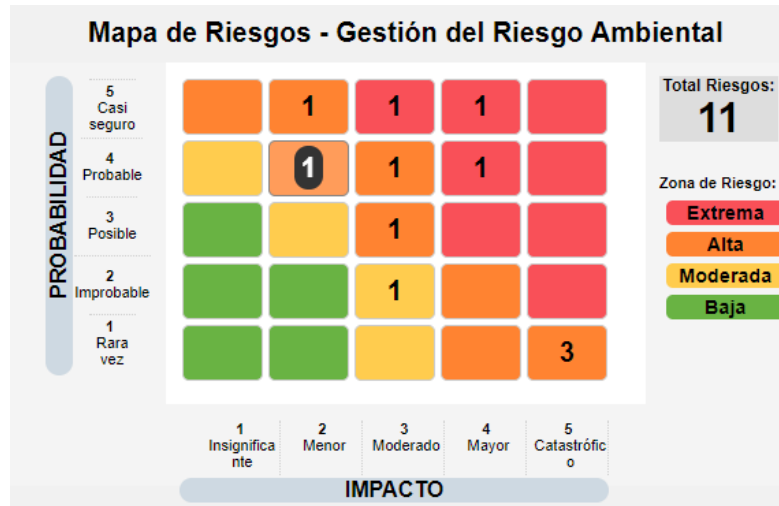
Tabla Planes de mejoramiento en formulación mayo - noviembre 2018. Fuente Sistema de Seguimiento a Acciones de Mejora SSAM.

Para el caso de los planes de procesos del SIG en todos los casos quedaron en estado de formulación porque los responsables de algunas de las acciones en cada plan no las aceptaron o no ingresaron al sistema y quedaron pendientes de aceptación.

En el caso del plan por autoevaluación se revisó el procedimiento en el cual se evidenció que cuando no hay incumplimientos por parte del programa en su ejercicio de autoevaluación la formalización del plan en el sistema de seguimiento a acciones de mejora SSAM es opcional, por lo tanto no se ingresaron ni hallazgos ni acciones y el plan quedó en el listado sin información dentro de él.

Componente de Gestión Ambiental

- Se formularon los respectivos planes para abordar Riesgos y oportunidades del Componente de Gestión Ambiental, originados de la actualización de la Matriz de Análisis de Factores Externos e Internos en la Gestión Ambiental Institucional y de la Matriz para la Determinación de las Necesidades y Expectativas de los Stakeholders en la Gestión Ambiental Institucional. Con respecto a los Riesgos se identificaron 11 y quedaron catalogados de la siguiente manera:



Para abordar estos riesgos se formuló el PLAN-(GRA)-521 con 12 acciones, las cuales a corte 30 de noviembre se encuentran en el siguiente estado para un avance del 83.3%.

Gestión del Riesgo - Gestión del Riesgo Ambiental

ESTADO ACCIONES ORIGEN GRA



Con respecto a las Oportunidades originadas de estas dos fuentes (Factores y Stakeholders), se identificaron 13 oportunidades, para abordarlas se formuló el PLAN-(GA)-510, el cual a corte 30 de noviembre, tiene un avance del 90,9%.

- Respecto a la identificación de Aspectos e Impactos Ambientales, estos se realizaron en 14 centros de la UNAD durante el periodo evaluado, estos centros y sus resultados fueron:

ZONA	CENTRO	MATRIZ DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES
Sedes Administrativas de Bogotá D.C. (SAB)	Sede Nacional José Celestino Mutis	https://drive.google.com/open?id=1E6JikK02F11Xv4455uHWx3YhotnC0yDO
	Archivo Central	https://drive.google.com/open?id=1eNeZuz1_oS9ge9AKtJgtqkB2970rCg7w

	Gerencia de Relaciones Interinstitucionales	https://drive.google.com/open?id=1aZ3MwtHWWwenFkLCOH5qUpu6qlabo5JF
Zona Amazonia Orinoquia (ZAO)	UDR Cumarál	https://drive.google.com/open?id=1OoCg9vUnfELkAdBOA4BQUdy0Y_2ZljeC
	CEAD Yopal	https://drive.google.com/open?id=1BbjEyLQfIIMS20ypZipzf_aC0hPTR_NX
Zona Caribe (ZCAR)	CCAV Sahagún	https://drive.google.com/open?id=1tk1mEzKztvUjsbxTiiEkZZXVIVVHVySH
Zona Centro Bogotá Cundinamarca (ZCBOG)	CEAD Fusagasugá	https://drive.google.com/open?id=18xYU93omTDWlrGbsGwBaACKrSRy-cKyz
	CEAD José Acevedo y Gomez	https://drive.google.com/open?id=0B6Sv2Yn1h4HLN0NDc1JSSHIPNWhwaFB1cnB1QUFNvXd4cGMw
Zona Centro Oriente (ZCORI)	UDR Barrancabermeja	https://drive.google.com/open?id=1CmfLwlyyXDXOwKD045vboiGw7MhJyyny
	CEAD Bucaramanga	https://drive.google.com/open?id=1ucxWMczHEjakJeBNdmoD6E_0ji3-YTby
Zona Centro Sur (ZCSUR)	UDR Cali	https://drive.google.com/open?id=17TevmLVPXiEoylg_L3ZpLABmFRAjksN5
	CEAD Popayán Sede Centro	https://drive.google.com/open?id=1q9-CkzUFEE25kXbQlh0yGDdemimFyLV-
	CEAD Popayán Sede Norte	https://drive.google.com/open?id=1fxotB2xoVswbwNJ4gDk9LHWGd51c1DM
Zona Sur (ZSUR)	CEAD Florencia	https://drive.google.com/open?id=1hWMDQTFyA23m_J_WQCzqWIFwpsMoHoEU





