



**INFORME
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
SEDE BOGOTÁ**

VIGENCIA 2019



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

“Es la herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades, se enmarca en los planes estratégicos y de desarrollo de la Universidad, en la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015, en el cumplimiento de los componentes aplicables a la Universidad del Modelo Integrado de Planeación Gestión (Decreto 1499 de 2017), Ley Anti trámites (Ley 962 de 2005) Ley de Transparencia (Ley 1712 de 2014), Gobierno en Línea (Decreto 2693 de 2012) y otras normas de carácter administrativo pertinentes a los procesos.

El Sistema de Gestión de Calidad –ISO 9001:2015, hace parte del Modelo SIGA, de acuerdo a la Resolución 1528 de 2018

INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEDE BOGOTÁ

Vigencia 2019

El Informe de Revisión por la Dirección tiene como objetivo el análisis de los resultados aportados por el sistema de calidad, la toma de decisiones para actuar y promover la mejora continua del sistema y de la gestión en la Universidad, los cuales se presentan a continuación:



CONTENIDO

1. ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES PREVIAS

Registrar las recomendaciones que quedaron del periodo anterior de la Revisión por la Dirección, el porcentaje de avance y las observaciones.

RECOMENDACIÓN	% AVANCE	OBSERVACIONES
Refinamiento en la aplicación guiada de componentes de manera tal que las herramientas ofrecidas desde el SGC sean reconocidas desde las partes interesadas por su funcionalidad en el apoyo a la gestión de los procesos en la Sede.	40%	Se realizaron reuniones sucesivas en temáticas como Actualización de la norma ISO 9001:2015, Construcción de planes de mejoramiento y cargue en SoftExpert y Explicación general de temáticas del SGC. Además, se contrataron y ejecutaron en el periodo los cursos de Introducción a la norma ISO 9001:2015 e "Indicadores de Gestión y cuadro de mando integral". Corresponde este a un proceso de necesidad de atención constante.
Fortalecimiento de la capacitación a gestores de dependencias en el aplicativo Softexpert, teniendo en cuenta la necesidad de encontrar estrategias de transmisión del conocimiento novedosas tanto en el método como en el canal propuesto.	80%	Se realizaron 3 talleres presenciales para el uso del aplicativo Softexpert. Corresponde este a otro tema de atención constante en el cual es difícil estimar un avance, dada la rotación de personal de las dependencias; sobre todo el vinculado mediante Orden de Servicio.
Revisión general del inventario documental vigente en el sistema de información Softexpert, dado que el cambio relativamente reciente de la caracterización y reagrupamiento de procesos y la subsecuente codificación de los mismos, dejó como resultado una serie de documentos codificados con secuencias no válidas frente a la nueva categorización.	70%	Se realizó envío a cada dependencia del inventario de documentos cargados en el Softexpert, dando la indicación de revisar su vigencia, pertinencia, y sobre todo posibilidad de acoplarse a documentos centralizados por cada proceso.
Desarrollo o rediseño de herramientas tecnológicas de soporte a la gestión de información derivada de la implementación del SGC para facilitar su uso y la generación de reportes más convenientes para llevar a cabo procesos de análisis en cada dependencia.	0%	En el periodo no se alcanzó a ejecutar una nueva estrategia para acoplamiento del recurso TIC. En este sentido a 2020 se plantea el aplicativo para difusión del portafolio de Trámites y Servicios, así como el acople por parte de SIGA Nacional del sistema de información Softexpert para gestión de indicadores.

Tabla resumen de estado de revisiones previas 2018 – Fuente: Elaboración propia.

2. CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS QUE SEAN PERTINENTES AL SGC

A continuación, se resaltan los principales aspectos de impacto y las acciones puntuales de manejo para 2020.

CAMBIOS	ACCIONES	OBSERVACIONES
Por motivo de pandemia, existe de manera marcada el limitante en acciones generales planteadas para el desempeño del proyecto, en especial las relacionadas con acompañamiento a dependencias.	<ul style="list-style-type: none"> - Ajuste presupuestal quitando rubros que no pueden ya en 2020 ser objeto de ejecución. - Enfoque de contratos de capacitación se enfocarán hacia entornos virtuales. - Se contratar un soporte adicional en Calidad para fortalecer el acompañamiento remoto. 	Se ha contado con un desempeño eficiente del acompañamiento apoyado en esta herramienta.

Rotación de personal. Incrementada por la coyuntura de cambios por las posesiones resultado del proceso de concurso abierto de méritos.	- Fortalecimiento de acciones de capacitación y sesiones de seguimiento. - Enfoque en estrategia de mesas de trabajo por proceso donde se convoca a los actores de todos los niveles.	El escenario de cambio tiene la particularidad de presentarse en numerosas situaciones para el ingreso de personal de planta. Lo cual es conveniente a futuro.
Reestructuración en procesos que podrían causar traumas en el seguimiento a los mismos y cumplimiento por parte de las oficinas involucradas de tiempos de entrega de información.	- Apoyo a las dinámicas de unificación de procesos para el Macroproceso de Formación.	El proceso objetivo de enfoque para este ítem corresponde en principio a la Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación.
Imposibilidad de inversión de presupuesto de capacitación para personal diferente a planta y LNR.	- Inclusión de obligaciones contractuales del equipo de Coordinación del Sistema de Calidad relacionadas con la construcción de material para difusión de conceptos.	Es necesario buscar convenios que sin inversión de recursos financieros permitan capacitación formal para miembros de los equipos que no sean de Planta o LNR.

Tabla : Detalle de cambios en cuestiones internas y externas pertinentes al SGC – Fuente: Elaboración propia.

3. INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO INCLUIDAS LAS TENDENCIAS RELATIVAS A:

3.1 SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

3.1.1 SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Las encuestas de satisfacción corresponden a un componente de apoyo al Sistema de Gestión cuya apropiación ha aumentado pero cuya aplicación sigue siendo heterogénea en el marco de los diferentes niveles de cada proceso en la Sede.

A pesar que se promueve la construcción del tema en las respectivas mesas de trabajo por proceso, se comprende la tendencia a la realización de ejercicios de encuestas de satisfacción particulares a situaciones de servicio muy específicas. En escenarios de este tipo se perciben procesos que aplican ejercicios que en su metodología y en su análisis posterior evidencian aporte de valor al proceso en cuestión, y en otros casos, la capacidad de planteamiento y manejo de la información, o bien la estructura misma de la dinámica planteada, dejan ver falencias importantes que impiden que el ejercicio ofrezca al final la posibilidad de extraer del mismo puntos de análisis importantes para una toma de decisiones efectiva a las mejoras necesarias que se puedan requerir. Por lo anterior se hace imperativo fortalecer el conocimiento de los procesos en su capacidad de construir encuestas de satisfacción funcionales al análisis que se espera alcanzar a partir de su aplicación.

En las conclusiones de algunos ejercicios se menciona incluso la necesidad de aplicar este tipo de herramientas desde los módulos desarrollados en los sistemas de información de apoyo institucional. Esto ayudaría a formalizar la dinámica contando así con mayores posibilidades de realización de análisis de tendencias respecto a periodos de medición anteriores, cuya información no se tiene en cuenta en numerosas ocasiones.

Una estrategia estandarizada de aplicación de encuestas de satisfacción requiere fortalecer la apropiación del concepto de atributos de servicio como base que fundamente la posibilidad de ponderación de grupos de preguntas diferentes entre encuestas de un mismo proceso. Corresponde este a un tema de construcción dentro del proyecto de inversión para el año 2020.

