

## **Información Importante**

La Universidad Santo Tomás, informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del catálogo en línea, página web y Repositorio Institucional del CRAI-USTA, así como en las redes sociales y demás sitios web de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan **finalidad académica**, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor, nunca para usos comerciales.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, la Universidad Santo Tomás informa que “los derechos morales sobre documento son propiedad de los autores, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.”

**Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, CRAI-USTA**

**Universidad Santo Tomás, Bucaramanga**

**Aplicación de una Metodología de Capacitación y Sensibilización del Sistema Integrado de  
Gestión, que Permita Medir el Impacto del Componente de Calidad en la UNAD  
Bucaramanga**

**Andrés Felipe Rodríguez Ramírez**

**Proyecto de grado para optar al título de Ingeniero Industrial**

**Flor Esther Romero Rueda**

**Mg. Ingeniería**

**Universidad Santo Tomas, Bucaramanga**

**División de Ingenierías y Arquitectura**

**Facultad de Ingeniería Industrial**

**2019**

**Contenido**

	<b>Pág.</b>
Introducción .....	11
1. Justificación .....	12
2. Objetivos .....	14
2.1 Objetivo general .....	14
2.2 Objetivos específicos .....	14
3. Estructura Organizacional .....	15
3.1 Mapa de procesos del SIG .....	16
4. Marco teórico .....	17
5. Marco conceptual .....	18
5.1 Globalización .....	18
5.2 Sistemas Integrados de Gestión .....	19
5.3 Sensibilizar .....	20
5.4 Capacitar .....	22
5.5 Competitividad .....	24
5.6 Calidad .....	25
5.7 Gestión Ambiental .....	26
5.8 Gestión de la Calidad .....	26
5.9 Gestión de la Seguridad y la salud en el trabajo .....	27

5.10 Metodología .....	27
6. Metodología .....	29
6.1 Clasificación de las fuentes de información. ....	29
6.2 Desarrollo de la Metodología.....	30
6.3 Descripción de la Metodología. ....	31
6.4 Confiabilidad del Cuestionario. ....	34
7. Perfil de la empresa.....	43
8. Matriz de indicadores.....	46
9. Descripción de los objetivos .....	57
10. Indicadores de la metodología .....	59
11. Descripción actividades .....	64
12. Aportes y recomendaciones .....	119
13. Lecciones aprendidas .....	123
14. Conclusiones.....	126
Referencias Bibliográficas .....	128
Apéndices.....	130

**Lista de Figuras**

	<b>Pág.</b>
<i>Figura 1.</i> Estructura Organizacional.....	15
<i>Figura 2.</i> Mapa de Procesos SIG UNAD .....	16
<i>Figura 3.</i> Desarrollo de la Metodología .....	29
<i>Figura 4.</i> Ubicación CEAD .....	72
<i>Figura 5.</i> Pregunta 1. ¿Conoce Usted a que se refiere en general la norma ISO 9001?.....	73
<i>Figura 6.</i> Pregunta 2. ¿A qué Sistema pertenece la Norma ISO 9001?.....	74
<i>Figura 7.</i> Pregunta 3. ¿Considera Usted relevante la certificación ISO 9001 2015 para la UNAD? .....	76
<i>Figura 8.</i> Pregunta 4. Justifique su respuesta anterior brevemente. ....	77
<i>Figura 9.</i> Pregunta 5. ¿Para Usted qué busca garantizar la UNAD al certificarse en ISO 9001 2015?.....	79
<i>Figura 10.</i> Pregunta 6. ¿Tiene conocimiento de los cambios de la Norma ISO 9001 2015 respecto a su versión anterior?.....	81
<i>Figura 11.</i> Pregunta 7. ¿Cuáles son los cambios significativos de la Norma ISO 9001 2015 en comparación con su versión anterior? (Mencione.).....	82
<i>Figura 12.</i> Pregunta 8. ¿Qué es un Sistema Integrado de Gestión para usted? .....	84
<i>Figura 13.</i> Pregunta 9. Mencione los componentes que conforman el Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la UNAD.....	87

<i>Figura 14.</i> Pregunta 10. ¿A qué estructura o ciclo pertenece el Mapa de Procesos del SIG de la UNAD? .....	89
<i>Figura 15.</i> Pregunta 11. Mencione dos de los cinco principales objetivos del SIG de la UNAD.	91
<i>Figura 16.</i> Pregunta 12. ¿Cree Usted que la política del SIG de la UNAD es coherente con su Misión? ¿Por qué?.....	93
<i>Figura 17.</i> Pregunta 13. Defina con sus propias palabras el concepto de "Calidad" .....	95
<i>Figura 18.</i> Pregunta 14. ¿Conoce el recurso llamado "Guía Práctica del Sistema Integrado de Gestión (SIG)"?.....	97
<i>Figura 19.</i> Función del personal .....	98
<i>Figura 20.</i> Tipo de Contratación .....	103
<i>Figura 21.</i> Tiempo en la Entidad .....	104
<i>Figura 22.</i> Pregunta 1. ¿Qué es un Sistema Integrado de Gestión. ....	105
<i>Figura 23.</i> Pregunta 2. ¿Cuál de estos elementos NO es controlado directamente por el SIG?.	106
<i>Figura 24.</i> Pregunta 3. Seleccione la principal Herramienta que utiliza el SIG, para medir y controlar el desempeño a nivel general.....	107
<i>Figura 25.</i> Pregunta 4. Indique la norma que regula cada componente del SIG.....	109
<i>Figura 26.</i> Pregunta 5. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones pertenece a los Lineamientos Institucionales? .....	110
<i>Figura 27.</i> Pregunta 6. ¿Cuál de los componentes del sistema integrado de gestión se fundamenta en la Norma ISO 27001?.....	111
<i>Figura 28.</i> Pregunta 7. ¿Qué herramienta utiliza el SIG para presentar los resultados obtenidos en la vigencia? .....	112

*Figura 29.* Pregunta 8. ¿Cuál de los siguientes apartados NO ha sido modificado en las nuevas versiones de la Normas ISO 9001 y 14001?..... 113

*Figura 30.* Pregunta 9. ¿Qué pestaña de la página Web Oficial del SIG, debería seleccionar si necesito descargar un Formato Específico? ..... 114

*Figura 31.* Pregunta 10. Relacione el Ciclo PHVA respecto al tipo de Proceso del SIG..... 115

Figura 32 Actividad Socialización Videos Tutoriales CEAD Bucaramanga ..... 160

Figura 33 Actividad Socialización Videos Tutoriales CEAD Bucaramanga ..... 161

Figura 34 Acompañamiento Cuestionario De Conocimiento SIG CEAD Bucaramanga..... 162

**Lista de Tablas**

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. <i>Confiabilidad Cuestionario 1</i> .....	34
Tabla 2. <i>Confiabilidad Cuestionario 2</i> .....	39
Tabla 3. <i>Matriz Indicadores</i> .....	46