- Respecto a la identificación y evaluación de los Requisitos Legales Ambientales y Otros Requisitos, este ejercicio se realizó en 13 centros, estos centros y sus resultados fueron:




ZONA	CENTRO	MATRIZ NORMATIVA LEGAL AMBIENTAL
Sedes Administrativas de Bogotá D.C. (SAB)	Sede Nacional José Celestino Mutis	https://drive.google.com/open?id=1e_XkP_mwrX0cj2OE7kjAQ6WI2NPAo94y
	Archivo Central	https://drive.google.com/open?id=1zUPyOxBn7NOpD_ktvnCTCFS_CgTqJR1z
Zona Amazonia Orinoquia (ZAO)	UDR Cumarál	https://drive.google.com/open?id=1da3afDhVVK6hSW2ytWa8kBMNLUtXP8gM
	CEAD Yopal	https://drive.google.com/open?id=19No1MAFqQnqs83F88HiDOqxKI36XmR0W

Zona Caribe (ZCAR)	CCAV Sahagún	https://drive.google.com/open?id=11Dbqcc1JgwRaVc yFMOPMKIhtwiwBNL5O
Zona Centro Bogotá Cundinamarca (ZCBOG)	CEAD Fusagasugá	https://drive.google.com/open?id=14WFXDzUfvTP_xq XJhjHBmX4awowUcBEx
	CEAD José Acevedo y Gómez	https://drive.google.com/open?id=1UhkZ7536r0gCIX9 v73laRVLErdRv04SH
Zona Centro Oriente (ZCORI)	UDR Barrancabermeja	https://drive.google.com/open?id=1uhw5RYjWY1wiHp B2utZEsQXXF11XosLz
	CEAD Bucaramanga	https://drive.google.com/open?id=1ONkk-_h_Q00qNsJzMrWFQegjqlAgD948
Zona Centro Sur (ZCSUR)	UDR Cali	https://drive.google.com/open?id=1xBwO7vWqCVrlkn zDP9koJjpvBRUIWYa
	CEAD Popayán Sede Centro	https://drive.google.com/open?id=17AS7U820jFXOF6j QZsADHCBXayb6FTa1
	CEAD Popayán Sede Norte	https://drive.google.com/open?id=17AS7U820jFXOF6j QZsADHCBXayb6FTa1
Zona Sur (ZSUR)	CEAD Florencia	https://drive.google.com/open?id=1fQGzpu_OP7Z2u GcdMIAK2tV1MpOzaM6H

- Para abordar los Aspectos Ambientales Significativos y los Requisitos Legales Ambientales en las Zonas, se formularon los siguientes Programas de Gestión Ambiental, según su aplicabilidad en las regiones:
 - Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos Convencionales (PGIRS);
 - Programa de Gestión Integral de Residuos Peligrosos y Especiales (PGIRP);
 - Programa de Ahorro y Uso Eficiente de Energía Eléctrica (PAUEE);
 - Programa de Ahorro y Uso Eficiente de Agua Potable (PAUEA);
 - Programa de Eficiencia Administrativa y Cero Papel (PEACP);
 - Programa de Control de Vertimientos no Domésticos (PCOVE);
 - Programa de Control de Emisiones Atmosféricas (PCEAT);

Cada uno de estos programas contiene sus respectivas acciones de gestión, las cuales con corte a 30 de noviembre se encuentran en el siguiente estado:

ZONA	ESTADO DE LAS ACCIONES DE LOS PROGRAMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL	CÓDIGO DE LOS PROGRAMAS FORMULADOS
Sedes Administrativas de Bogotá D.C. (SAB)	<p>- Programa Ambiental Sedes Administrativas Bogotá</p> <p>ESTADO ACCIONES ORIGEN PA-SEDESADMIN</p>  <p>Cerradas (46) No iniciadas (0) En curso (19) Vencidas (0)</p> <p>■ En curso ■ Vencidas ■ Cerradas ■ No iniciadas</p>	<p>SEDE NACIONAL JOSÉ CELESTINO MUTIS</p> <p>PLAN-(PA-SEDESADMIN)-542 PLAN-(PA-SEDESADMIN)-546 PLAN-(PA-SEDESADMIN)-547 PLAN-(PA-SEDESADMIN)-548 PLAN-(PA-SEDESADMIN)-549 PLAN-(PA-SEDESADMIN)-550 PLAN-(PA-SEDESADMIN)-552</p>
Zona Amazonia Orinoquia (ZAO)	<p>- Programa Ambiental ZAO</p> <p>ESTADO ACCIONES ORIGEN PA-ZAO</p>  <p>Cerradas (75) No iniciadas (1) En curso (13) Vencidas (0)</p> <p>■ En curso ■ Vencidas ■ Cerradas ■ No iniciadas</p>	<p>UDR CUMARAL</p> <p>PLAN-(PA-ZAO)-513 PLAN-(PA-ZAO)-514 PLAN-(PA-ZAO)-515 PLAN-(PA-ZAO)-516 PLAN-(PA-ZAO)-517</p> <p>CEAD YOPAL</p> <p>PLAN-(PA-ZAO)-627 PLAN-(PA-ZAO)-640 PLAN-(PA-ZAO)-638 PLAN-(PA-ZAO)-642 PLAN-(PA-ZAO)-644</p>
Zona Caribe (ZCAR)	<p>- Programa Ambiental ZCAR</p> <p>ESTADO ACCIONES ORIGEN PA-ZCAR</p>  <p>Cerradas (25) No iniciadas (0) En curso (0) Vencidas (0)</p> <p>■ En curso ■ Vencidas ■ Cerradas ■ No iniciadas</p>	<p>CCAV SAHAGÚN</p> <p>PLAN-(PA-ZCAR)-551 PLAN-(PA-ZCAR)-553 PLAN-(PA-ZCAR)-554 PLAN-(PA-ZCAR)-555 PLAN-(PA-ZCAR)-556</p>
Zona Centro Bogotá Cundinamarca (ZCBOG)	<p>- Programa Ambiental ZCBOG</p> <p>ESTADO ACCIONES ORIGEN PA-ZCBOG</p>  <p>Cerradas (103) No iniciadas (0) En curso (10) Vencidas (0)</p> <p>■ En curso ■ Vencidas ■ Cerradas ■ No iniciadas</p>	<p>CEAD FUSAGASUGÁ</p> <p>PLAN-(PA-ZCBOG)-539 PLAN-(PA-ZCBOG)-541 PLAN-(PA-ZCBOG)-543 PLAN-(PA-ZCBOG)-544 PLAN-(PA-ZCBOG)-545</p> <p>CEAD JOSÉ ACEVEDO Y GÓMEZ</p> <p>PLAN-(PA-ZCBOG)-569 PLAN-(PA-ZCBOG)-570 PLAN-(PA-ZCBOG)-571 PLAN-(PA-ZCBOG)-572 PLAN-(PA-ZCBOG)-573 PLAN-(PA-ZCBOG)-580</p>

<p>Zona Centro Oriente (ZCORI)</p>	<p>- Programa Ambiental ZCORI</p> <p>ESTADO ACCIONES ORIGEN PA-ZCORI</p>  <p>■ En curso ■ Vencidas ■ Cerradas ■ No iniciadas</p>	<p>UDR BARRANCABERMEJA</p> <p>PLAN-(PA-ZCORI)-522 PLAN-(PA-ZCORI)-525 PLAN-(PA-ZCORI)-527 PLAN-(PA-ZCORI)-529 PLAN-(PA-ZCORI)-531</p> <p>CEAD BUCARAMANGA</p> <p>PLAN-(PA-ZCORI)-523 PLAN-(PA-ZCORI)-524 PLAN-(PA-ZCORI)-526 PLAN-(PA-ZCORI)-528 PLAN-(PA-ZCORI)-532</p>
<p>Zona Centro Sur (ZCSUR)</p>	<p>- Programa Ambiental ZCSUR</p> <p>ESTADO ACCIONES ORIGEN PA-ZCSUR</p>  <p>■ En curso ■ Vencidas ■ Cerradas ■ No iniciadas</p>	<p>CEAD POPAYÁN</p> <p>PLAN-(PA-ZCSUR)-557 PLAN-(PA-ZCSUR)-558 PLAN-(PA-ZCSUR)-559 PLAN-(PA-ZCSUR)-560 PLAN-(PA-ZCSUR)-561</p> <p>UDR CALI</p> <p>PLAN-(PA-ZCSUR)-629 PLAN-(PA-ZCSUR)-630 PLAN-(PA-ZCSUR)-631 PLAN-(PA-ZCSUR)-632 PLAN-(PA-ZCSUR)-633 PLAN-(PA-ZCSUR)-634</p>
<p>Zona Sur (ZSUR)</p>	<p>- Programa Ambiental ZSUR</p> <p>ESTADO ACCIONES ORIGEN PA-ZSUR</p>  <p>■ En curso ■ Vencidas ■ Cerradas ■ No iniciadas</p>	<p>CEAD FLORENCIA</p> <p>PLAN-(PA-ZSUR)-534 PLAN-(PA-ZSUR)-582 PLAN-(PA-ZSUR)-583 PLAN-(PA-ZSUR)-586 PLAN-(PA-ZSUR)-592</p>