Persiste la resistencia a la participación en la mayoría de los ejercicios, por lo cual los resultados alcanzados, cuando las respuestas no corresponden a un porcentaje representativo de la muestra, tienden a carecer de validez al no estar en capacidad de ofrecer criterios consistentes de soporte a los ejercicios de análisis derivados.

A su vez, se hace necesario fortalecer la capacidad de manejo herramientas tecnológicas por parte de las dependencias que permitan, en la medida de lo posible, soportar la difusión, captura, tabulación, visibilización y consolidación general de resultados de estos ejercicios. Lo anterior no solo dinamizaría la gestión de los mismos, sino también permitiría una mayor capacidad en consolidación de resultados a nivel institucional.

A continuación, el compendio de ejercicios de encuesta cuya descripción técnica reportada permitió identificar de manera clara los elementos de análisis expuestos.

PROCESO	SERVICIO	ENCUESTA DOS	% de Satisfacción
Bienestar Universitario	Acompañamiento Integral - Actividad Grupal	107	80,5
Bienestar Universitario	Acompañamiento Integral - Actividad Grupal Q1	23	82,6
Bienestar Universitario	Acompañamiento Integral - Jornada de inducción	133	83,6
Bienestar Universitario	Acompañamiento Integral - Jornada de inducción Q1	34	80,2
Bienestar Universitario	Actividad Física y Deporte - Cursos Q1	263	84,4
Bienestar Universitario	Actividad Física y Deporte - Cursos Q2	401	83
Bienestar Universitario	Actividad Física y Deporte - Torneos Q1	214	74,4
Bienestar Universitario	Actividad Física y Deporte - Torneos Q2	152	74,3
Bienestar Universitario	Apoyos socioeconómicos	993	80,9
Bienestar Universitario	Apoyos socioeconómicos	1394	84,3
Gobierno y Gestión de servicios TI	Atención de incidentes	735	94,97
Gobierno y Gestión de servicios TI	Atención de solicitudes	2729	94,17
Gestión jurídica	Atención en general	36	85,6
Gestión de Laboratorios	Atención en general	146	92,4
Bienestar Universitario	Cultura - Asistentes a eventos Q1	226	85,5
Bienestar Universitario	Cultura - Asistentes a eventos Q2	119	86,3
Bienestar Universitario	Cultura - Participantes en eventos Q1	315	86,1
Bienestar Universitario	Cultura - Participantes en eventos Q2	202	85,2
Gestión de la Extensión	DEB - Atención al público	170	86
Gestión Administrativa de apoyo a la Formación	Facultad de Ciencias - Movilidad entrante	25	64
Gestión Administrativa de apoyo a la Formación	Facultad de Ciencias - Movilidad saliente	7	85
Investigación y creación artística	Facultad de Ciencias Agrarias	15	94,2
Investigación y creación artística	Facultad de Enfermería	49	87
Divulgación de la Producción Académica	Facultad de Ingeniería - Producción editorial	911	88,2
Gestión de la Extensión	ICTA - Cursos ECP	37	93,4
Gestión de la Extensión	IDEA - Cursos ECP	71	93,6
Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	IEPRI - Atención en general	4	95,4
Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	Ingeniería - Contratación	73	69,57
Agenciar las relaciones Exteriores	Movilidad entrante	43	
Agenciar las relaciones Exteriores	Movilidad saliente	66	
Bienestar Universitario	Salud Q1	548	84,2
Bienestar Universitario	Salud Q2	521	81,83

Tabla : Resultados de ejercicios de encuesta por proceso – Fuente: Elaboración propia.

De estos 32 ejercicios seleccionados por la completitud de sus fichas técnicas o compendio general de resultados es posible sacar algunas conclusiones:

- La metodología de aplicación de los ejercicios de encuesta de satisfacción se aplica de manera dispar y se hace necesario reforzar bastante el tema de fundamentación de estos ejercicios sobre la base de los atributos de servicio.
- Los formatos de consolidación de resultados varían considerablemente entre procesos. Para facilitar la consolidación y los ejercicios de comprensión transversal de los ejercicios se considera necesario fortalecer la aplicación en la metodología de un formato estándar de presentación de resultados, que fomente una línea institucional de organización para con los análisis derivados de estos ejercicios.
- De los 32 ejercicios analizados, respecto a la medida de satisfacción se obtiene un promedio de 84,69%. En general corresponde a un resultado que se ubica en zonas aceptables de ponderación. Lo anterior implicó que muy pocos de esos ejercicios consolidados implicaran la generación de planes de tratamiento, dado que los resultados no implicaban zona de riesgo en el análisis.
- En 14 de dichos ejercicios se logró establecer claramente el cubrimiento de la muestra que efectivamente respondieron la respectiva encuesta. El cubrimiento promedio alcanza apenas un 14,21%, lo que confirma la necesidad de desarrollar estrategias para fomentar un mayor número de encuestas respondidas y de esta manera sea posible generar análisis y conclusiones más acordes con el sentir de la población objetivo en cada caso.
- Bienestar Universitario sobresale por su nivel de aplicación de la metodología institucional y por su aplicación de ejercicios estandarizados con periodicidad semestral. Para los demás procesos se percibe un dominio de los ejercicios aplicados de forma anualizada, lo cual conlleva a la necesidad de revisar la periodicidad de aplicación conveniente a cada caso.
- Se hace necesario fortalecer el análisis apoyado en tendencias. En los informes analizados se evidencia la necesidad de contar con los históricos recientes para proponer puntos de análisis derivados también de la evolución del comportamiento de las mediciones aplicadas a lo largo de los periodos de medición.
- Sobresale la capacidad y nivel de maduración que la OTIC Bogotá, ha alcanzado en términos de capacidad de medición, trazabilidad y organización de información relacionada con el servicio prestado; apoyados fuertemente en una herramienta tecnológica (*Aranda Service Desk*), que le permite capturar, consolidar, y visualizar las mediciones aplicables de interés. Se hace necesario fomentar a nivel transversal en todos los procesos la aplicación de herramientas tecnológicas especializadas en este tipo de apoyo.

3.1.2 QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Desde la Secretaría de Sede Bogotá, se gestiona la administración de PQRS a nivel Sede, consolidando los resultados en informes de seguimiento trimestral. La siguiente información fue tomada del informe anual suministrado por esa dependencia.

TIPO DE SOLICITUD	Q1	Q2	Q3	Q4	TOTAL	PORCENTAJE
Solicitud de Información	136	78	70	36	320	30%
Reclamo	88	97	98	54	337	32%
Queja	78	99	98	72	347	33%
Sugerencia	7	12	10	5	34	3%
Felicitación	0	5	6	3	14	1%
TOTAL	309	291	282	170	1052	

Tabla : PQRS por tipo y semestre – Fuente: Informe PQRS 2019 Sede Bogotá.

Entre los tipos de Reclamos y Quejas, se alcanza un 65% con 684 registros en el año; correspondiendo este a un punto importante de fortalecimiento que comprende la generación de acciones para que los procesos apropien la idea de no solo resolver de manera individual este tipo de solicitudes dentro de los tiempos

correspondientes de ley; sino también de tomarlos como puntos de análisis permanente para generar cursos estratégicos de corrección según sea el caso.

La anterior reflexión implica para 2020 la necesidad de fortalecer desde la Coordinación del Sistema de Calidad de Sede Bogotá, los fundamentos conceptuales y los cursos de acción relacionados con el análisis desde diversas fuentes de información (como las PQRS) que permitan llegar a cursos de toma de decisión en pro de la mejora en cada dependencia responsable de cada nivel de proceso.

