

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA SEDE MANIZALES
OFICINA DE PLANEACIÓN Y ESTADÍSTICA
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
INFORME BALANCE DE GESTION 2019

1. SIN RECURSOS DE INVERSION

El Sistema de Gestión de Calidad-SGC de la Sede Manizales se encuentra adscrito a la Oficina de Planeación y Estadística, según las disposiciones establecidas en el Acuerdo del C.S.U. No 165 de 2014 (art. 14 numeral 8), y aporta al Macroproceso/Proceso *Desarrollo Organizacional / Mejoramiento de la Gestión*.

LOGROS E IMPACTOS

1. **Participación en la Cátedra Nacional de Inducción y Preparación para la Vida Universitaria** organizada por la Dirección Académica de la Sede para cada periodo académico del año 2019, el SGC asistió a la convocatoria con el ánimo de seguir fortaleciendo la cultura de la calidad en la comunidad estudiantil de la Sede, donde a través de una actividad lúdica y pedagógica, se dio a conocer la gestión de la Universidad y los mecanismos de participación para su mejoramiento. En esta ocasión, se contó con la asistencia de aproximadamente **695 estudiantes** (505-I y 190-II) de pregrado jornada diurna y nocturna (*Anexo 1*).

La organización de las actividades permitió la interacción con otras dependencias como Secretaria de Sede, Bienestar Universitario, Dirección Académica, Biblioteca y Área de Deportes para el otorgamiento de estímulos (agendas, llaveros, termos, vasos, kit estudiantil, camisetas, entre otros) para los participantes.

2. **Divulgación y aplicación de normativa y conceptos aplicables al SGC**, a principios de la vigencia y según lo establecido por la Rectoría en la Resolución N. 1528 de 2018¹, el SGC socializo a las directivas de la Sede la mencionada reglamentación con el fin de dar a conocer, apoyar y velar por el cumplimiento de los roles y responsabilidades de la Vicerrectoría, las Decanaturas, el Comité Técnico SIGA y Líderes de proceso en la implementación del modelo SIGA (*Anexo 2*). Igualmente, se divulgó el concepto jurídico emanado por la Dirección Jurídica Nacional relacionado con la participación de las personas vinculadas mediante ordenes de prestación de servicios en las actividades de formación programadas para los temas transversales de desempeño institucional como son el Modelo Estándar de Control Interno-MECI,

¹ Por la cual se define, estructura y establecen los roles y responsabilidades del Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental en la Universidad Nacional de Colombia y se derogan las que le sean contrarias.

Sistema de Gestión de Calidad-SGC y Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG (*Anexo 3*).

Por otra parte, en cumplimiento de lo emanado por la Rectoría, se realizaron dos (2) reuniones del Comité Técnico SIGA de la Sede para definir lineamientos para la realización de la Revisión por la Dirección 2018 y determinar una posición con respecto al modelo SIGA para la asistencia al Encuentro SIGA 2019 programado por la Vicerrectoría General (*Anexo 4*).