- Para el Componente de Gestión Ambiental, se recibieron 3 auditorías durante la vigencia. La primera auditoría fue la auditoría interna liderada por la Oficina de Control Interno, la cual se realizó en varios centros a nivel nacional en las fechas:

CENTRO	FECHA DE AUDITORÍA
Sede Nacional José Celestino Mutis	14 y 26 de junio de 2018
CEAD José Acevedo y Gómez	14 y 15 de junio de 2018
CEAD Neiva	7 y 8 de junio de 2018
CEAD Palmira	14 y 15 de junio de 2018

CEAD Puerto Colombia	7 y 8 de junio de 2018
CEAD Tunja	7 y 8 de junio de 2018
CEAD Acacias	14 y 15 de junio de 2018
CEAD Medellín	14 y 15 de junio de 2018

En estas auditorías internas no se registraron hallazgos de no conformidad para el Componente de Gestión Ambiental.

La segunda auditoría que se recibió fue en el Marco del Programa de Excelencia Ambiental Distrital (PREAD) de la Secretaría Distrital de Ambiente, ejecutada el día 24 de octubre de 2018 en la Sede Nacional José Celestino Mutis, en la cual quedaron 3 No Conformidades, y la tercera auditoría realizada por SGS Colombia, con el fin de hacer seguimiento a la certificación del Componente en la NTC ISO 14001:2015 la cual se ejecutó del 29 al 31 de octubre de 2018 y no quedaron No Conformidades.

Reconocimiento de Buenas prácticas Universitarias

- A cierre de la vigencia 2018. cuarto trimestre, se realiza actualización de banco de buenas prácticas y se hace el correspondiente reconocimiento a los servidores públicos que presentaron las propuestas de:
 - Atención psicosocial en el Centro de Investigación Acción Psicosocial, presentada por Fabio Andrés Almarío Castañeda del CEAD Florencia.
 - Retención estudiantil 1, presentada por Carmen Elisa Cobo de la unidad de consejería del CEAD de Palmira.

Evidencias de reconocimiento efectuado:

- Publicación en página web:
<https://sig.unad.edu.co/?urlSistemaUNAD=https://noticias.unad.edu.co/index.php/unad-noticias/todas/100-sistema-integrado-de-gestion/2456-reconocimiento-buenas-practicas-universitarias-2>
- Actualización del banco de buenas prácticas:
 Enlace web: <https://sig.unad.edu.co/buenas-practicas/banco-buenas-practicas>
- Continuación de la etapa de Etapa de revisión y evaluación 2018. (verificar):
 Durante el primer semestre de 2018, como se informó antes, se realizó la asignación de evaluadores para las prácticas restantes; existiendo a Diciembre pendiente el resultado de evaluación de las propuestas de buenas prácticas asignadas a la Oficina asesora de planeación, relacionados con las siguientes propuestas:

En relación con lo antes expuesto se realizó recordatorio el 17 de diciembre con el fin de obtener los resultados de evaluación, los cuales se recibieron a 20 de diciembre, generando los siguientes resultados:

Nombre del Líder de la Práctica	Sede / Unidad / Programa	Nombre de la Práctica	Énfasis temático de la Práctica	Evaluador asignado
Luz Martha Vargas de Infante	ZCBOY	DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE fortalecimiento en formación básica, acompañamiento en centro y actividades de desarrollo humano ZCBOY	Académico o de investigación, Administrativo (Procedimental)	Equipo OPLAN
Sindy Johana Acevedo Velandia	VISAE- Consejería	Curso de Acogida e Inducción Unadista	Académico o de investigación	Equipo OPLAN
Wlmer Cuervo	ZCBC / ECAPMA / Zootecnia - Especialización en Nutrición Animal Sostenible	Taller de refuerzo examen final	Académico o de investigación	Equipo OPLAN
Sandra Liliana Castiblanco	José Celestino Mutis	Gestión componente práctico	Administrativo (Procedimental)	Equipo OPLAN
Sandra Liliana Castiblanco	José Celestino mutis	B_learning	Académico o de investigación	Equipo OPLAN
Leonor Barreto	JCM	Capacitación pruebas saber pro	Académico o de investigación	Equipo OPLAN
Henry Alfonso Herrera Garzón	Zona Amazonia - Orinoquia	Vida universitaria	Bienestar	Equipo OPLAN
Leonor Barreto	JCM- ECAPMA - Zootecnia Y Tecnología En Producción Animal	Plan de nivelación en biología y química estudiantes de primera matrícula	Académico o de investigación	Equipo OPLAN
Edwin Omar Ortiz Manrique	UNAD/VISAE /ECEDU	Implementar planes padrino para asesoría y acompañamiento a estudiantes de primera matrícula	Académico o de investigación	Equipo OPLAN
Martha Natalia Poveda Najar	JAG - VISAE	Plan de Acción Pedagógico Contextualizado.	Académico o de investigación, Tecnológico, Social y Comunitario	Equipo OPLAN