A continuación, se presenta la distribución de solicitudes por dependencia.

DEPENDENCIA RESPONSABLE	NO. DE SOLICITUDES	PORCENTAJE
Dirección Financiera Y Administrativa	119	11,3%
Sistema De Quejas Y Reclamos De La Facultad De Odontología	76	7,2%
Sistema De Quejas Y Reclamos De La Facultad De Ciencias Humanas	159	15,1%
Solicitudes sin fundamento o posibilidad de gestión	58	5,5%
División de Registro	122	11,6%
Secretaria Académica Facultad de Ingeniería	56	5,3%
Dirección De Bienestar	93	8,8%
División de Personal Administrativo	59	5,6%
Sistema De Quejas Y Reclamos De La Facultad De Ciencias Económicas	16	1,5%
Dirección de Ordenamiento y Desarrollo Físico	23	2,2%
Secretaria académica Facultad de Medicina	17	1,6%
Personal Académico Bogotá	5	0,5%
Secretaria Académica Facultad Derecho	40	3,8%
Biblioteca Sede Bogotá	15	1,4%
Oficina de Tecnologías Sede Bogotá	25	2,4%
Secretaria Facultad Ciencias Agrarias sede Bogotá	5	0,5%
Secretaria Facultad de Medicina Veterinaria	15	1,4%
Sistema De Quejas Y Reclamos De La Facultad De Artes	21	2,0%
Sistema De Quejas Y Reclamos De La Facultad De Ciencias	35	3,3%
Vicerrectoría Sede Bogotá	5	0,5%
Departamento De Ciencia Política	1	0,1%
Dirección Académica Sede Bogotá	9	0,9%
Dirección de investigación y Extensión sede Bogotá	6	0,6%
Dirección de Laboratorios Sede Bogotá	1	0,1%
Centro de Investigaciones para el Desarrollo	3	0,3%
Decanatura Facultad de Ciencias Humanas	2	0,2%
Secretaria De Facultad De Enfermería	5	0,5%
Decanatura Facultad de Ciencias	1	0,1%
División de Administración Mantenimiento y control de espacio	3	0,3%
División de Gestión Documental Sede Bogotá	1	0,1%
Instituto de Estudios Urbanos	16	1,5%
Instituto De Estudios Ambientales Sede Bogotá	2	0,2%
Instituto De Ciencia Y Tecnología En Alimentos	1	0,1%
IPARM Bogotá	4	0,4%
Oficina de Planeación	1	0,1%
Oficina De Relaciones Internacionales E Interinstitucionales Sede Bogotá	3	0,3%
Oficina De Veeduría Disciplinaria	11	1,0%
Oficina de Gestión Ambiental	4	0,4%
Unidad administrativa de la Dirección de Divulgación Cultural	2	0,2%
Vicedecanatura Académica Facultad de Ingeniería	1	0,1%
Oficina Jurídica de la Sede Bogotá	3	0,3%
Secretaria De Sede - Bogotá	6	0,6%
Total	1052	100%

Tabla : Número de solicitudes PQRS por dependencia – Fuente: Informe PQRS 2019 Sede Bogotá.

Respecto a la dinámica general de trámite de las solicitudes presentada, se confirma un nivel de avance efectivo en capacidad de respuesta del 89%, que comprende los casos cerrados (81%) y los casos pendientes por aceptación de cierre desde el usuario (8%). A cierre del informe el 11% de los casos estaban aún en responsabilidad de trámite por parte de las respectivas dependencias.

Las tres dependencias que en la vigencia presentaron un mayor número de solicitudes correspondieron a:

- Sistema de Quejas y Reclamos de la Facultad de Ciencias Humanas, donde se evidenció que los casos en su gran mayoría fueron por quejas al proceso de convocatoria de la Rama Judicial que llevó a cabo la Facultad.
- División de Registro, en las temáticas de inscripción de créditos, Demoras y mal liquidación en recibos de matrículas y el registro de notas.
- Dirección Financiera y Administrativa, en temas relacionados con las solicitudes de la División de Vigilancia y Seguridad, y la atención al usuario de manera transversal.

La labor de acompañamiento 2020 comprende la asesoría a las dependencias que más solicitudes presentaron, para efectos de identificar y formalizar planes correctivos o de mejora derivados del análisis correspondiente.

3.2 GRADO EN QUE SE HAN CUMPLIDO LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

Esta información se consolida en el informe final institucional generado desde la Coordinación de SIGA Nacional.

3.3 EL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

La consolidación de información en el campo de indicadores de gestión tuvo para el 2019 como consigna cobijar en la recolección de información un mayor número de dependencias en cada uno de los niveles por proceso. Así, de 320 registros de información reportados en 2018 se pasó a 469 registros en 2019. Este cambio se explica en el marco de escenarios como la creciente aplicación de elementos de medición en las dependencias de cada proceso, acompañada de dinámicas en procesos puntuales que han venido refinando sus baterías de indicadores, reduciendo así la cantidad de los mismos, pero avanzando en calidad y pertinencia de los elementos de medición refinados.

La consigna para 2019 contemplada en la estrategia señalada desde la Coordinación Nacional del SIGA, corresponde al refinamiento de las baterías de indicadores, buscando la identificación de aquellos elementos de medición en verdad funcionales al monitoreo de las variables clave de interés; identificando así los indicadores que en verdad ofrecen valor como herramienta de gestión para el proceso en general. Esta situación promovió el análisis de las baterías de indicadores de cada proceso bajo un enfoque que tuviese por objetivo la estandarización de los mismos.

En aquellos procesos donde el alcance es transversal a los niveles Nacional, Sede y Facultad, sobresale en el sentido de estandarización la labor adelantada por Bienestar Universitario, que llegó a una definición de su batería de indicadores a un número de 14, estandarizados para todo el proceso institucional.

3.3.1 DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

La siguiente tabla contempla la distribución de elementos de medición según proceso institucional. La cantidad de elementos de medición consolidada se categorizó de la siguiente manera:

- **SI:** Elementos de medición con características de construcción y definición que permiten identificarlos como Indicadores, que cumplieron la meta establecida.
- **NO:** Elementos de medición con características de construcción y definición que permiten identificarlos como Indicadores, que no cumplieron la meta establecida.
- **ND:** Elementos de medición con características de construcción y definición que permiten identificarlos como Indicadores, pero que presentan falencias, falta de información o inconsistencias en la definición que no permitió establecer certeramente el cumplimiento o no de una meta puntual.
- **DATO:** Elementos de medición de tipo dato, entendidos como entradas cuantitativas puntuales sin procesar relacionadas con alguna característica o atributo de una entidad de información. No comprenden construcción a partir de fórmulas ni ningún tipo de manipulación de corte estadístico; por lo tanto no se contemplan como indicadores.
- **EST:** Elementos de medición derivados de la aplicación de un tratamiento específico de corte estadístico, sin contemplar una formula que permita identificarlos como un indicador.