**Lista de Apéndices**

	<b>Pág.</b>
Apéndice A. Cuestionario conocimiento previo del SIG y la Norma ISO 9001 2015 .....	130
Apéndice B. Aplicación del Cuestionario conocimiento previo del SIG y la Norma ISO 9001 2015.....	133
Apéndice C. Unidad Didáctica Genially de Apoyo al Proceso de Inducción y Reinducción del Sistema Integrado de Gestión de la UNAD. ....	136
Apéndice D. Informe Evaluación Indicadores Plan Operativo en Word.....	139
Apéndice E. Informe Acciones de mejora a considerar en Word.....	146
Apéndice F. Unidad Didáctica Genially (Tour Página) de Apoyo al Proceso de Inducción y Reinducción del Sistema Integrado de Gestión de la UNAD. ....	153
Apéndice G. Video tutoriales página web del SIG .....	155
Apéndice H. Aplicación del “Cuestionario de conocimiento respecto al Sistema Integrado de Gestión” .....	158
Apéndice I. Registro fotográfico de actividades.....	160

## Resumen

La alta competitividad que tienen hoy en día las entidades, independientemente de su sector económico, obliga a la alta dirección no sólo a implementar Sistemas de Gestión que permitan mejorar el desempeño general de la organización, sino, también generar un compromiso por parte del personal, en contribuir asertivamente al cumplimiento los objetivos institucionales, por ende, surge la necesidad de desarrollar herramientas que permitan mantener al personal interesado en cumplir con sus actividades asignadas desde una perspectiva mutuamente beneficiosa en el cumplimiento de los lineamientos institucionales, la metodología de capacitación y sensibilización del Sistema Integrado de Gestión es desarrollada como resolución a las situaciones adversas que pueda presentar la UNAD (CEAD Bucaramanga).

**Palabras Clave:** Globalización, sistemas de gestión, capacitar, sensibilizar, metodología.

### **Abstract**

The high competitiveness that entities have today, regardless of their economic sector, forces senior management not only to implement Management Systems that will improve the overall performance of the organization, but also to generate a commitment on the part of the staff, to contribute assertively to the fulfillment of the institutional objectives, there is therefore a need to develop tools to enable staff interested in fulfilling their assigned activities from a mutually beneficial perspective in the implementation of the institutional guidelines, the methodology of training and awareness of the Integrated Management System is developed as a solution to the adverse situations that may be presented by UNAD (CEAD Bucaramanga

**Keywords:** Globalization, management systems, train, sensitize, methodology

## Introducción

El presente Informe describe las fases del proyecto de aplicación de una metodología de capacitación y sensibilización del Sistema Integrado de Gestión (SIG) en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, de ahora en adelante (UNAD) (CEAD Bucaramanga), dedicada a contribuir a la educación a través de la modalidad abierta y a distancia en ambientes virtuales de aprendizaje, mediante la acción pedagógica, la proyección social, el desarrollo regional y la proyección comunitaria, con la utilización de las tecnologías vanguardistas de la información.

La metodología se desarrolló mediante las fases de diagnóstico del estado inicial de conocimiento del personal, el análisis de la viabilidad de las estrategias a utilizar, la implementación de las estrategias propuestas y la evaluación del impacto de las actividades realizadas, de esta manera, se desarrolla efectivamente el apoyo a los procesos de inducción y reinducción del personal Unadista, de manera generalizada, en los temas relativos al Sistema Integrado de Gestión de la entidad mencionada anteriormente, específicamente en el componente de Gestión de la Calidad.

Permitiendo ejecutar las fases de la metodología apropiadamente, ofreciendo a la entidad las herramientas que permite generar un impacto en la consciencia del personal de la organización en el uso correcto de las herramientas ofrecidas por el Sistema Integrado de Gestión, contribuyendo favorablemente a fomentar el desarrollo del conocimiento, afianzando las destrezas y experiencia del personal en los temas relativos a los lineamientos Sistemas Integrados de

Gestión, desde el componente de la Gestión de la Calidad, por lo que se describe detalladamente cada uno de los distintos elementos del documento, utilizando los lineamientos de la Universidad Santo Tomás Bucaramanga, específicamente los de la modalidad de grado de Práctica empresarial.

### **1. Justificación**

La alta competitividad que tienen hoy en día las entidades, independientemente de su sector económico, obliga a la alta dirección no sólo a implementar Sistemas de Gestión que permitan mejorar el desempeño general de la organización, sino, también generar un compromiso por parte del personal, en contribuir asertivamente al cumplimiento los objetivos institucionales, por ende, surge la necesidad de desarrollar herramientas que permitan mantener al personal interesado en cumplir con sus actividades asignadas desde una perspectiva mutuamente beneficiosa en el cumplimiento de los lineamientos institucionales, la metodología de capacitación y sensibilización del Sistema Integrado de Gestión es desarrollada como resolución a las situaciones adversas que pueda presentar la UNAD (CEAD Bucaramanga).

La UNAD utiliza un Sistema Integrado de Gestión (SIG) creado por la entidad, para organizar de manera eficiente los distintos componentes de la universidad, entre los cuales están: el componente de la Gestión de la Calidad, el componente de Gestión Ambiental, el componente de la Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, entre otros, estos componentes permiten desarrollar efectivamente las actividades establecidas por la entidad ,desde el Manual del SIG se

decretan distintos objetivos institucionales, entre los cuales se destaca, el mejoramiento continuo de la gestión, declarado en la Resolución 010785 del 07/09/2018.

Por tal razón, se hace pertinente realizar periódicamente actividades de apoyo al proceso herramientas que permitan mayoritariamente al personal docente, capacitarse y sensibilizarse sobre la relevancia de conocer la influencia del Sistema Integrado de Gestión en el desarrollo de sus actividades normalmente establecidas, por ejemplo, desde la iniciativa de capacitar en el uso correcto de las herramientas dispuestas en la página web del SIG, permitiendo reducir el tiempo de ejecución de algunos procesos y procedimientos.

Finalmente cabe mencionar que desde la experiencia de la Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario se encuentran falencias en la participación del personal en temas relativos al SIG, además del desconocimiento de los lineamientos institucionales descritos anteriormente, estas afirmaciones son evaluadas en el desarrollo de la metodología propuesta, brindando así a la entidad diversas propuestas de mejoramiento para las problemáticas encontradas, permitiendo al departamento correspondiente aplicar la metodología nuevamente cuando lo considere pertinente, contribuyendo entonces desde la aplicación de la metodología a la estructura organizacional del Plan de Desarrollo 2015-2019 UNAD.

## **2. Objetivos**

### **2.1 Objetivo general**

Aplicar una metodología de capacitación y sensibilización del Sistema Integrado de Gestión, que permita medir el impacto del componente de Calidad en la UNAD Bucaramanga.

### **2.2 Objetivos específicos**

1. Identificar el estado actual de conocimiento del personal en temas relacionados al Sistema Integrado de Gestión de la UNAD Bucaramanga.
2. Diseñar una metodología general que permita capacitar y sensibilizar al personal de la UNAD Bucaramanga, en temas referentes al Sistema Integrado de Gestión.
3. Aplicar la metodología general, utilizando herramientas modernas que permitan capacitar y sensibilizar eficientemente al personal de la UNAD Bucaramanga, en temas relacionados al Sistema Integrado de Gestión.
4. Evaluar el impacto relacionado a la metodología utilizada para capacitar y sensibilizar al personal de la UNAD Bucaramanga, en temas referentes al Sistema Integrado de Gestión.