Willian Yesit Castillo Jaimes	Cúcuta-Consejería	Estrategia Integral de Apoyo Académico	Académico o de investigación	Equipo OPLAN
Líderes de Escuela ZCORI	Bucaramanga	Refuerzo en Trabajos escritos- Normas APA	Académico o de investigación	Equipo OPLAN
Sistema Nacional de Consejería	Mutis/VISAE/ Sistema Nacional de consejería académica	Acompañamiento estudiantil	Académico o de investigación	Equipo OPLAN
Teresa Inés Nuñez	Vélez	Inmersión al campus en espacios programados por convenio de beneficiarios por alcaldía y atención focalizada por municipios a estudiantes nuevos mediada y personalizada con el objetivo que el estudiante Unadista interiorice y se adapte a nuestra metodología.	Académico o de investigación	Equipo OPLAN
Yolvi Prada Millán	JCM/ECAPM A/Agronomía-Investigación	Brigada semillerista	Académico o de investigación	Equipo OPLAN
Shutter González Rosso - Farin Samir Gomez	Acacias/ ECSAH- ECAPMA	Investigación Formativa desde CIPAS	Académico o de investigación	Equipo OPLAN
Leonardo Alzate Ríos - Myrian Martínez	UDR Cali /ECBTI /Industrial	Estrategia de Inmersión Campus Virtual "Hagamos la Primer Tarea Juntos"	Académico o de investigación	Equipo OPLAN

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, ninguna de las anteriores propuestas obtuvo el puntaje mínimo para ser reconocidas, por lo tanto, se procedió a remitir correos en el mes de Diciembre desde la GCMU.

- Nueva práctica registrada:

En el mes de octubre se recibe el registro de una nueva práctica denominada: "Diseño e implementación de un curso para la preparación de estudiantes para las pruebas saber pro, con el fin de mejorar las competencias de los estudiantes que aspiran a continuar con sus estudios de educación superior", la cual es revisada por la Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario GCMU y se le solicita ajustes en relación con la información registrada, por cuanto, en los campos de: Nombre de la Práctica, Descripción General de la Práctica, Población, Objetivo, Mejoras Implementadas para la Gestión, Impacto y Aportes según redacción, se relaciona como población beneficiaria e impacto a personal externo a la UNAD; por lo tanto, en lo descrito no es claro cuál ha sido el beneficio institucional obtenido con la implementación de la propuesta; dado lo anterior, se recomienda revisar la

redacción de manera que se pueda contar con evidencias de implementación en la población universitaria Unadista y/o efecto en la gestión institucional; de otra parte, se recomienda revisar si es posible enfocar la propuesta de buena práctica al "Diseño e implementación de un curso para la preparación de estudiantes para las pruebas saber pro, con el fin de mejorar las competencias de los estudiantes que aspiran a continuar con sus estudios de educación superior".

Posterior a la realimentación generada desde la GCMU, se recibe propuesta ajustada denominada "Curso SABER 11", la cual se revisa por la Gerencia de calidad y mejoramiento universitario y se asigna como evaluador a la Vicerrectoría Académica y de Investigación- VIACI, para entrega de resultados de la evaluación el 31 de Enero de 2019.

2. Situaciones que dificultaron el cumplimiento del objetivo del proceso en el periodo de análisis

- La implementación del formato de solicitud de acción correctiva durante el desarrollo de las auditorías internas ha agilizado el ejercicio de formulación de planes de mejoramiento, sin embargo se ha generado un efecto negativo por cuanto los equipos de trabajo no documentan a través del Sistema de Seguimiento a Acciones de Mejora SSAM las acciones emprendidas para atender otra información contenida en los informes de auditoría como la identificación de oportunidades de mejora o de situaciones de potencial incumplimiento, lo cual si bien no pasa en todos los procesos si se evidencia en la mayoría, efecto al cual se suma la falta de socialización amplia de los informes los cuales una vez firmados por los líderes de los procedimientos son entregados únicamente a estos, privando a los equipos de trabajo de las unidades y líderes estratégicos de gestión de la posibilidad de emprender acciones para atender a las situaciones identificadas por los auditores y a las recomendaciones y sugerencias consignadas en los informes de auditoría.
- En los ejercicios de autoevaluación de programas finalizados durante el periodo de análisis no se encontraron valoraciones menores a 3.5, valor definido como límite para que una característica del modelo se considere en incumplimiento y sea obligatoria la formulación y formalización de plan de mejoramiento en los términos definidos en el procedimiento y sus instructivos. Esto sumado a la existencia de una tabla en la guía de autoevaluación en donde se registra el plan de mejoramiento y la cual contiene campos asociados a análisis de causas para cualquier situación bien sea incumplimiento u oportunidad de mejora, abre la opción para que los líderes de programa consideren suficiente documentación esta tabla y no formalicen los planes en el Sistema de Seguimiento a Acciones de Mejora.
- Respecto al Componente de Gestión Ambiental a la fecha no ha existido incumplimiento del objetivo del proceso desde el Componente de Gestión Ambiental.
- En relación con el Reconocimiento de buenas prácticas universitarias durante el primer semestre de 2018, se realizó la asignación de evaluadores para las prácticas; existiendo a diciembre pendiente el resultado de evaluación de las propuestas de buenas prácticas asignadas a la Oficina asesora de planeación.