PROCESO	SI	NO	ND	DATO	EST	Total
Admisiones			4			4
Agenciar las Relaciones Exteriores	2		5			7
Bienestar Universitario	13	1				14
Divulgación Cultural	2					2
Divulgación de la producción Académica	25	2	5	7		39
Formación	1	2				3
Formación - Gestión de la Actividad Académica	9	3	107			119
Formación - Gestión de Programas Curriculares	5	4	8			17
Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	4	9	1			14
Gestión de la Extensión	48	13	11	17	1	90
Gestión de la Investigación y Creación Artística	31	21	23	21		96
Gestión de Laboratorios	4	9	4	9		26
Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico	1	6				7
Gestión Financiera	7	5	6			18
Gestión Jurídica	1					1
Gobierno y Gestión de Servicios TI	2					2
Registro y Matricula			5			5
Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	1	4				5
Total general	143	78	179	54	1	469

Tabla : Comportamiento de indicadores por dependencia – Fuente: Reportes para IRPLD 2019

Para las 469 mediciones se especifica a continuación bajo un enfoque por proceso, el porcentaje de cada grupo respecto a su ubicación en las categorías definidas; así como su peso porcentual en cantidad respecto al universo de registros recibido.

Aquí, en principio la preocupación corresponde a asesorar a las diferentes instancias de los procesos, para que de manera unificada tiendan a refinar sus baterías de indicadores, buscando que estas cuenten con elementos de medición que cumplan a cabalidad con los requisitos generales de aplicación, como lo son la definición de una formula, meta, rangos de cumplimiento, periodicidad definida de medición, entre otros.

En ese sentido, es necesario acompañar el ejercicio de construcción de una metodología institucional para la construcción de indicadores de gestión iniciado a finales de 2019, dado que como resultado del mismo se esperan alcanzar puntos de claridad conceptual respecto a la construcción y aplicación de estos elementos de medición, así como al tratamiento de otros elementos de apoyo como lo son datos y estadísticas. Esta

construcción institucional deberá también evaluar la conveniencia del camino de la estandarización de baterías de indicadores de gestión para todo el proceso.

PROCESO	SI	NO	ND	DATO	EST	PESO SOBRE EL TOTAL
Admisiones			100,0%			0,9%
Agenciar las Relaciones Exteriores	28,6%		71,4%			1,5%
Bienestar Universitario	92,9%	7,1%				3,1%
Divulgación Cultural	100,0%					0,4%
Divulgación de la producción Académica	64,1%	5,1%	12,8%	17,9%		8,6%
Formación	33,3%	66,7%				0,7%
Formación - Gestión de la Actividad Académica	7,6%	2,5%	89,9%			26,2%
Formación - Gestión de Programas Curriculares	29,4%	23,5%	47,1%			3,7%
Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	28,6%	64,3%	7,1%			3,1%
Gestión de la Extensión	53,3%	14,4%	12,2%	18,9%	1,1%	19,8%
Gestión de la Investigación y Creación Artística	32,3%	21,9%	24,0%	21,9%		21,1%
Gestión de Laboratorios	15,4%	34,6%	15,4%	34,6%		5,7%
Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico	14,3%	85,7%				1,5%
Gestión Financiera	38,9%	27,8%	33,3%			4,0%
Gestión Jurídica	100,0%					0,2%
Gobierno y Gestión de Servicios TI	100,0%					0,4%
Registro y Matricula			100,0%			1,1%
Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	20,0%	80,0%				1,1%
Total general	31,4%	17,1%	39,3%	11,9%	0,2%	469

Tabla : Comportamiento porcentual de indicadores por dependencia – Fuente: Elaboración propia

A nivel general, y centrandolo análisis exclusivamente en aquellos elementos identificados como indicadores, de un total de 221 el 64,7% de ellos cumplió a cabalidad con la meta definida. La labor consecuente corresponde a analizar la necesidad de aplicar acciones de mejoramiento respecto a ese grupo puntual que no alcanzó los resultados esperados.

Para los 179 elementos de medición identificados con características de indicadores para los cuales no fue posible complementar el análisis, se hace necesario reforzar la definición y aplicación de los elementos en los cuales presentan falencias, y cuya correcta implementación permitirá contemplarlos como elementos validos de medición. Aquí se hace necesario recordar que el lineamiento desde la Coordinación Nacional del Sistema de Gestión de Calidad, corresponde a la disminución en número de indicadores por proceso, bajo un enfoque selectivo que dé continuidad solo a aquellos considerados como funcionales a la gestión y que en verdad aportan valor a la misma.

La cantidad de indicadores de cada una de las baterías por proceso se verá en 2020 fuertemente influenciada por las definiciones y avances de definición de la metodología institucional en construcción. Mientras llegamos como institución al alcance de esa definición, desde la Coordinación de Calidad de Sede Bogotá se hace necesario reforzar los conceptos clave que giran en torno a este componente.

Respecto al manejo de elementos como *datos* y *estadísticas*, se espera que los puntos a definir en la metodología institucional den cuenta de la posibilidad de contemplar este tipo de elementos de medición dentro de los elementos formales de medición y análisis aplicables como herramientas de apoyo a la gestión en cada proceso.

A continuación, se realiza un detalle de distribución de elementos de medición desde un enfoque de Proceso para cada Nivel Institucional.

PROCESO	SI	NO	ND	DATO	EST	TOTAL
Admisiones			4			4
Agenciar las Relaciones Exteriores			5			5
Divulgación de la producción Académica	17	2	5	7		31
Formación	1	2				3
Formación - Gestión de la Actividad Académica	9	3	107			119
Formación - Gestión de Programas Curriculares		4	1			5
Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	4	9				13
Gestión de la Extensión	35	12	11	17	1	76
Gestión de la Investigación y Creación Artística	16	13	23	21		73
Gestión de Laboratorios	3	5	4	9		21
Gestión Financiera	1	5	2			8
Registro y Matricula			5			5
Nivel Facultad	86	55	167	54	1	363
Divulgación de la producción Académica	5					5
Formación - Gestión de Programas Curriculares	5		7			12
Gestión de la Extensión	9	1				10
Gestión de la Investigación y Creación Artística	15	8				23
Gestión Financiera	3					3
Nivel Instituto	37	9	7			53
Divulgación de la producción Académica	3					3
Nivel Nacional	3					3
Agenciar las Relaciones Exteriores	2					2
Bienestar Universitario	13	1				14
Divulgación Cultural	2					2
Gestión Administrativa de Bienes y Servicios			1			1
Gestión de la Extensión	4					4
Gestión de Laboratorios	1	4				5
Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico	1	6				7
Gestión Financiera	3		4			7
Gestión Jurídica	1					1
Gobierno y Gestión de Servicios TI	2					2
Servicios Generales y de Apoyo Administrativo	1	4				5
Nivel Sede	17	14	5			50
Total General	143	78	179	54	1	469

Tabla : Comportamiento de indicadores por nivel y proceso – Fuente: Reportes para IRPLD 2019

La tendencia esperada corresponderá a que un ejercicio de estandarización de indicadores ofrezca una mayor concentración de los mismos en el nivel de Sede; de hecho, la idea actual corresponde a propender por ejercicios de estandarización que den como resultado baterías consolidadas a nivel nacional. Sin embargo, se resaltan en este punto aspecto de interés como el avance en la construcción e implementación de elementos desde las dependencias de Institutos, y la formalización alcanzada de algunos elementos de medición para con el proceso de Divulgación de la Producción Académica, que comprende los Centros Editoriales de Facultades e Institutos, o las oficinas que hagan sus veces. Proceso que tiene la particularidad de no contar a nivel estructural en la institución con una dependencia encargada a nivel Sede; ante lo cual la Coordinación el

Sistema de Gestión de Calidad ha tomado la responsabilidad de convocar la mesa de trabajo con todos los actores correspondientes y ser el gestor que organiza, consolida y ejerce como puente centralizado de comunicación para con la Editorial Nacional.