### 3. Estructura Organizacional

La UNAD tiene una estructura organizacional establecida por cuatro sistemas estratégicos, en los cuales se encuentra el sistema de alta política universitaria, el sistema misional, el sistema funcional y el sistema operacional, cada sistema tiene sus respectivas dependencias, presentadas en el siguiente esquema.

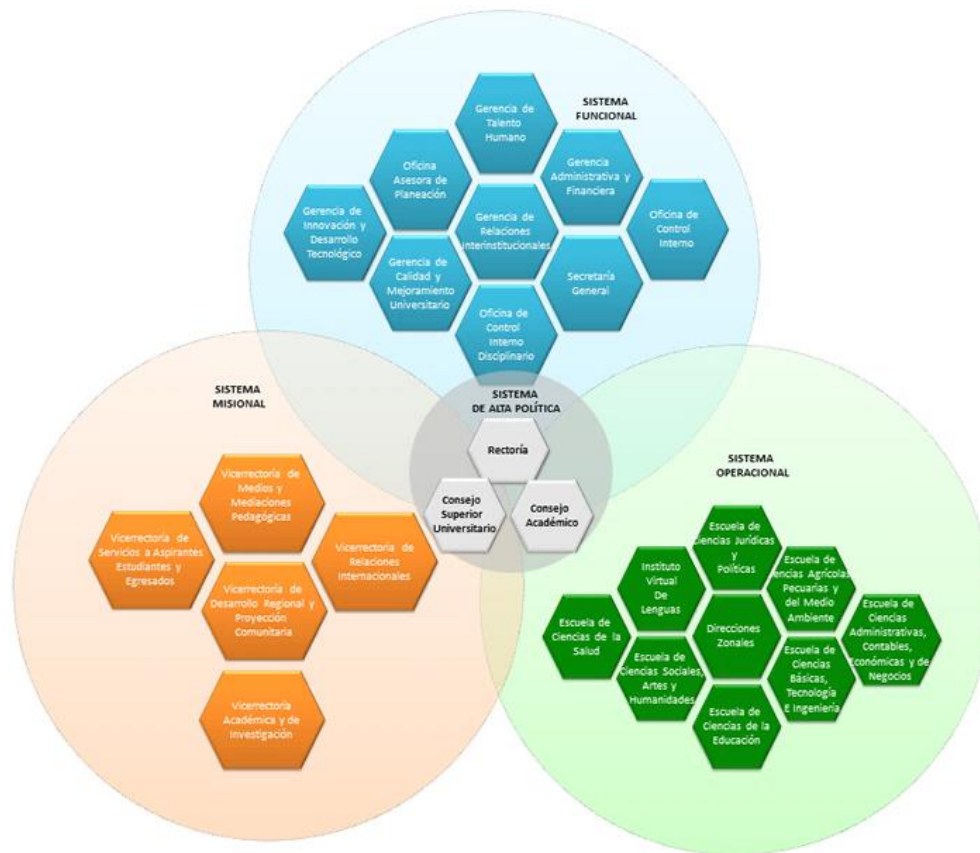


Figura 1. Estructura Organizacional

Adaptado de: UNAD. (28 de Septiembre de 2012). Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD). Obtenido el 15 de Mayo de 2019, de [https://informacion.unad.edu.co/images/planeacion/planesDeDesarrollo/PLAN\\_DESARROLLO\\_2015-2019.pdf](https://informacion.unad.edu.co/images/planeacion/planesDeDesarrollo/PLAN_DESARROLLO_2015-2019.pdf)

### 3.1 Mapa de procesos del SIG

La UNAD presenta los procesos de la entidad de manera visual, mediante una figura circular, donde cada uno de los bordes de la figura representa un tipo de proceso específico, encontrando desde el contorno exterior el tipo de proceso estratégico, seguido de los procesos de evaluación, en el borde un poco más interior están los procesos de apoyo, finalmente en el interior de la figura encontramos los procesos de tipo misional, los procesos han sido distribuidos de esta manera haciendo referencia al ciclo Deming.

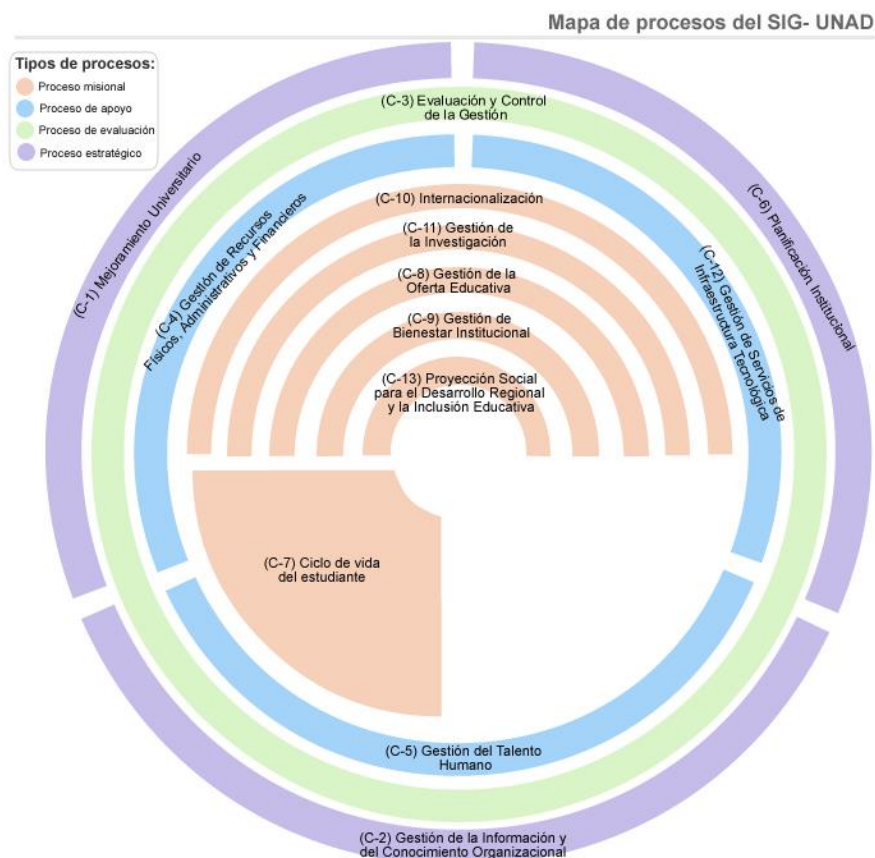


Figura 2. Mapa de Procesos SIG UNAD

Adaptado de: UNAD. (11 de Agosto de 2008). Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Obtenido el 09 de Mayo de 2019, de <https://sig.unad.edu.co/documentacion/mapa-procesos>

#### 4. Marco teórico

Debido al proceso de globalización que ha ocurrido en las últimas décadas en los aspectos económicos, sociales, tecnológicos, etc., encontramos hoy en día la necesidad que tienen las empresas de implementar sistemas de gestión para realizar sus actividades establecidas de manera estandarizada, además de asegurar competitividad en el mercado, indiferente de su sector económico, por ende, desde la versión más reciente de la Norma ISO 9001 se concibe la integración de los diversos sistemas de gestión, bajo el concepto de estructura de alto nivel.