- Para el procedimiento Gestión de ejercicios de consulta se evidenció que en el momento de su estandarización se encuentran en curso y con una trayectoria de más de una vigencia estrategias diversas para la captura de información de retorno de los stakeholders, situación que dificulta su implementación y que evidencia la necesidad de formular y evaluar con los equipos de trabajo una estrategia para articular los ejercicios que ya tienen un histórico consolidar la trazabilidad de esta información y poner sus resultados a disposición de los actores del sistema integrado de gestión.

3. Conformidad de las Salidas del Proceso

- De acuerdo a lo definido en la Matriz de Salidas no Conformes, durante el periodo de análisis se presentó el siguiente comportamiento:
 - Acciones de mejoramiento implementadas

Mes*	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Acciones de mejoramiento implementadas	80	85	87	130	136	217	181
Acciones de mejoramiento vencidas	5	9	12	13	5	15	15
Porcentaje vencidas	6,3%	10,6%	13,8%	10,0%	3,7%	6,9%	8,3%

* El corte del sistema se hace el día 20 de cada mes

Dentro del seguimiento realizado a las unidades en las que se generaron los incumplimientos se pudo constatar que la gestión se realiza pero en el momento de hacer los reportes se presentan situaciones como reportes no oportunos realizados después de la fecha de corte del sistema, desconocimiento de las fechas de inicio y finalización o de la realimentación a los reportes dados a las acciones por parte de los colaboradores a cargo de su ejecución por cuanto el acceso al sistema como colaboradores de los responsables no está a su cargo en todos los casos.

En atención al comportamiento de los indicadores, se formuló el plan de mejoramiento PLAN-(C-1)-607 para Ajustar la definición de las variables del indicador excluyendo las acciones no iniciadas que fueron aceptadas en el mismo periodo, el cual fue aplicado al indicador IND-C1-001 Oportunidad en el cumplimiento de ejecución de acciones derivadas de planes de mejoramiento de procesos del SIG.

Cabe indicar aquí que las acciones asociadas a planes por Gestión Ambiental, Gestión de seguridad y Salud en el Trabajo, Gestión del Riesgo

Ambiental y Programas de Gestión Ambiental se incluyeron en la contabilidad para el análisis de salidas no conformes pero no están incluidas aún en indicadores del proceso Mejoramiento Universitario.

- Planes de Acción de la Gestión Ambiental (Planes de Gestión del Riesgo Ambiental y Programas de Gestión Ambiental)

Con respecto a las Salidas del Proceso ligadas al Componente de Gestión Ambiental en cuanto a los Planes de Acción de la Gestión Ambiental (Planes de Gestión del Riesgo Ambiental y Programas de Gestión Ambiental), se generaron 61 salidas, las cuales todas son conformes.

- Reconocimiento de buenas prácticas universitarias
 - Total de buenas prácticas con información publicada en el banco de mejores prácticas: 4 (2 el 17 de octubre y 2 el 27 de agosto)
 - Total de buenas prácticas con inconsistencias en la información publicada en el banco de mejores prácticas: 0
- Repositorio de resultados de ejercicios de consulta actualizado

Durante el periodo de análisis no se recibió información de ejercicios de consulta realizados.

4. GESTIÓN DEL CAMBIO

● Cambios que se han implementado durante el periodo de análisis

De acuerdo con el proceso de transición del sistema integrado de gestión a la versión 2015 de la norma ISO 9001, durante el periodo de análisis se implementaron estrategias para documentar aspectos de la gestión de los procesos que no se habían desagregado de manera suficiente y evidenciar el cumplimiento de los requisitos de información documentada definidos en la norma. Como punto de control se realizó una preauditoria para la certificación, fruto de la cual se identificaron debilidades en el registro del análisis del contexto y oportunidades de mejora para la documentación de las necesidades de las partes interesadas y la comunicación dentro de la organización desde el punto de vista de los procesos que integran el sistema.

Se referencian los siguientes los cambios realizados en el proceso mejoramiento universitario asociados a los Cambios mayores que se dieron en el sistema y que obedecieron principalmente a la transición mencionada:

- Actualización de la caracterización del proceso: Se realizaron dos durante el periodo de análisis, la primera como respuesta a la revisión de documentación por la transición del sistema a la versión 2015 de la norma ISO 9001 en las cual se ajustaron las entradas y controles definidos, según los ajustes en las caracterizaciones de los procesos proveedores, se ajustó la denominación de los roles según la actualidad institucional y se incluyeron actividades y salidas

relacionadas con el procedimiento Gestión de Ejercicios de Consulta; en la segunda actualización se ajustó la descripción de las actividades asociadas al procedimiento de Gestión Ambiental Institucional, se precisaron elementos en el alcance, las entradas y las actividades del proceso y se modificaron las salidas, dejando una sola salida del proceso ligada a la Gestión Ambiental, la cual fue Planes de Acción de la Gestión Ambiental (Planes de Gestión del Riesgo Ambiental y Programas de Gestión Ambiental).