PROCESO	SI	NO	ND	DATO	EST	TOTAL
Agenciar las Relaciones Exteriores			4			4
Divulgación de la producción Académica		1	4	7		12
Formación - Gestión de la Actividad Académica			94			94
Formación - Gestión de Programas Curriculares		4				4
Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	2	3				5
Gestión de la Extensión	11		1			12
Gestión de la Investigación y Creación Artística			10			10
Gestión de Laboratorios	3	3	4			10
Gestión Financiera		2				2
Facultad de Artes	16	13	117	7		153
Divulgación de la producción Académica	4		1			5
Formación	1	2				3
Gestión de la Extensión	3					3
Gestión de la Investigación y Creación Artística	1	1	6	4		12
Facultad de Ciencias	9	3	7	4		23
Divulgación de la producción Académica	5	1				6
Formación - Gestión de la Actividad Académica	9	3				12
Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	1	1				2
Gestión de la Extensión	3					3
Gestión de la Investigación y Creación Artística	7	3				10
Facultad de Ciencias Agrarias	25	8				33
Gestión de la Extensión	3	1				4
Facultad de Ciencias Económicas	3	1				4
Divulgación de la producción Académica	4					4
Gestión de la Extensión	3	1				4
Facultad de Ciencias Humanas	7	1				8
Gestión de la Investigación y Creación Artística			5			5
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales			5			5
Gestión de la Extensión			10	2	1	13
Gestión de la Investigación y Creación Artística	2	7				9
Facultad de Enfermería	2	7	10	2	1	22
Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	1	2				3
Gestión de la Extensión	5	1				6
Gestión de la Investigación y Creación Artística	1			17		18
Gestión Financiera		3				3
Facultad de Ingeniería	7	6		17		30
Admisiones			4			4
Agenciar las Relaciones Exteriores			1			1
Divulgación de la producción Académica	4					4
Formación - Gestión de la Actividad Académica			13			13
Formación - Gestión de Programas Curriculares			1			1
Gestión Administrativa de Bienes y Servicios		2				2

Gestión de la Extensión				15		15
Gestión de la Investigación y Creación Artística		2	2			4
Gestión de Laboratorios		2		9		11
Gestión Financiera	1		1			2
Registro y Matricula			5			5
Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia	5	6	27	24		62
Gestión Administrativa de Bienes y Servicios		1				1
Gestión de la Extensión	7	9				16
Gestión de la Investigación y Creación Artística	5					5
Gestión Financiera			1			1
Facultad de Odontología	12	10	1			23
Total general	86	55	167	54	1	363

Tabla : Comportamiento de indicadores por Facultad y Proceso – Fuente: Reportes para IRPLD 2019

El detalle de distribución de elementos de medición por Instituto y proceso se despliega en la siguiente tabla. Guardadas las proporciones, sobresale en este panorama una mayor coherencia conceptual en la construcción de los indicadores como tal, donde tan solo el 13,2% presento falencias en su información proporcionada que no permitió la identificación plena del estado de su cumplimiento. En este nivel no se encontraron registros de medición que cayeran en la categoría de datos o estadísticas.

PROCESO	SI	NO	ND	TOTAL
Gestión de la Extensión		1		1
Instituto de Biotecnología		1		1
Gestión de la Extensión	2			2
Gestión de la Investigación y Creación Artística	6			6
Instituto de Ciencia y Tecnología de Alimentos	8			8
Gestión de la Extensión	3			3
Instituto de Estudios Ambientales	3			3
Divulgación de la producción Académica	5			5
Formación - Gestión de Programas Curriculares	5		7	12
Gestión de la Extensión	4			4
Gestión de la Investigación y Creación Artística	1			1
Gestión Financiera	3			3
Instituto de Estudios Políticos y Relaciones Internacionales	18		7	25
Gestión de la Investigación y Creación Artística	8	8		16
Instituto de Genética	8	8		16
Total general	37	9	7	53

Tabla : Comportamiento de indicadores por Instituto y Proceso – Fuente: Reportes para IRPLD 2019

3.3.2 CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS (CONTROL DE FALLAS EN EL SERVICIO)

La dinámica de tratamiento de este componente ha cobrado una mayor apropiación por parte de los procesos en la Sede. A 2018 se registraron 104 fallas en toda la Sede, pasando a 165 en 2019; lo cual no necesariamente implique una tendencia de detrimento en las condiciones de los servicios, sino mas bien un mayor conocimiento y uso de este tipo de registro el cual, correctamente aplicado, permitirá dar curso de acción formal de mejora para con las situaciones que desde cada proceso sean identificadas.

PROCESO	FACULTAD	INSTITUTO	SEDE	TOTAL
Bienestar Universitario	15		28	43
Divulgación Cultural			2	2
Divulgación de la Producción Académica	9	2		11
Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación	11			11
Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	2		1	3
Gestión de la Extensión	65	10	1	76
Gestión de la investigación y creación artística	9	1		10
Gestión de Laboratorios	5			5
Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico			3	3
Gestión Financiera	1			1
Total general	117	13	35	165

Tabla Fallas en la prestación del servicio por proceso y nivel – Fuente: Formato IRPLD 2019

Es importante que los procesos con trámites y servicios de cara al usuario avancen en la implementación de este componente como herramienta en pro de la mejora que este perciba. Según la tabla Bienestar y Extensión como procesos presentan un mayor uso del mismo, lo cual concuerda con la cantidad y variedad mayor de interacción que desde sus dinámicas tienen con los usuarios de la comunidad universitaria y externos.

A nivel de dependencias, el siguiente listado presenta la cantidad de fallas en la prestación reportadas en cada caso.

En las oficinas de nivel Sede, la Dirección de Bienestar Universitario desde sus Áreas fue la que más control realizó respecto a prevenir la prestación del servicio no conforme. En el caso de las Facultades, sobresale Artes, seguido por Ciencias y Ciencias Agrarias.

DEPENDENCIA	TOTAL
Dirección de Bienestar Universitario	28
Dirección de Extensión	1
Dirección de Ordenamiento y Desarrollo Físico	3
Facultad de Artes	50
Facultad de Ciencias	17
Facultad de Ciencias Agrarias	15
Facultad de Ciencias Económicas	8
Facultad de Ciencias Humanas	2
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	6
Facultad de Enfermería	4
Facultad de Ingeniería	1
Facultad de Medicina Veterinaria y de Zootecnia	7
Facultad de Odontología	6
Facultad de Ciencias	1
ICTA	2
IDEA	11
Patrimonio Cultural	2
Sección Contratación	1
Total general	165

Tabla Fallas en la prestación del servicio por dependencia – Fuente: Formato IRPLD 2019

A noviembre de 2019 se construyó un material explicativo de este componente con el objetivo de fortalecer la apropiación del mismo. Esta dinámica de posicionamiento del tema apoyado en estrategias de capacitación debe ser una línea de trabajo a tener en cuenta para 2020, sin perder de vista el encargo que desde la Coordinación Nacional de SIGA se le dio a la Sede Manizales para definir la estrategia institucional de implementación de esta herramienta.

3.4 LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

Se amplía el numeral con enfoque al comportamiento de la aplicación de planes de mejoramiento, entendidos como las estrategias consolidadas y formalizadas que se derivan de un ejercicio de análisis a partir de la información y/o requerimientos puntuales suministrados desde diferentes fuentes. En principio se toma como base los planes registrados en el sistema Softexpert.