En el presente documento se establecen los elementos necesarios para analizar y comprender la necesidad de capacitar y sensibilizar al personal Unadista sobre la relevancia del Sistema Integrado de Gestión en el desarrollo de sus funciones establecidas, utilizando la aplicación de las diferentes fases de la metodología propuesta para el proceso de capacitación, contribuyendo de esta manera al cumplimiento de los compromisos adquiridos por la alta dirección desde los lineamientos institucionales, “Un proceso de capacitación se compone de varias fases, que deben dominarse y aplicarse, antes de realizar cualquier acción de capacitación. Al hablar de capacitación para el cambio, las fases son las mismas, pero el contenido y el alcance de cada una de ellas es diferente.” [1] bajo la premisa de utilizar herramientas apropiadas a las características del personal implicado, en este caso personal docente y personal administrativos; generando en ellos consciencia del impacto que tiene el sistema integrado de gestión en sus actividades diarias, creando entonces en la entidad un compromiso con la cultura de la calidad en todos los funcionarios de la UNAD, logrando vencer la resistencia al cambio y establecer en cada

miembro de la comunidad un compromiso a la contribución de la mejora continua del desempeño del sistema integrado de gestión.

## **5. Marco conceptual**

### **5.1 Globalización**

La globalización es un fenómeno de carácter internacional: su acción consiste principalmente en lograr una penetración mundial de capitales (financieros, comerciales e industriales), ha permitido que la economía mundial (mecanismos que la integran: el comercio, la producción, y las finanzas) moderna abra espacios de integración activa que intensifiquen la vida económica mundial y surge como consecuencia de la internacionalización cada vez más acentuada de los procesos económicos, los conflictos sociales y los fenómenos político-culturales. [2]

Desde el punto de vista económico, la globalización es un proceso de integración de los mercados a escala mundial. Para ello, ha sido indispensable la formación de bloques económicos orientados bajo la lógica de libre comercio, con el fin de reproducir el capital. Este proceso, ha implicado la creciente interconexión de los mercados de todo el mundo. De ese modo, los eventos, crisis del sistema económico cada vez afectan con mayor velocidad y fuerza a todos los países del mundo.

En síntesis, la globalización muestra implicaciones a nivel mundial. La conservación de los recursos naturales se ha constituido en una tarea de todos los seres humanos. Esto por cuanto el desarrollo industrial desmedido y no planificado de los últimos años implica mayores perjuicios al medio ambiente, ya que se han contaminado los ríos y océanos, y también han aumentado los

problemas en el manejo de los desechos sólidos y la globalización pone de manifiesto lo que podemos llamar amenazas globales, entre ellas tenemos el manejo de los desperdicios nucleares y el uso de mayor cantidad de aerosoles, que agravan el problema de la capa de ozono.

Por globalismo se puede entender la concepción según la cual el mercado mundial desaloja o sustituye al quehacer político; es decir, la ideología del dominio del mercado mundial o la ideología del liberalismo. Ésta procede de manera monocausal y economicista y reduce la pluridimensionalidad de la globalización a una sola dimensión, la económica, dimensión que considera asimismo de manera lineal, y pone sobre el tapete (cuando, y si es que, lo hace) todas las demás dimensiones -las globalizaciones ecológica, cultural, política y social- sólo para destacar el presunto predominio del sistema de mercado mundial.

## **5.2 Sistemas Integrados de Gestión**

En la actualidad las empresas están inmersas en entornos altamente competitivos y globalizados, (Por la llegada de productos chinos, hindúes, entre otros), y por posibles uniones aduaneras o tratados de libre comercio, por ello las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMEs) en Colombia han comenzado a preocuparse por la necesidad de realizar una buena gestión empresarial, el entorno cada día las obliga a ser más competitivas. El gobierno es consciente que las PYMEs son un gran porcentaje de las empresas del país, e intentan ayudarlas con este proceso de mejoramiento, acercándolas a “mejores prácticas” para tener PYMEs más competitivas, esto lo revelan diversos estudios como el solicitado en el año (2004).

Las organizaciones desarrollan un conjunto de actividades y/o procesos para satisfacer las necesidades de todos sus stakeholders. Todas las actividades interactúan entre sí para formar una

cantidad de procesos, que deben gestionarse sistémica y coherentemente, de tal forma permita el cumplimiento de sus objetivos

La organización mostrada como un sistema cuenta con un conjunto de elementos interrelacionados para lograr unos objetivos propuestos, como, por ejemplo, aumentar las utilidades, mejorar las condiciones de salud de los trabajadores, prevenir la contaminación ambiental, entre otros.

Estos elementos que se relacionan dentro de la organización se denominan procesos y son la base para la gestión, [3] La norma ISO 9000, define procesos como el conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, la cuales transforman elementos de entrada en resultados. Los elementos llamados procesos son gestionados

Tal y como figura textualmente en la norma ISO 9001:2008: “Durante el desarrollo de esta norma internacional, se han considerado las disposiciones de la norma ISO 14001:2004 para aumentar la compatibilidad de las dos normas en beneficio de la comunidad de usuarios”. Además, hay que tener en cuenta que la aplicación de la ISO 9001:2008 es sólo para la calidad, ya que: “Esta norma internacional no incluye requisitos específicos de otros sistemas de gestión, tales como aquellos particulares para la gestión ambiental, gestión de la seguridad y salud ocupacional, gestión financiera o gestión de riesgos”. Pero hay que destacar que la filosofía de esta norma permite a una organización a trabajar siempre en la misma dirección, alineando los sistemas de gestión y permitiendo integrar los diferentes sistemas de gestión.

### **5.3 Sensibilizar**

Todos los educadores están convencidos de que aprender no es simplemente reproducir la información. Como los expertos cognitivos vienen señalando ya desde hace años, aprender es pensar, esto es, aplicar el pensamiento a los datos informativos para transformarlos en conocimiento. El modelo actual de educación representa la secuencia del aprendizaje, así entendido, en cinco grandes procesos, sensibilización, elaboración, personalización, aplicación y evaluación. El pensamiento se hace presente en cada uno de esos procesos de forma distinta. No es fácil encontrar un consenso a la hora de señalar la prioridad presencial de cada forma de pensamiento en cada proceso. En realidad es todo el pensamiento el que está presente en todos los procesos, pero también es verdad que lo está de forma distinta según el tipo de actividades que cada proceso demanda.

Hablamos de un aprendizaje interactivo. Las ventajas del aprendizaje interactivo son muchas. Entre ellas, permitir a cada uno de los miembros del grupo construir el conocimiento de manera propia y personal a partir de los diferentes puntos de vista que cada uno de ellos tiene sobre la información adquirida. La construcción del conocimiento es cualitativamente más rica cuando una persona tiene numerosas versiones de un mismo suceso o fenómeno de la realidad y puede, a partir de todas ellas, construir la suya propia.

Este aprendizaje se lleva a cabo en un contexto tecnológico. Esto no significa “aprender sobre la tecnología”, como hacen los informáticos. Se puede saber poca informática y utilizar adecuadamente la tecnología para aprender. Tampoco significa “aprender de la tecnología”, como antes se aprendía del profesor. Más bien se trata de “aprender con tecnología”, interpretándola como un instrumento cognitivo que amplía, estructura y potencia la mente humana [4]

La tecnología no se puede introducir en el aula para entretener. Sería tanto como confirmar el mito de la divernética, es decir, que la tecnología hace fácil el aprendizaje porque divierte y elimina el esfuerzo de la persona. La verdadera finalidad de la tecnología en el campo de la sensibilización es crear las condiciones adecuadas para ayudar a las personas a descubrir y desarrollar la pasión por aprender. En este sentido, hay instrumentos que pueden colaborar en esa tarea.