- Definición de salidas no conformes: Con base en las definiciones previas desarrolladas para dar cumplimiento a los requisitos asociados al control de la conformidad de productos y servicios, se actualizó la información correspondiente a las salidas del proceso definiendo para ellas la situación que constituye no conformidad y el tipo de tratamiento definido para atender los eventos en los que se presente el incumplimiento con la descripción concreta de la acción a emprender, así como las responsabilidades de ejecución y de autorización de esta acción, los registros de tratamiento y los criterios para la definición de acción correctiva.
- Se realizó la revisión de los riesgos asociados al proceso Mejoramiento Universitario que fueron definidos en los mapas de riesgos zonales, se enviaron las comunicaciones a las 8 zonas indicando los casos en donde se detectó información desactualizada o necesidades de ajuste en la definición de riesgo como tal o en las acciones de mitigación definidas para su control o en la asignación al proceso. Específicamente para los riesgos de gestión ambiental se solicitó su eliminación por cuanto a estos se les realiza el seguimiento a través del módulo correspondiente en el Sistema de Seguimiento a Acciones de Mejora SSAM.
- Desde el Componente de gestión ambiental, en el periodo de análisis se identificaron los siguientes cambios mayores asociados a los elementos propios del componente y que se asocian al procedimiento Gestión ambiental institucional:
 - Nuevas necesidades y expectativas de los Stakeholders del Componente de Gestión Ambiental, estos se pueden encontrar en la Matriz respectiva (<https://drive.google.com/open?id=1OkbQmyYjM6Uqm302H-I97PPDIA7eLGyY>)
 - Se identificaron nuevos riesgos y oportunidades los cuales se pueden evidenciar en los Planes de Gestión PLAN-(GRA)-521 y PLAN-(GA)-510.

En cuanto a los cambios que implicaron modificaciones a los procedimientos, se relacionan a continuación los más relevantes para el periodo de análisis, vale la pena mencionar que algunos de ellos estuvieron asociados a los ajustes necesarios para guardar la coherencia de la documentación debido a las actualizaciones de la caracterización y también para responder a los ajustes del sistema asociados a la transición del sistema a la versión 2015 de la norma ISO 9001.

- El procedimiento Gestión de Planes de Mejoramiento, fue actualizado en dos oportunidades durante el periodo de análisis, en la primera de las cuales se ajustó el alcance y la actividad 1 en donde se especifica lo concerniente a la consolidación de hallazgos por auditoría interna considerando el formato de solicitud de acciones correctivas, para garantizar la atención oportuna de los hallazgos de no conformidad donde sea que estos se hayan detectado, en la segunda ocasión se actualizó el

procedimiento para incluir condición general de acción para medición de la eficacia, eliminación de la restricción en el alcance.

- El instructivo de registro y formalización de planes fue actualizado en una oportunidad para a incluir la definición de planes de acción y planes de mejora.
- Teniendo en cuenta el periodo evaluado, se realizaron Cambios menores en la documentación asociada a la Gestión Ambiental, Los principales documentos fueron:
 - Gestión Ambiental Institucional (P-1-4); En cuanto al procedimiento de Gestión Ambiental Institucional, este contó con una actualización durante el periodo de análisis en la que se modificó el paso 22, incluyendo para el seguimiento y medición el Formato de Control de Variables e indicadores Base en la Gestión Ambiental por Centro, esto para dar el lineamiento a nivel nacional de la forma y frecuencia de reportar la información relacionada con la gestión ambiental en los centros de la universidad.
 - Instructivo para la contratación de bienes y servicios ambientalmente sostenibles (I-1-4-2);

De igual forma desde la gestión directa del Componente de Gestión Ambiental la gestión de los cambios se ha abordado a través de la Actualización trimestral de la Matriz Normativa Legal Ambiental.

- **Cambios que se tienen proyectados desde el proceso para el siguiente periodo**

Desde el proceso Mejoramiento Universitario y con base en los resultados obtenidos en la gestión para el periodo mayo-noviembre, se presentan a continuación los principales cambios proyectados para el siguiente semestre de análisis:

- Actualización del procedimiento Gestión de planes para atender a las observaciones realizadas por el equipo de trabajo de la Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario a los elementos introducidos en la última actualización, en procura de su apropiación por parte de los equipos de trabajo de los procesos del Sistema Integrado de Gestión y de los programas académicos en sus ejercicios de autoevaluación.
- Desde el Componente de Gestión Ambiental, se tienen proyectados cambios mayores, ligados a la actualización de la información de la Matriz de Factores, Matriz de Stakeholders, y proposición de un nuevo proyecto dentro del Plan de Desarrollo 2019-2023 de la UNAD. Con respecto a los cambios menores, la actualización del objetivo del procedimiento de Gestión Ambiental Institucional (P-1-4), actualización de los Instructivo de Aspectos Ambientales (I-1-4-4) y la metodología para evaluación de requisitos legales, vinculada al instructivo (I-1-4-3).
- Respecto al Reconocimiento de buenas prácticas universitarias se tiene proyectado realizar una revisión del procedimiento con el fin de establecer si se requiere

efectuar algún tipo de actualización en relación con la reasignación de evaluadores de las propuesta de prácticas de manera que esta se realice en tiempos adecuados.