Partiendo de un análisis del tipo de fuente de los planes cargados en el sistema, las auditorías internas con un 34,18% y la autogestión y evaluación con un 32,91% corresponden a las fuentes que más generaron formalización y/o gestión de planes en 2019. Así, se hace necesario fortalecer el enfoque de análisis y toma de decisión desde las demás fuentes descritas en el cuadro, dado que se esperaría desde estas también se consoliden algunos cursos de decisión en planes de mejora formales y registrados en el aplicativo.

FUENTE	2017	2018	2019	TOTAL
Administración del Riesgo		1	5	6
Análisis de datos del sistema (Indicadores de Gestión)			2	2
Auditoría externa			3	3
Auditoría interna		12	15	27
Autogestión y autoevaluación	2	3	21	26
Evaluación de satisfacción de usuarios		1	3	4
Optimización de trámites y servicios			2	2
Quejas, reclamos y sugerencias de servidores o usuarios			2	2
Resultados de la revisión por la dirección			1	1
Seguimiento y medición de procesos/ productos/ servicios			6	6
Total general	2	17	57	79

Tabla Planes de mejoramiento por tipo de fuente y año de generación – Fuente: Sistema SoftExpert

Ahora, analizando los tipos de planes de mejora desde el estado de los mismos, se identifica una tendencia creciente respecto a la capacidad de gestión de los mismos; dado que comparando la información desde 2017 el aumento de planes gestionados en el periodo que alcanzaron estado de finalización, corresponde al 59,49% del total registrado. Aún se encuentran en ejecución con registros desde 2018 (2) y en el mismo 2019 (15) el 21,52% de ellos, y en fase de planeación el 18,99%, donde tan solo 1 de 15 se encuentra rezagado en este estado desde el año 2018.

TIPO DE PLAN	PL		Total PL*	EJ		Total EJ	FN			Total FN	TOTAL GENERAL
	2018	2019		2018	2019		2017	2018	2019		
AC		6	6		4	4		4	12	16	26
AP									2	2	2
GR				1	2	3			1	1	4
OM	1	8	9	1	9	10	2	10	16	28	47
Total general	1	14	15	2	15	17	2	14	31	47	79

Tabla Planes de mejoramiento por tipo, estado y año de generación – Fuente: Sistema SoftExpert

(*) Abreviaturas de columnas de estados: PL: Planeación, EJ: Ejecutado, FN: Finalizado

Ahora, desde una visión por proceso, se detalla la distribución de planes registrados y gestionados en el periodo según su tipo. En este sentido las oportunidades de mejora (57,89%), y las acciones correctivas (34,21%), se encuentran considerablemente en mayor cantidad respecto a los planes cargados de tipo gestión del riesgo (5,26%) y de acción preventiva (2,63%); este último comprensible en el sentido de corresponder a una categoría en desuso para el *Sistema de Gestión de Calidad*, dado que a la fecha, y por disposición de normativas nacionales e internacionales, su uso se restringe únicamente al *Sistema General de Seguridad y Salud del Trabajo*.

PROCESO	2017		2018				2019					TOTAL GENERAL
	OM	TOTAL	AC	GR	OM	TOTAL	AC	AP	GR	OM	TOTAL	
Agenciar las Relaciones Exteriores							1			1	2	2
Bienestar Universitario	1	1	2		5	7	2	1		6	9	17
Direccionamiento Estratégico Institucional	1	1					1			2	3	4
Divulgación Cultural										1	1	1
Divulgación de la Información Oficial										1	1	1
Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación							1				1	1
Gestión Administrativa de Bienes y Servicios							1				1	1
Gestión Ambiental					2	2						2
Gestión de Egresados					1	1				2	2	3
Gestión de la Actividad Académica			1			1	1	1	2	3	7	8
Gestión de la Extensión					3	3	4			1	5	8
Gestión de la Investigación y Creación Artística			1		1	2	3			3	6	8
Gestión de Laboratorios							1				1	1
Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico							1		1		2	2
Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios										1	1	1
Gestión del Talento Humano										1	1	1
Gestión Documental							1			3	4	4
Gestión Jurídica							2				2	2
Gobierno y Gestión de Servicios TI										3	3	3
Mejoramiento de la Gestión							3			4	7	7
Registro y Matrícula				1		1						1
Seguridad Social en Salud										1	1	1
Total general	2	2	4	1	12	17	22	2	3	33	60	79

Tabla Planes de mejoramiento por proceso, tipo de plan y año de generación – Fuente: Sistema SoftExpert

Mediante un ejercicio de comparación entre el reporte total de planes por dependencia para la consolidación de este ítem en el formato estipulado para tal fin, y el reporte oficial de planes cargados al sistema de información Softexpert, se constata que el subregistro de acciones formalizadas en el aplicativo es considerable. Las dependencias de todos los niveles de cada proceso reportaron contar a 2019, entre planes registrados en Softexpert y en formato físico, un total de 207 registros; mientras en el sistema el reporte oficial da cuenta de 79. Lo anterior implica fortalecer la estrategia de capacitación de cargue de planes en el sistema, partiendo del hecho que en el último trimestre de 2019 se realizaron 2 talleres prácticos presenciales de carga de información.

Para 2020, una línea de refuerzo enfocada principalmente a los líderes de proceso en cada nivel, entendidos como los directores y jefes para cada dependencia, corresponde al posicionamiento de los planes de mejora como herramientas de gestión para formalizar estrategias de importancia para cada caso. De esta manera, el componente analizado en este numeral, al servir a los principales intereses de planeación y seguimiento de cada líder, permitiría organizar los elementos involucrados en estos ejercicios (actividades, responsables,

tiempos, avance, etc.), así como convertirse en evidencia directa frente a ejercicios de auditoría soportando temas relevantes a la gestión de la dependencia.

3.5 RESULTADOS DE LAS AUDITORIAS

En 2019 se realizó un ejercicio de auditoría interna durante los meses de agosto y septiembre, y uno de auditoría externa por la firma certificadora Bureau Veritas en el mes de noviembre.

La preparación de la auditoría interna, que fue conjunta y comprendió los sistemas de Seguridad y Salud en el Trabajo, y de Gestión de Calidad, se realizó desde la Coordinación Nacional del SIGA; a la cual se le dio soporte en términos de la identificación del listado de posibles auditores, y el facilitar la comunicación con los mismos y con las oficinas de la Sede que iban a ser objeto de auditoría.

Los siguientes son los resultados en términos de hallazgos para los 6 proceso auditados internamente.

PROCESO	OFICINA	NC	NCP	OM	TOTAL
Bienestar Universitario	Dirección de Bienestar Sede – Fac. de Ciencias Económicas – Fac. de Enfermería		1	2	3
Gestión de la Extensión	División de Extensión Sede - Fac. Derecho – Fac. de Ciencias Humanas - IEPRI	2	2		4
Gestión de la Investigación y Creación Artística	División de Investigación Sede – Fac. Veterinaria - IBUN -		1	1	2
Gestión de recursos y servicios bibliotecarios	Dirección de Bibliotecas Sede Bogotá			2	2
Mejoramiento de la Gestión	Planeación y Estadística - Bogotá	1	3	3	7
Seguridad Social en Salud	UNISALUD			1	1
Total general		3	7	9	19

Tabla Hallazgos de auditoría interna 2019 por proceso – Fuente: Sistema SoftExpert

Abreviaturas por tipo de hallazgo: NC: No Conformidad, NCP: No Conformidad Potencial, OM: Oportunidad de Mejora.