Quizá uno de los aspectos más importantes cuando se está implementando un sistema oficial de gestión de la calidad, es la sensibilización de todos los integrantes de la empresa. No hay nada más difícil que vencer la resistencia al cambio y la de convencer a los empleados de la necesidad de contar con un sistema documentado y el seguimiento sistemático de las normas internas establecidas en la empresa y consignadas en el manual de calidad. Por esta razón es fundamental dedicar todo el tiempo y esfuerzo que se requiera a esta etapa, si se quiere tener éxito con el sistema de gestión de calidad.

#### **5.4 Capacitar**

Es una manera de crear una masa crítica importante para generar conciencia sobre el valor que tiene para una comunidad el desarrollo de sus manifestaciones culturales y presionar, por lo tanto, para que en el área se designen personas idóneas cuando se definen las políticas públicas [5]

Si se pregunta en una organización cualquiera ¿qué es la capacitación? Todos, en el momento presente, podrán contestar. Todos lo saben. Es admirable la rápida divulgación que experimenta la capacitación. No existe ningún gerente, director de empresa o mando de cualquier nivel que no

haya asistido u organizado para su personal o para sí mismo algún seminario, curso, conferencia u otro evento similar con el ánimo de refrescar o reciclar conocimientos, comprender algún nuevo concepto, teoría o para reflexionar sobre la forma de pensar o actuar de ciertos profesionales especializados, etcétera. Todo esto dirigido a lograr una mejora en sus sistemas de trabajo y en sus resultados.

Si la pregunta fuera: ¿qué se desea conseguir con la capacitación?, las respuestas serían vagas y muy dispersas. Unos desean madurar los conocimientos que posee su personal; otros, enseñarles ciertos conocimientos; algunos, cambiar su forma de actuar y de pensar; la mayoría, ampliar sus puntos de referencia. Se ha de reconocer que actualmente los motivos que llevan a una organización a realizar un programa de capacitación son muy heterogéneos.

Llegados a este punto, no podemos olvidar que hay muchos tipos de capacitación y con disímiles objetivos. Al mismo tiempo, existen numerosos centros que imparten capacitación, así como muchos profesionales y expertos en este tema. Analizar todos los tipos de capacitación, las metodologías que se utilizan y los profesionales que las imparten, aunque sería útil e interesante, no son el tema ni la finalidad de esta contribución y, por eso, no seguiremos adelante en este sentido.

Por el contrario, vamos a centrarnos exclusivamente en un tipo de capacitación de reciente establecimiento, y todavía bajo investigación y desarrollo: la capacitación dirigida hacia el cambio. Su finalidad no es aportar conocimientos, sino conseguir el cambio, es decir, cambiar a las personas, sus comportamientos, actitudes, sentimientos... para responder a las necesarias transformaciones que han de experimentar las organizaciones

## 5.5 Competitividad

La sociedad del conocimiento, como se le denomina hoy, necesita sistemas educativos con capacidad para aprender y desarrollar nuevas competencias. En este campo, las organizaciones educativas se vuelven trascendentales, un adecuado liderazgo tras ellas las posiciona en un contexto de alta competitividad. El ser humano es un ser organizacional, son los individuos quienes conducen las organizaciones. Los individuos que integran las organizaciones lo hacen con diferentes niveles de formación académica, distintas características personales y variadas posiciones organizacionales.

El desarrollo de las organizaciones está vinculado al liderazgo que se ejerza en ellas. Las organizaciones educativas necesitan de un acertado liderazgo para rediseñar modelos de mayor autonomía institucional y gestión moderna de procesos en cada contexto específico, de manera que permita a las organizaciones no solo el fortalecimiento de sus ofertas académicas, sino también los espacios concretos de toma de decisiones que posibiliten la combinación adecuada de tiempos, espacios, programas y potencial humano, y con ello cumplir con las expectativas que hoy día se tienen de las organizaciones educativas.

Brindando a las organizaciones la posibilidad diseñar e implementar programas académicos con la estrategia pedagógica de la educación a distancia, que fuesen pertinentes con las necesidades locales, regionales, nacionales e internacionales y acordes con los retos y las demandas de una sociedad democrática, participativa y dinámica afines con modelos científicos, sociales y culturales que contextualizan al siglo XXI.

Es definida por la calidad del ambiente de inversión y por el aumento de la productividad en un medio de estabilidad macroeconómica y de integración en la economía internacional. La

competitividad se evalúa según la calidad del ambiente macroeconómico y de las instituciones públicas y por la capacidad tecnológica.

La Constitución Nacional de Colombia, 1991 expresa que la competitividad es la capacidad de ajustarse a las condiciones predominantes. Así también existen unos factores que son creados y que dan la verdadera competitividad, estos factores son, innovación, capacitación educación y desarrollo tecnológico. [6]

La competitividad se define como la capacidad que tiene la empresa para generar un producto o servicio mejor que el de sus competidores, está determinada por la calidad con que la empresa pueda generar sus bienes o servicios al menor costo posible, usando los recursos racionalmente, es decir producir más con menos y con alta calidad.

## **5.6 Calidad**

La calidad es un concepto en evolución constante que surge como necesidad de las empresas manufactureras para abaratar costes y cumplir cierta uniformidad en el producto final hasta la necesidad de las empresas de tener en cuenta, no sólo las especificaciones del producto sino también las demandas y expectativas de los clientes y la competencia entre las empresas. En esta primera aproximación al concepto de calidad, podemos decir que el concepto se limita a controlar la variabilidad que afecta al producto final. [7]

### **5.7 Gestión Ambiental**

Conjunto de acciones encaminadas a lograr la máxima racionalidad en el proceso de decisión relativo a la conservación, defensa, protección y mejora del medio ambiente, a partir de un enfoque interdisciplinario y global. Serie de procedimientos mediante los cuales una entidad pública puede intervenir para modificar, influir u orientar los usos del ambiente, así como los impactos de las actividades humanas sobre el mismo. Aquellos aspectos de la gestión total (incluyendo la planificación) que determinan e implantan la política ambiental. Partes de la función de gestión global de una organización, que desarrolla, implanta, logra, revisa y mantiene la política ambiental. [8]

### **5.8 Gestión de la Calidad**

La Gestión de la Calidad ofrece el conjunto de caminos mediante los cuales se consigue la calidad, incorporándolo entonces al proceso de gestión, el cual hace referencia a los conceptos de dirección, gobierno, y coordinación de actividades. De manera tal, una correcta interpretación de la gestión de la calidad, sería la manera en que la dirección planifica el futuro, implementa los programas y controla los resultados de la función de la calidad con vistas a su mejora permanente.