- Evaluación del liderazgo del procedimiento Gestión de ejercicios de consulta, con el equipo de la Vicerrectoría de Servicio a Aspirantes Estudiantes y Egresados considerando la articulación de las consultas con la autoevaluación institucional y de programas.

5. Asuntos pendientes y/o en proceso

Durante el periodo de análisis se identificaron oportunidades de mejora en el proceso Mejoramiento Universitario asociadas a los requisitos de la norma ISO 9001 versión 2015 que tienen que ver con la ruta definida para documentar las acciones para abordar riesgos y oportunidades y con el desempeño del proceso y sus procedimientos en el periodo de análisis

- Reconocimiento de buenas prácticas universitarias En el mes de octubre se recibe el registro de una nueva práctica denominada: "Diseño e implementación de un curso para la preparación de estudiantes para las pruebas saber pro, con el fin de mejorar las competencias de los estudiantes que aspiran a continuar con sus estudios de educación superior", la cual es revisada por la Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario GCMU y se le solicita ajustes en relación con la información registrada, por cuanto, en los campos de: Nombre de la Práctica, Descripción General de la Práctica, Población, Objetivo, Mejoras Implementadas para la Gestión, Impacto y Aportes según redacción, se relaciona como población beneficiaria e impacto a personal externo a la UNAD; por lo tanto, en lo descrito no es claro cuál ha sido el beneficio institucional obtenido con la implementación de la propuesta; dado lo anterior, se recomienda revisar la redacción de manera que se pueda contar con evidencias de implementación en la población universitaria Unadista y/o efecto en la gestión institucional; de otra parte, se recomienda revisar si es posible enfocar la propuesta de buena práctica al "Diseño e implementación de un curso para la preparación de estudiantes para las pruebas saber pro, con el fin de mejorar las competencias de los estudiantes que aspiran a continuar con sus estudios de educación superior".

Posterior a la realimentación generada desde la GCMU, se recibe propuesta ajustada denominada "Curso SABER 11", la cual se revisa por la Gerencia de calidad y mejoramiento universitario y se asigna como evaluador a la Vicerrectoría Académica y de Investigación- VIACI, para entrega de resultados de la evaluación el 31 de Enero de 2019.

- Gestión ambiental institucional Con respecto a los Planes de mejoramiento que se encontraban en proceso en el IGP anterior, a la fecha estos se encuentran en el siguiente estado, los cuales aún no dan cierre por asignación presupuestal para las diferentes adecuaciones de infraestructura que se deben realizar.

Código plan	Origen	Avance
PLAN-(GA)-496	Auditoría interna 2017 CEAD Medellín	92.9%
PLAN-(GA)-493	Visita de Control de la Secretaría Distrital de Ambiente al CEAD José Acevedo y Gómez	81.8%
PLAN-(GA)-492	Auditoría interna 2017 CEAD Palmira	33.3%
PLAN-(GA)-491	Visita de Control de la Secretaría Distrital de Ambiente al Sede Nacional José Celestino Mutis	75,0%

- Como actividades pendientes para la gestión ambiental se presentan las siguientes:
 - Avanzar en la realización de las acciones de los Planes de Mejoramiento actualmente formulados y abiertos, los cuales son: PLAN-(GA)-491, PLAN-(GA)-492, PLAN-(GA)-493, PLAN-(GA)-496, PLAN-(GA)-602, PLAN-(GA)-603, y PLAN-(GA)-636.
 - Avanzar en la realización de las acciones de los Programas de Gestión Ambiental actualmente formulados y abiertos, los cuales son: PLAN-(PA-ZAO)-627, PLAN-(PA-ZAO)-640, PLAN-(PA-ZAO)-638, PLAN-(PA-ZAO)-642, PLAN-(PA-ZAO)-644, PLAN-(PA-ZCBOG)-569, PLAN-(PA-ZCBOG)-570, PLAN-(PA-ZCBOG)-572, PLAN-(PA-ZCBOG)-573, PLAN-(PA-ZCBOG)-580, PLAN-(PA-ZCSUR)-629, PLAN-(PA-ZCSUR)-630, PLAN-(PA-ZCSUR)-631, PLAN-(PA-ZCSUR)-632, PLAN-(PA-ZCSUR)-633, PLAN-(PA-SEDESADMIN)-542, PLAN-(PA-SEDESADMIN)-546, PLAN-(PA-SEDESADMIN)-547, PLAN-(PA-SEDESADMIN)-548, PLAN-(PA-SEDESADMIN)-549, PLAN-(PA-SEDESADMIN)-550 y PLAN-(PA-SEDESADMIN)-552.
 - Avanzar en la realización de las acciones el Plan de Gestión del Riesgo PLAN-(GRA)-521 y de Gestión de oportunidades PLAN-(GA)-510.
 - Formular los Planes de Mejoramiento originados de las Auditorías internas y externas del año 2018.