En relación con la auditoría externa, recibieron visita las siguientes dependencias: División de Registro y Matricula, Dirección de Patrimonio Cultural, Despacho de la Dirección de Bienestar Universitario de Sede Bogotá, División de Gestión Documental, Dirección de Investigación / Facultad de Medicina y Facultad de Ciencias, División de Logística y Transporte y División de Vigilancia, Divulgación de la producción académica en la Facultad de Ciencias Humanas, y la Dirección de Ordenamiento y Desarrollo Físico.

En informe del ejercicio de auditoría externa aplicado se resaltaron aspectos como los procedimientos de admisión y trazabilidad de registro de los mismos, la metodología de medición y análisis implementada por el proceso de Bienestar Universitario tanto en encuestas de satisfacción como en indicadores de gestión, entre otros.

Respecto a no conformidades, la Sede presentó 1 hallazgo de categoría menor relacionado con el proceso de Servicios Generales y de Apoyo Administrativo relacionado con el numeral -7.1.3 Infraestructura- de la norma ISO 9001:2015 detallado la siguiente manera: “Al verificar el funcionamiento de tres cámaras del CCTV (Cámara del Edificio de Enfermería, Cámara de la cafetería Central y Cámara entrada Calle 45) se encontró que estaban fuera de servicio, dado lo anterior, se declara de tipo menor por incumpliendo lo establecido en el numeral 7.1.3 de la Norma ISO 9001:2015 el cual establece que la organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.”

La acción de corrección inmediata fue descrita por parte de la División de Vigilancia y Seguridad mediante oficio B.DVS-970-19 del 18 de diciembre de 2019. Posteriormente en el formato correspondiente de acción correctiva, se definieron en detalle las acciones, tiempos, responsabilidades y demás especificaciones necesarias para el tratamiento de esta no conformidad. Las 6 actividades definidas en ese plan de acción

culminan el 31 de diciembre de 2020. Este proceso de ejecución y seguimiento a la acción correctiva está siendo objeto de acompañamiento por parte de la Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad de Sede Bogotá.

3.7 DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS

Se hace necesario fortalecer la apropiación de este ítem de medición desde los procesos de la Sede. A la fecha se cuenta con elementos de medición representados en la calificación del interventor de cada orden contractual, mas se hace necesario estructurar un mecanismo que permita no solo ofrecer una calificación, sino contar con controles definidos y documentados para garantizar la entrega del producto o servicio por parte del tercero acorde con lo estipulado en el respectivo contrato; documentación de la trazabilidad respecto al producto o servicio tercerizado, la comunicación clara de todos los aspectos de definición de los acuerdos correspondientes, y el análisis cualitativo del desempeño que se convierta en fuente de construcción de criterio para la toma de decisiones respecto a la continuidad del proveedor.

4. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

El siguiente corresponde al cuadro resumen de ejecución. Se considera que en 2019 se llevó a cabo una dinámica de buen desempeño de ejecución presupuestal contra el avance proyectado para las metas del periodo. Se alcanzó una ejecución del 91,53%, la cual fue importante teniendo en cuenta que los recursos fueron desembolsados hacia la última semana del mes de agosto, y la contratación de los primeros miembros del equipo de trabajo se alcanzó a hacer efectiva en la última semana de septiembre.

RUBRO	% AVANCE DE PRESUPUESTO		RECURSOS ASIGNADOS PARA LA VIGENCIA
	% AVANCE DE METAS TRIENIAL	% AVANCE PRESUPUESTO TRIENIAL	
Inversión	28%	12,46%	\$ 215.500.000
Total ejecutado		\$ 197.252.667	% DE EJECUCIÓN 2019
Total presupuestado		\$ 215.500.000	91,53%

Tabla Resumen de avance técnico y presupuestal – Fuente: BPUN

5. EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES

Respecto a la gestión del riesgo en sus dos variantes (operativos y de corrupción), se levantaron en la Sede Bogotá 6 riesgos para 2019. En este punto es necesario tener en cuenta que el lineamiento institucional promueve la construcción de riesgos institucionales por proceso; lo cual implica que los procesos a nivel Sede se convierten en actores que participan en la construcción de riesgos orquestada por las cabezas de Nivel Nacional. Ante ese escenario, los riesgos levantados en Sede corresponden a ejercicios identificados como necesarios ante alguna situación de particularidad.

En 2020, se hace necesario revisar la conveniencia para cada proceso y nivel relacionado, de continuar con estos ejercicios de levantamiento particulares al caso de la Sede, o bien optar por la participación y el acople al escenario de construcción institucional mencionado. Una combinación de situaciones también corresponde a un enfoque valido; siempre y cuando se pondere la conveniencia de adicionar elementos a gestionar a la ya nutrida lista de riesgos levantados para toda la Universidad.

La siguiente tabla comprende un resumen de la información descriptiva principal para los riesgos levantados desde Sede Bogotá en el año 2019. El levantamiento corresponde a 4 riesgos de corrupción y 2 de tipo operativo. Respecto a estos levantamientos se hace necesario revisar la aplicación del componente en los procesos llamados de la Sede llamados huérfanos; puesto que estos no cuentan con par a nivel nacional, y por ende deben contar con su propio levantamiento de riesgo de corrupción y operativo según el análisis a sus casos puntuales.

RESPONSABLE	TIPO DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	ZONA RESIDUAL
Administración Espacios Bogotá	Corrupción	Incumplimiento de los requisitos legales aplicables: Se puede presentar en la en la celebración de contratos, interventoría de contratos, apropiación de recursos y manejos presupuestales, ETC. de la sede Bogotá.	Moderada
Programación Cultural UN	Corrupción	Recibir dádiva para favorecer a un proveedor.	Baja
Dirección Académica	Corrupción	Uso indebido, falsificación o manipulación de la información académica por parte de docentes y estudiantes en la Sede Bogotá.	Alta
Dirección de Ordenamiento y Desarrollo Físico	Operativo	Diseño, intervención, asignación y/o mantenimiento de espacios físicos y/u obras sin el cumplimiento de los requisitos y tiempos establecidos Bogotá.	Baja
Dirección de Patrimonio Cultural	Operativo	Patrimonio Cultural (museos, colecciones y eventos) preservados, conservados y/o divulgados sin la memoria histórica requerida, e información que aporte el valor real de las piezas y obras que lo conforman.	Baja
División de Logística Bogotá	Corrupción	Consiste en ofrecer, prometer o dar un pago indebido u otra ventaja a un servidor público en un asunto administrativo a sabiendas de que dicha resolución es injusta de la Sede Bogotá.	Baja

Tabla: Riesgos levantados en Sede Bogotá 2019 – Fuente: Sistema Softexpert

Exceptuando los riesgos en zona residual *baja* los cuales según la metodología institucional solo han de ser objeto de monitoreo, los riesgos cuya calificación residual los ubica en zona *alta* o *moderada* si requieren de la construcción de planes de gestión de riesgo relacionados.

La siguiente tabla describe el porcentaje de ejecución alcanzado para esos planes en el periodo. Si bien es cierto que no se cuenta con riesgos reportados como materializados, el porcentaje de ejecución de los planes de tratamiento de riesgos presenta rezago en el periodo, alcanzando tan solo un 33%, haciendo necesario su acompañamiento a lo largo de 2020.