3. **Participación del SGC en la formulación de los Planes de Acción Institucionales**, específicamente para el tema de gestión del riesgo de proyectos de inversión de Sede que permitieron la adaptación de la metodología institucional en este tema, el desarrollo de jornadas de preparación y el diligenciamiento preliminar de los documentos exigidos con el personal delegado o directores de proyecto, entre los que se destacan los proyectos de *Relacionamiento organizacional; Bibliotecas para la innovación, cocreación y visibilización del conocimiento; Transformación y adaptación de las infraestructura y de las energías; y Programa de cultura, patrimonio y proyección social* (*Anexo 5*).
4. **Diseño de un sistema de información para los auditores internos** mediante el apoyo de un estudiante en práctica del programa de Administración de Sistemas Informativos, se desarrolló un aplicativo web que permita registrar, actualizar, controlar y elaborar informes sobre los datos y gestión de los auditores internos SIGA de la Sede Manizales. Esta labor requirió de la interacción con la Oficina de Tecnologías y comunicación-OTIC para los accesos al sitio web institucional y el aprendizaje autónomo sobre plataforma de desarrollo web WordPress. Los resultados de esta actividad son las bases de datos desarrolladas en el sistema de código abierto MYSQL, PHP y HTML5 y la integración del FrameWork, Bootstrap y Java Script en su codificación (*Anexo 6*).
5. **Gestión del conocimiento del personal administrativo mediante el desarrollo de actividades de formación** en temáticas aplicables y complementarias realizadas por la Vicerrectoría General (*Anexo 7*), entre los que se encuentran:
 - ✓ Curso virtual de auditor interno – Sistemas de gestión Integrados ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, Decreto 1072 cap. 6, ISO 27001:2013 y competencia específica en gestión de riesgos ISO 31000:2018. **4 personas certificadas**. Entidad SGS Academy Colombia.
 - ✓ Curso virtual Trabajo en equipo, liderazgo y motivación. **8 funcionarios certificados**. Entidad SGS Academy Colombia.
 - ✓ Taller Aplicación de la gestión del conocimiento en el marco de una institución de Educación Superior y en relación con los requisitos de los estándares de referencia aplicables a la Universidad nacional (ISO 9001 y MIPG). **1 participante**. Entidad Gestión y Conocimiento realizado en el Encuentro SIGA 2019.

6. **Interacción con otras sedes para la realización de auditorías internas**, que permitió contar con un Auditor Líder de la Sede Palmira, *el Profesional José Joaquín Leal, jefe de la Dirección de Laboratorios / Dirección de Investigación y Extensión*, en la realización de la auditoría interna al proceso Mejoramiento de la Gestión, con el fin de obtener una mirada diferente de la gestión del Sistema de Calidad. El ejercicio auditor contribuyo al intercambio de buenas prácticas de gestión para los procesos, el uso de tecnologías que apoyaron la planeación y desarrollo de la auditoría con los demás auditores de la Sede, y el reconocimiento de las actividades del SGC y las oportunidades de mejora para mantenerlo en los niveles altos de posicionamiento (*Anexo 8*).
7. **Ajuste en la metodología sobre aplicación de los requisitos de la norma ISO 9001:2015**, que permitió ser la estrategia en la preparación de los líderes, gestores y auditores para la atención de las auditorías internas 2019 de Sede, la cual consistió en un trabajo personalizado *por proceso* sobre los requisitos aplicables al mismo y las evidencias de la gestión realizada por ellos. Anteriormente, la metodología consistía en desarrollar capacitaciones globales donde asistían todos los involucrados en las auditorías.

Los procesos *Gestión de la Extensión, Gestión de Laboratorios, Agenciar las relaciones exteriores, Seguridad social en salud y Mejoramiento de la gestión* participaron de la estrategia, fortaleciendo el conocimiento técnico de la norma, adaptando el lenguaje al quehacer universitario, evidenciando las mejoras realizadas y cumpliendo con los lineamientos institucionales. Así mismo, se trabajó en el requisito aplicable de la Resolución 312 de 2019 del Ministerio de Trabajo (art. 16) para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo junto con la responsable adscrita a la Oficina de Personal de la Sede (*Anexo 9*).

INDICADORES

El proceso Mejoramiento de la Gestión tiene definido 3 indicadores y la medición de los mismos para la vigencia 2019 es:

Indicador	Meta	Resultado	Observaciones
U.IND.15.001.001 Nivel de conformidad del Sistema de Gestión de Calidad	70%	53%	El resultado obedece a los requisitos aplicables conformes de la Norma ISO 9001:2015, es decir, de los 30 requisitos evaluados, 16 fueron conformes.
U.IND.15.001.002 Nivel de desempeño de los procesos para el Sistema de Gestión de Calidad	70%	Pendiente de medición	Teniendo en cuenta la fecha para Revisión por la Dirección 2019 (abril de 2020), aun no se cuenta con la medición total de los indicadores aportada por los líderes de proceso.
U.IND.15.001.003 Nivel de satisfacción de los usuarios para los procesos misionales y de cara al usuario	80%	Pendiente de medición	Teniendo en cuenta el ajuste al calendario académico 2019, esta medición se realizara al culminar el periodo académico.