Estructura establecida que permite demostrar la capacidad de una empresa para suministrar un producto o servicio conforme a un diseño establecido o suministrado por el cliente. Los requisitos especificados se proponen primordialmente para lograr la satisfacción del cliente,

evitando la no conformidad en todas las etapas desde el diseño, la producción, hasta el servicio de posventa. [9]

### **5.9 Gestión de la Seguridad y la salud en el trabajo**

Conjunto de lineamientos que le permiten a una organización desarrollar e implementar una política y objetivos que tengan en cuenta los requisitos legales e información acerca de riesgos de seguridad y salud ocupacional. Se busca su aplicación a todo tipo y tamaño de organizaciones, y dar cabida a diversas condiciones geográficas, culturales y sociales. Garantizando de esta manera el bienestar en general del personal implicado. [10]

La Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo - SST está orientada a lograr una adecuada administración de riesgos, de manera que permita mantener el control permanente de los mismos en los diferentes oficios y que contribuya al bienestar físico, mental y social del trabajador y al funcionamiento de los recursos e instalaciones.

### **5.10 Metodología**

Como apunta Mario Bunge “a todos nos gusta saber ciertas cosas y algunas veces también queremos entenderlas. Ésta es la razón por la que investigamos toda clase de cosas. En algunos casos necesitamos el conocimiento para resolver problemas prácticos; en otros, queremos satisfacer nuestra curiosidad” [11]

Ahora bien, el conocimiento científico se genera aplicando los conceptos metodología y método. Metodología es el estudio de los métodos y trata lo correspondiente a las estrategias y

tácticas de investigación, es decir, trata con las reglas para evaluar el valor de verdad de las proposiciones (datos e hipótesis) respecto de los hechos y; con las metarreglas para evaluar la eficacia de las reglas. Mario Bunge señala que estas dos categorías de reglas “implican los conceptos claves de verdad y de eficiencia que deben distinguirse de los criterios correspondientes.

De hecho un criterio de verdad es una regla para evaluar el valor de verdad de proposiciones de alguna clase; así que presupone el concepto de valor de verdad. Del mismo modo, un criterio de eficiencia es una regla para evaluar la eficiencia de una regla, procedimiento o artefacto; en consecuencia presupone el concepto de eficiencia”. El mismo autor enlista una serie de criterios que se utilizan para evaluar las hipótesis y las teorías factuales, tales como: constitución correcta, precisión, significancia, significancia, congruencia interna, congruencia externa, comprobabilidad y buen ajuste.

Por otra parte, si método significa una serie de pasos ordenados para generar conocimiento, esto no debe constituir necesariamente ir del paso uno al paso dos, de ahí el paso tres y así sucesivamente; cabría señalar que la metodología es el estudio de los métodos; que la investigación sustancial utiliza métodos, no metodologías y; que la metodología y el método no son medios que se constituyen en “camisas de fuerza” para generar conocimiento, son guías, instrumentos y apoyos que facilitan la comprensión del proceso para crear conocimiento.

Etimológicamente metodología significa tratado del método, y método significa ir a lo largo del (buen) camino, es decir, forma y manera de proceder en cualquier dominio, y de ordenar la actividad a su fin.

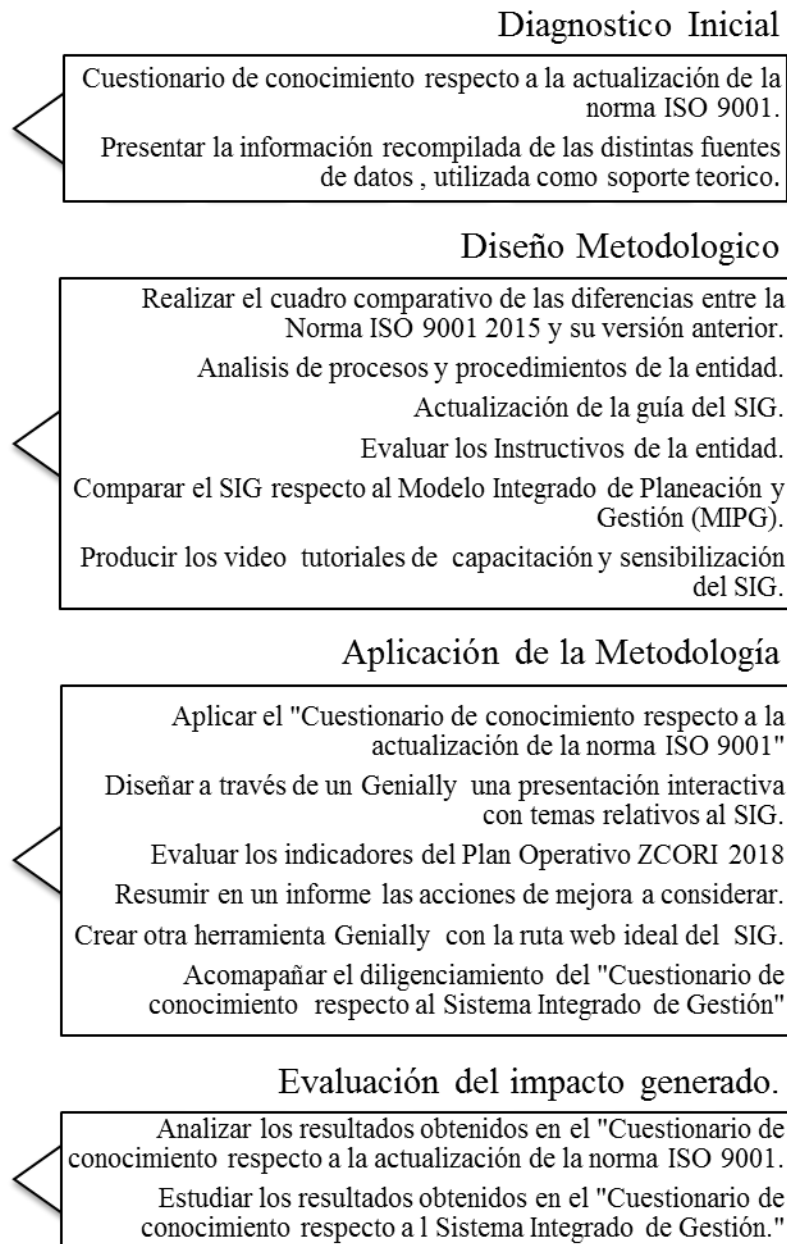
## **6. Metodología**

El estudio descriptivo mediante encuestas, permite establecer una clasificación cualitativa a la metodología desarrollada, específicamente un estudio de casos, permitiendo medir y registrar la conducta de las personas involucradas en el fenómeno estudiado, en este caso, el conocimiento del personal Unadista en los temas relativos al SIG, simultáneamente podemos mencionar el método de razonamiento deductivo, la coordinación del método lógico, la concretización de la enseñanza mediante el método simbólico, la sistematización semirrígida, finalizando con el método globalizado del conocimiento.

### **6.1 Clasificación de las fuentes de información.**

Para el desarrollo de la metodología establecida se ha definido la siguiente clasificación de las diversas fuentes de información, principalmente se establece que son fuentes de información secundaria, las cuales utilizan un soporte virtual, además se catalogan como fuentes de información especiales por su particular área de conocimiento, el formato que presentan las fuentes de información se considera como recursos de multimedia.

**6.2 Desarrollo de la Metodología.**



*Figura 3.* Desarrollo de la Metodología

### **6.3 Descripción de la Metodología.**

Metodología para capacitar y sensibilizar al personal Unadista en los temas relativos al Sistema Integrado de Gestión (SIG).