TOTAL MAPAS DE RIESGO CONSTRUIDOS*	TOTAL PLANES DE TRATAMIENTO / MEJORA CONSTRUIDOS*	% DE EJECUCIÓN DE PLANES PARA ADMINISTRAR LOS RIESGOS EN EL AÑO 2019 (No. planes cerrados / No. planes generados) * 100	TOTAL DE ACCIONES CORRECTIVAS PARA RIESGOS MATERIALIZADOS
3	3	33%	0

Tabla: Análisis de ejecución de planes – Fuente: Sistema Softexpert

La siguiente tabla detalla los controles definidos por cada uno de los riesgos arriba listados. En esta descripción se hace necesario aplicar mejoras en el tipo de automatización, dado que del grupo de 12 controles existentes tan solo se reporta 1 como automático, siendo esta última una categoría deseable para la aplicación de controles. A su vez, se identifican falencias en la puntuación de los mismos, donde 8 de ellos aún no registran este dato en el sistema de información.

RIESGO	CONTROL	CARACTERÍSTICA DEL CONTROL	TIPO DE LA AUTOMATIZACIÓN	PUNTUACIÓN
--------	---------	----------------------------	---------------------------	------------

Recibir dádiva para favorecer a un proveedor.	Estatuto de Personal Administrativo	Preventivo	Manual	95
	Aplicación del Manual de Convenios y Contratos	Preventivo	Manual	95
Uso indebido, falsificación o manipulación de la información académica por parte de docentes y estudiantes en la Sede Bogotá	Estatuto Estudiantil	Correctivo	Manual	0
	Estatuto Docente	Correctivo	Manual	0
	Revisión documental	Preventivo	Manual	0
	Legislación y normatividad	Correctivo	Manual	0
Incumplimiento de los requisitos legales aplicables: Se puede presentar en la en la celebración de contratos, interventoría de contratos, apropiación de recursos y manejos presupuestales, ETC.	Manual de convenios y contratos, Cartilla guía de supervisión e interventoría de contratos y órdenes. Proceso Adquisición de Bienes y Servicios	Preventivo	Manual	0
Consiste en ofrecer, prometer o dar un pago indebido u otra ventaja a un servidor público en un asunto administrativo a sabiendas de que dicha resolución es injusta	Evaluación interna	Preventivo	Manual	0
	Aplicación del manual de convenios y contratos	Preventivo	Manual	0
Patrimonio Cultural (museos, colecciones y eventos) preservados, conservados y/o divulgados sin la memoria histórica requerida, e información que aporte el valor real de las piezas y obras que lo conforman	Inventario de las colecciones en el programa de Colecciones Colombianas	Preventivo	Manual	66,67
	Ejecución de backups o respaldos de información	Detectivo	Manual	61,11
Diseño, intervención, asignación y/o mantenimiento de espacios físicos y/u obras sin el cumplimiento de los requisitos y tiempos establecidos Bogotá	Aplicación de los Procedimientos y manuales en las divisiones y secciones que hacen parte de la DODF (Manual de convenios y contratos, "Guía: cartilla para el ejercicio de la función de Supervisión e interventoría de contratos y Órdenes contractuales"...	Correctivo	Automático	0

Tabla: Definición de controles riesgos levantados en Sede Bogotá 2019 – Fuente: Sistema Softexpert

El detalle de criterios de evaluación para los controles evaluados se muestra en la siguiente tabla. Aquí se hace evidente fortalecer en los equipos de trabajo la capacidad de construcción de controles que para cada caso alcancen niveles de eficiencia aceptables.

NÚMERO TOTAL DE CONTROLES DEFINIDOS A 2019*	NÚMERO DE CONTROLES EVALUADOS COMO EFICIENTES*	NÚMERO DE CONTROLES EVALUADOS COMO NO EFICIENTES*	% EFICIENCIA DE LOS CONTROLES (No. Controles eficientes / No. Total, de controles definidos a 2019)	% EFICIENCIA PURA DE LOS CONTROLES 1* (Promedio de eficiencia de controles con y sin soporte de evaluación)	% EFICIENCIA PURA DE LOS CONTROLES 2* (Promedio de eficiencia de controles solo con soporte de evaluación)
12	4	8	33,33%	26,48%	79,45%

Tabla: Análisis de eficiencia de controles – Fuente: Sistema Softexpert

Las siguientes tablas ofrecen estadísticas para análisis y gestión. Para el cálculo, el sistema toma como riesgos significativos aquellos ponderados en zona alta o extrema.

TOTAL DE RIESGOS VIGENTES*	No. DE RIESGOS INHERENTES SIGNIFICATIVOS	% DE RIESGOS INHERENTES SIGNIFICATIVOS (%) (Número de riesgos significativos / Total de riesgos vigentes) *100	No. DE RIESGOS RESIDUALES SIGNIFICATIVOS	% DE RIESGOS RESIDUALES SIGNIFICATIVOS (%) (Número de riesgos significativos / Total de riesgos vigentes) *100
6	2	33,33%	1	16,67%

Tabla: Análisis de riesgos significativos – Fuente: Sistema Softexpert

SIGLA	NOMBRE	2019
PCR	Promedio de controles por riesgo	2
CM	Nivel de controles manuales	91,66%
CA	Nivel de controles automáticos	8,33%
CP	Nivel de controles preventivos	58,33%
RIS	Nivel de riesgos inherentes significativos	33,33%
RRS	Nivel de riesgos residuales significativos	16,67%
RM	Nivel de riesgos materializados	0,00%

Tabla: Indicadores de Gestión de Riesgos – Fuente: Sistema Softexpert

7. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Se identificaron las siguientes oportunidades de mejora a realizarse en dicho sistema con el fin de mejorar su desempeño:

1. Fortalecer la estructura de operación del sistema sobre un enfoque de mesas de trabajo por proceso.
2. Acercamiento a Líderes de proceso mediante material de exposición de componentes haciendo énfasis en la funcionalidad de los mismos.
3. Necesidad de fortalecimiento de la estrategia de capacitación sobre material con enfoque de construcción hacia cada actor participante.
4. Difusión constante de aplicación de estrategias piloto con otras Sedes para retroalimentación y construcción colectiva.

8. CONCLUSIÓN (CONVENIENCIA, ADECUACIÓN, EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD)

El proyecto de inversión 397 “FORTALECIMIENTO DEL SOPORTE AL GOBIERNO INSTITUCIONAL CON ENFOQUE DE GENERACIÓN DE VALOR HACIA EL USUARIO”, base para la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad en la Sede Bogotá, cuenta con una dinámica de aplicación apropiada, alcanzada a primer semestre de 2020.

Superado el impase de la llegada del equipo hasta inicios de 2019-Q3 y considerablemente avanzada la curva de aprendizaje de los miembros del mismo, se ha venido fortaleciendo el posicionamiento de los componentes del Sistema de Gestión como herramientas funcionales a la vista de los miembros de las diferentes dependencias que han de hacer uso del mismo.

Esta labor permitirá apropiarse de una mejor manera la implementación de los componentes del Sistema, propendiendo por disminuir el imaginario que permanece de una implementación compleja, cuyo sentido se pierde en el llenado constante y poco funcional de formatos.

Los resultados se verán potencializados por el fortalecimiento del enfoque en desarrollo de un trabajo de alineación permanente de todos los actores de cada proceso en Sede. Al respecto, en el segundo semestre de 2020 se alcanzaron a plantear los inicios de una dinámica de operación que involucrase mucho más a Centros e Institutos en todo este andamiaje, situación que ha evolucionado, habiendo alcanzado a la fecha un reconocimiento de los actores que desde esas instancias participan activamente en las dinámicas de articulación de cada proceso.

Este informe se firma a los X días del mes de julio de 2020.

Los firmantes

Vicerrector o Director de Sede

Coordinador de Calidad