DIFICULTADES IDENTIFICADAS

1. Reducida participación y apatía de los líderes y funcionarios directamente involucrados en los procesos para las actividades de formación, actualización y mejoramiento continuo de los componentes del Sistema y el fortalecimiento de la cultura de la Calidad en la Sede.
2. Desmotivación de los auditores internos de planta para la realización y cumplimiento del rol asignado.
3. Debilidad en la comunicación entre los diversos niveles de la institución en cuanto a la divulgación de la información estratégica y operacional de los procesos y sistemas que se implementan en la Universidad.
4. Falta de lineamientos uniformes por parte de los líderes de proceso del Nivel Nacional para la debida implementación de los componentes del SGC (Auditorías, Riesgos, Indicadores, Aplicativo Softexpert, entre otros) a nivel Sede.
5. Anormalidad académica presentada en el segundo periodo de la vigencia que afectó la implementación, resultados y consolidación de la información relacionada con la retroalimentación de los usuarios (encuestas de satisfacción, control de fallas, sistema de quejas y reclamos), específicamente para estudiantes y docentes, en la prestación de los servicios misionales.
6. Directrices institucionales que impiden la participación de personal vinculado mediante prestación de servicios en actividades transversales de los Sistemas de Gestión.
7. Falta de capacitación, orientación y acceso técnico oportuno a servidores institucionales por parte de los responsables de las comunicaciones e Infraestructura tecnológica de la Sede, que impidieron el acceso global para el desarrollo de estrategias operativas y de divulgación del SGC.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Actividades de actualización y formación para los líderes y gestores sobre temas relacionados con la gestión del sistema de calidad.
2. Participación en diferentes actividades académicas, administrativas y culturales que permite tener un acercamiento a los estamentos de la comunidad universitaria para fortalecer la cultura de la calidad.

3. Establecer lineamientos y estrategias por parte de la oficina de Planeación y Estadística para la articulación e integración del Equipo Técnico SIGA de la Sede para desarrollar temas transversales.
4. Propiciar espacios que permiten la integración de los sistemas de gestión para la adecuada implementación del modelo institucional.
5. Apoyo a la Oficina de Planeación y Estadística de la Sede en la implementación de los componentes del SGC para el Plan de Acción Institucional.

ACCIONES CORRECTIVAS O PLANES DE MEJORAMIENTO
--

La coordinación del SGC para la vigencia 2019 no definió planes de acción. Está a la espera de la consolidación de hallazgos de las auditorías internas institucionales y de la realización de Revisión por la Dirección 2019 para el respectivo registro, implementación y seguimiento de las acciones de mejora en el aplicativo Softexpert.

SUGERENCIAS PARA LA MEJORA DE LA GESTION

1. Continuidad con el apoyo de los profesionales especializados vinculados mediante ordenes contractuales de prestación de servicios para la implementación, mejora y sostenibilidad del SGC y SIGA en Sede.
2. Aplicación y seguimiento de la Resolución de Rectoría No 1528 de 2018 a nivel Sede, que contribuyan a la simplificación y racionalización de la información y operación de los mismos en pro del modelo de integración institucional y su articulación con el sistema académico de Autoevaluación y Acreditación.
3. Articulación de las necesidades de sensibilización, formación y actualización del Sistema Integrado de Gestión -SIGA con el Plan de Capacitación de la Sede.
4. Consecución de recursos para el desarrollo de un proyecto de inversión propio de Sede que permita diseñar y ejecutar planes, programas y actividades en el marco de la integración de los sistemas de gestión.