#### Etapa 1

##### Diagnóstico inicial.

Diseñar las preguntas apropiadas para conocer el estado inicial de conocimiento de la población, mediante el “Cuestionario de conocimiento respecto a la Transición que desarrolló la UNAD de la Norma ISO 9001 2008 a ISO 9001 2015”, identificando las posibles falencias y fortalezas que puede presentar el personal Unadista en los temas relativos al SIG.

Recopilar la información obtenida en los diferentes textos académicos dispuestos en las bases de datos (libros, revistas, informes, etc.) en un Informe, permitiendo utilizar estos fundamentos teóricos para argumentar las actividades de sensibilización y capacitación que han sido planificadas desde la gerencia de la Calidad y mejoramiento universitario de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD).

#### Etapa 2

##### Diseño metodológico.

Presentar las principales diferencias encontradas en la norma ISO 9001 2015 respecto a su versión anterior, de una manera sencilla mediante un cuadro comparativo, brindando la posibilidad de presentar el cuadro a la comunidad Unadista.

Analizar detenidamente cada uno de los procesos y procedimientos de la entidad, permitiendo al practicante conocer plenamente el funcionamiento interno, utilizando el conocimiento

adquirido, para diseñar las herramientas de capacitación ideales a las características de la población objetivo.

Actualizar y sugerir mejoras a la guía práctica del SIG, permitiendo al practicante conocer el método utilizado por la entidad, para informar a toda la comunidad Unadista sobre el estado del SIG.

Examinar totalmente los Instructivos dispuestos para el personal Unadista, verificando que todas las actividades que pueda desempeñar el personal se encuentren descritas, además de identificar el conocimiento y relevancia que percibe la comunidad a los documentos.

Comparar el SIG respecto al MIPG, permitiendo al practicante revisar el SIG desde una perspectiva externa, respecto a las entidades de gestión pública, identificando falencias y fortalezas que puedan ser presentadas a la comunidad Unadista.

Seleccionar la aplicación apropiada para grabar, editar y presentar los videos tutoriales realizados por el practicante, utilizados para capacitar y sensibilizar al personal Unadista sobre la relevancia del SIG.

### Etapa 3

#### Aplicación de la metodología.

Aplicar el “Cuestionario de conocimiento respecto a la Transición que desarrolló la UNAD de la Norma ISO 9001 2008 a ISO 9001 2015” realizando el respectivo acompañamiento al personal del CEAD Bucaramanga, verificando que la población objetivo diligencie la información solicitada

Desarrollar una herramienta pedagógica a través de la plataforma virtual Genially, que permita al personal Unadista conocer gran parte de los temas asociados al SIG, de una manera interactiva, sin ingresar a la página web del Sistema.

Evaluar los Indicadores del Plan Operativo ZCORI 2018, verificando los resultados obtenidos en la vigencia respecto a lo establecido en la planeación, además de la coherencia de la información encontrada, permitiendo identificar oportunidades de mejoramiento en la gestión del componente de evaluación y medición.

Sintetizar de manera general, las diferentes acciones de mejora que surgieron en la revisión de los documentos, correspondientes a los solicitados por el departamento encargado, permitiendo analizar fácilmente la viabilidad de aplicar las propuestas realizadas por el practicante.

Utilizar nuevamente la herramienta interactiva Genially, para crear la presentación de la ruta web ideal para navegar a través de los diferentes elementos de la página web del SIG, utilizando ejemplos de situaciones cotidianas de la mayoría del personal Unadista.

Acompañar el diligenciamiento del “Cuestionario de conocimiento respecto al Sistema Integrado de Gestión” garantizando que el personal Unadista del CEAD Bucaramanga haya revisado los videos tutoriales, dispuestos para apoyar el proceso de inducción y reinducción, específicamente en los temas relativos al SIG, además de evaluar nuevamente el estado de conocimiento de la población.

#### Etapa 4

##### Evaluación del impacto generado.

Analizar los resultados obtenidos en el “Cuestionario de conocimiento respecto a la Transición que desarrolló la UNAD de la Norma ISO 9001 2008 a ISO 9001 2015.”, identificando las falencias y fortalezas a nivel general, que presenta inicialmente la población estudiada, permitiendo al practicante establecer las estrategias apropiadas para abordar temáticas específicas relacionadas al SIG.

Examinar los resultados de cada una de las preguntas del “Cuestionario de Conocimiento del Sistema Integrado de Gestión”, comparando los datos encontrados respecto a los resultados obtenidos del diagnóstico realizado inicialmente, evaluando el conocimiento de la población en cada una de las temáticas relacionadas con el SIG, posteriormente de realizar las actividades propuestas por la metodología de capacitación y sensibilización al personal Unadista.

**6.4 Confiabilidad del Cuestionario.**

Posteriormente de realizar el análisis de resultados obtenidos en los cuestionarios desarrollados, se utiliza el método de División por mitades para comprobar la confiabilidad del instrumento empleado, el cual sólo requiere de una aplicación de la medición, por lo tanto, si el instrumento es confiable, las puntuaciones de ambas mitades deben estar fuertemente correlacionadas, los coeficientes de confiabilidad pueden oscilar entre 0 y 1. Donde un coeficiente de 0 significa nula confiabilidad y 1 representa máxima confiabilidad, el desarrollo del método se encuentra plasmado en las siguientes tablas de la aplicación Microsoft Excel.

Tabla 1. *Confiabilidad Cuestionario 1*

<b>Sujeto</b>	<b>P1</b>	<b>P2</b>	<b>P3</b>	<b>P4</b>	<b>P5</b>	<b>P6</b>	<b>P7</b>	<b>P8</b>	<b>P9</b>	<b>P10</b>
<b>1</b>	2	1	1	5	4	2	1	4	1	1
<b>2</b>	1	1	1	3	4	1	3	3	3	2
<b>3</b>	1	1	3	1	4	2	1	4	4	1
<b>4</b>	1	1	1	3	4	2	2	3	2	2
<b>5</b>	1	1	1	4	4	1	3	3	3	2
<b>6</b>	1	1	1	4	4	2	1	4	4	2
<b>7</b>	1	1	1	3	4	2	1	3	2	1
<b>8</b>	1	1	1	3	4	2	1	3	2	1

Tabla 2. (Continuación)