2. CON RECURSOS DE INVERSIÓN

El proyecto de inversión **BPUN 407 FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DE CALIDAD DESDE UN ENFOQUE DE GENERACIÓN DE VALOR COMO APOORTE A LA TRANSFORMACIÓN ORGANIZACIONAL DE LA SEDE MANIZALES** se encuentra vinculado al Plan Global de Desarrollo 2019-2021 a través del Eje estratégico 4: Organización sistémica y efectiva que evoluciona a través del liderazgo colectivo, y los Programas 10, 11 y 13: Ética para una comunidad universitaria integrada y solidaria; Fortalecimiento e integración de los sistemas de información para el mejoramiento de la gestión y la toma de decisiones basadas en evidencia; y Transformación de la cultura organizacional y de la gestión institucional, respectivamente, donde se busca fortalecer la cultura de la calidad a través del modelo de gestión por procesos, el enfoque de valor y la articulación de la dinámica académica y administrativa en beneficio de la función misional y la satisfacción de los usuarios y partes interesadas de la Sede.

Los recursos financieros provienen del Nivel Central por parte de la Vicerrectoría General, y para la vigencia 2019 la disponibilidad presupuestal (**\$51.884.260**) fue aprobada mediante la Resolución de Rectoría No 759 del 21 de agosto de 2019.

LOGROS E IMPACTOS

1. **Visibilizar la gestión del SGC en la comunidad universitaria de la Sede**, a través de la actualización, elaboración, producción, edición o publicación de piezas comunicativas físicas y electrónicas (boletines, videos, infografías, pendones, encuestas, etc.) en los diferentes medios de comunicación institucionales: *página web siga.manizales.unal.edu.co, Facebook Sistema Integrado de Gestión de Calidad Sede Manizales y canal YouTube SIGA Manizales Universidad Nacional de Colombia*.

Dentro de las actividades realizadas, se desarrolló el concurso de fotografía "*Vive la U con Calidad*", el cual buscó reunir a los miembros de la comunidad universitaria interesados en resaltar la cultura de la calidad a través de la fotografía, obteniendo una participación de **13 personas** (estudiantes, administrativos y egresados) con **44 fotografías**. Se contó con el apoyo de las áreas de Bienestar Universitario, Facultad de Ingeniería y Arquitectura y Facultad de Administración en la entrega de incentivos a los ganadores. Igualmente, el resultado de esta actividad permitió complementar la elaboración de **500 planeadores año 2020** (*Anexo 10*), el cual fue diseñado por la profesional en Gestión Cultural y Comunicativa vinculada al proyecto y entregado al personal administrativo y docente de la Sede y la Universidad.

Las actividades de comunicación desarrolladas en el SGC fueron establecidas en el Plan Estratégico de Comunicación (*Anexo 11*).

2. **La formulación de propuestas de Programas de sensibilización, formación, actualización y apropiación sobre Gestión Integrada de Procesos** dirigidos a los diferentes estamentos universitarios (docentes, administrativos y estudiantes) con el firme propósito de gestionar conocimiento que beneficie la excelencia institucional (*Anexos 12 y 13*).

Cabe mencionar que la Facultad de Administración a través de la Coordinación de Educación Continua y Permanente, apoyó el diseño de las temáticas, la intensidad horaria y docentes a vincular para el desarrollo del programa dirigido al personal administrativo de la Sede. Así mismo, se socializó a la Oficina de Personal con el fin de articular esta estrategia al Plan de Capacitación de la Sede vigencia 2020. Por su parte, la propuesta diseñada para la comunidad estudiantil fue una construcción colectiva de los profesionales vinculados al proyecto y acorde a las dinámicas estudiantiles (ferias, talleres, cátedras, entre otros).

3. **Apoyo a la Secretaría Académica de la Facultad de Administración en la simplificación de la gestión para la atención de Solicitudes Estudiantiles**, mediante la vinculación de un estudiante auxiliar (*Anexo 14*) que elaboró los manuales técnicos y de usuarios (*Anexo 15 y 16*), actualizó la parametrización del aplicativo SMART FA² para la consolidación de los datos estadísticos; la integración de las labores, responsabilidades y decisiones de las direcciones de programas curriculares, comités asesores, comités de departamento, comités de programas y el Consejo de Facultad en el segundo periodo académico 2019; y la simplificación documental de los registros. Dicho sistema permite atender las solicitudes extraordinarias al SIA, al igual que la gestión de docentes y consejeros de la Facultad.

Para el periodo en mención, las solicitudes atendidas fueron aproximadamente de **881³**, de las cuales el **53%** (466) fueron solicitudes estudiantiles destacando los asuntos relacionados con *Cancelación de asignaturas, Convalidaciones y homologaciones, Cancelación de periodo académico, Carga mínima*, entre otros; un **11%** (98) fueron solicitudes de docentes en temas relacionados con *permisos, estímulos, nombramientos, vinculaciones, movilidades*, entre otros; y el **36%** restante (317) se atendieron solicitudes de los consejeros, que en su mayoría de casos, también cubrían temas académicos.

Esta iniciativa fue presentada a las Facultades de Ingeniería y Arquitectura, Facultad de Ciencias Exactas y Naturales y la Dirección Académica-DAMA y junto con el SGC se realizaron reuniones de trabajo para definir las proformas estándar Sede Manizales de solicitudes estudiantiles y su posterior diseño e implantación documental acorde con lineamientos institucionales.

² <http://tgiunal.org/secretaria/secretariadigital/>

³ Periodo comprendido entre el 1 de agosto al 9 de diciembre de 2019, donde se realizaron 16 sesiones del Consejo de Facultad de Administración.

4. **Identificación del catálogo de amenazas de los Proyectos de Inversión definidos en los Planes de Acción Institucionales de Sede 2013-2015 y 2016-2018**, a fin de incorporar la tipología a la metodología de Gestión del Riesgo Institucional e implementarla para los proyectos de inversión 2019-2021, según las variables PMP (costo, alcance, calidad y tiempo).

El trabajo realizado por 2 profesionales especializados fue dirigido por el docente Francisco Javier Valencia adscrito a la Facultad de Administración, el cual permitió la revisión documental de los **46 proyectos** de inversión definidos en los 2 últimos trienios (*Anexos 17 y 18*), tanto física como electrónicamente (registros del aplicativo BPUN), y la revisión bibliográfica sobre gestión de riesgo para proyectos.

INDICADORES Y DATOS ESTADISTICOS

Tipo	Nombre	Valor
Indicador	Ejecución de recursos vigencia 2019	88.51%*
	Cumplimiento de las actividades programadas	17% de 20%*
Estadística	Material divulgativo entregado	1780
	- Planeadores 2020	480
	- Separador de Libros	400
	- Llaveros	900
	Publicaciones del SGC en Red Social Facebook	37
	Interacción de personas en Facebook	481
	Publicaciones del SGC en Canal YouTube	1
Reproducciones del video de Auditoria Externa	35	

* Fuente aplicativos BPUN y QUIPU.

DIFICULTADES ENCONTRADAS

1. La anomalía académica presentada en el segundo semestre del 2019 afectando el desarrollo de las actividades programadas y la participación de docentes y estudiantes de la Sede.
2. Falta de oportunidad en la comunicación de lineamientos y directrices de Sede para los trámites de apoyo a los proyectos de inversión.

1. Mantener a la comunidad universitaria de la Sede activa en su quehacer a través de la participación en actividades desarrolladas por el SGC y la permanente divulgación de información de interés.
2. Atender y responder las solicitudes de información registradas mediante el Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad sobre la gestión del proyecto de inversión.

Elaborado por

Lorena Fda. González, *Coordinadora del Sistema de Gestión de Calidad*
Marcelo Álzate Flórez y **Elimarian Usma Giraldo**, *Profesionales de apoyo*
Enero 30 de 2020