<b>Sujeto</b>	<b>P1</b>	<b>P2</b>	<b>P3</b>	<b>P4</b>	<b>P5</b>	<b>P6</b>	<b>P7</b>	<b>P8</b>	<b>P9</b>	<b>P10</b>
<b>9</b>	1	1	1	4	4	1	4	5	5	5
<b>10</b>	1	1	1	3	4	2	1	3	4	3
<b>11</b>	1	1	1	5	4	2	1	5	4	2
<b>12</b>	1	1	1	3	4	1	5	3	2	1
<b>13</b>	1	1	1	3	4	2	1	3	1	1
<b>14</b>	1	1	1	5	4	2	1	2	5	5
<b>15</b>	1	1	1	4	3	2	1	5	3	3
<b>16</b>	1	1	1	5	4	2	3	5	4	4
<b>17</b>	1	1	1	3	4	1	5	5	5	2
<b>18</b>	1	1	1	3	4	1	3	3	3	2
<b>19</b>	1	1	1	4	4	1	3	3	4	2
<b>20</b>	1	1	1	4	1	1	4	3	4	5
<b>21</b>	1	1	1	2	3	2	1	3	1	1
<b>22</b>	1	1	1	2	4	1	3	4	4	2
<b>23</b>	1	1	1	3	4	1	5	5	5	5
<b>24</b>	1	1	1	5	4	1	5	4	2	2
<b>25</b>	1	1	1	3	4	2	1	5	3	1
<b>26</b>	1	1	3	1	4	2	1	2	2	2
<b>27</b>	1	1	1	3	4	2	1	4	5	2
<b>28</b>	1	1	1	3	4	2	1	5	5	4
<b>29</b>	1	1	1	2	4	1	4	4	4	5
<b>30</b>	1	1	1	3	4	1	5	3	5	4
<b>31</b>	1	1	1	3	3	2	1	4	5	4
<b>32</b>	2	1	1	2	4	2	1	1	1	1
<b>33</b>	1	1	1	2	4	1	3	3	2	1
<b>34</b>	1	1	1	2	4	1	5	3	5	2
<b>35</b>	1	1	1	2	4	2	1	3	3	2
<b>36</b>	1	1	1	3	4	2	1	3	4	2
<b>37</b>	1	1	1	5	4	2	2	5	5	5

Tabla 3. (Continuación)

<b>Sujeto</b>	<b>P1</b>	<b>P2</b>	<b>P3</b>	<b>P4</b>	<b>P5</b>	<b>P6</b>	<b>P7</b>	<b>P8</b>	<b>P9</b>	<b>P10</b>
<b>38</b>	1	1	1	3	1	2	2	3	5	2
<b>39</b>	2	1	1	4	1	2	1	1	1	1
<b>40</b>	1	3	1	2	4	2	1	1	1	2
<b>41</b>	1	1	1	2	1	2	1	3	3	4
<b>42</b>	1	1	2	1	4	2	1	4	3	4
<b>43</b>	1	1	1	3	4	2	2	3	4	3
<b>44</b>	1	1	1	3	1	1	2	4	4	4
<b>45</b>	1	1	1	2	1	2	1	2	4	5
<b>46</b>	2	1	3	1	1	2	1	2	1	1
<b>47</b>	1	1	1	2	3	2	1	4	3	4
<b>48</b>	1	1	1	2	1	2	1	3	4	4
<b>49</b>	1	1	1	2	1	2	1	3	4	2
<b>50</b>	1	1	1	2	1	2	1	2	4	5
<b>51</b>	1	1	1	2	1	2	1	4	4	2
<b>52</b>	1	1	1	2	4	2	1	3	4	2
<b>53</b>	1	1	2	1	2	2	1	3	3	1
<b>54</b>	1	1	1	5	4	1	4	4	3	1
<b>55</b>	1	1	1	4	4	2	1	3	5	3
<b>56</b>	1	1	1	5	4	2	1	3	4	5
<b>57</b>	1	1	1	3	4	2	1	3	3	5
<b>58</b>	1	1	1	3	4	2	3	5	5	5
<b>59</b>	1	1	1	5	4	1	3	5	5	5
<b>60</b>	1	1	1	3	4	1	3	3	4	4
<b>Sum</b>	64	62	68	180	201	101	121	204	207	166
<b>Med</b>	1,1	1,0	1,1	3,0	3,4	1,7	2,0	3,4	3,5	2,8
<b>DT</b>	0,25	0,26	0,47	1,16	1,18	0,47	1,40	1,04	1,29	1,49
<b>Var</b>	0,06	0,07	0,22	1,36	1,38	0,22	1,95	1,09	1,68	2,22

Tabla 4. (Continuación)

<b>P11</b>	<b>P12</b>	<b>P13</b>	<b>P14</b>	<b>Suma Pares</b>	<b>Suma Impares</b>	<b>Suma total</b>	<b>D</b>
1	4	4	2	19	14	33	5,0
5	4	3	1	15	20	35	-5,0
1	1	3	2	12	17	29	-5,0
3	4	3	1	16	16	32	0,0
2	4	4	1	16	18	34	-2,0
1	5	5	2	20	17	37	3,0
2	5	4	2	17	15	32	2,0
1	1	3	2	13	13	26	0,0
4	4	5	2	22	24	46	-2,0
3	4	4	2	18	18	36	0,0
4	4	4	2	21	19	40	2,0
4	3	3	2	14	20	34	-6,0
3	1	4	2	13	15	28	-2,0
2	4	4	1	20	18	38	2,0
3	4	5	1	20	17	37	3,0
3	4	4	2	23	20	43	3,0
5	5	5	1	18	26	44	-8,0
2	5	3	1	16	17	33	-1,0
5	4	3	1	16	21	37	-5,0
5	5	4	1	20	20	40	0,0
1	1	3	2	12	11	23	1,0
3	5	4	1	16	20	36	-4,0
5	5	4	1	21	25	46	-4,0
3	4	3	1	18	19	37	-1,0
2	1	5	2	15	17	32	-2,0
3	3	4	2	13	18	31	-5,0
4	3	4	1	16	20	36	-4,0
5	4	5	1	20	22	42	-2,0

Tabla 5. (Continuación)

<b>P11</b>	<b>P12</b>	<b>P13</b>	<b>P14</b>	<b>Suma Pares</b>	<b>Suma Impares</b>	<b>Suma total</b>	<b>D</b>
5	5	4	1	19	23	42	-4,0
3	5	4	1	18	23	41	-5,0
3	5	4	1	20	18	38	2,0
1	1	2	2	10	12	22	-2,0
2	2	3	2	12	16	28	-4,0
4	1	3	1	11	23	34	-12,0
5	4	3	2	16	18	34	-2,0
5	5	3	1	17	19	36	-2,0
4	5	3	1	24	20	44	4,0
5	5	2	1	17	17	34	0,0
1	3	3	2	14	10	24	4,0
1	1	3	2	13	12	25	1,0
3	1	4	1	14	14	28	0,0
3	4	2	2	18	16	34	2,0
5	3	3	1	16	20	36	-4,0
5	3	3	1	17	17	34	0,0
4	4	3	1	17	15	32	2,0
1	1	2	2	10	11	21	-1,0
3	2	3	2	17	15	32	2,0
1	2	3	2	16	12	28	4,0
1	3	3	2	15	12	27	3,0
3	1	3	2	15	14	29	1,0
2	4	3	1	16	13	29	3,0
5	4	3	2	16	19	35	-3,0
3	4	3	2	14	15	29	-1,0
2	4	3	1	17	18	35	-1,0
3	3	3	1	17	18	35	-1,0
3	4	3	1	21	17	38	4,0

Tabla 6. (Continuación)

P11	P12	P13	P14	Suma Pares	Suma Impares	Suma total	D
4	5	2	1	20	16	36	4,0
5	5	4	2	23	23	46	0,0
5	4	5	1	22	24	46	-2,0
2	3	5	1	16	20	36	-4,0
187	207	209	88	1008	1057	2065	-49
3,1	3,5	3,5	1,5	16,8	17,6	34,4	-0,8
1,43	1,41	0,83	0,50	3,3	18	6,1	3,4
2,04	1,98	0,69	0,25	10,7	20	37,5	11,4
Confiabilidad							0,70

Adaptado de CEAD Bucaramanga.

Tabla 7. Confiabilidad Cuestionario 2

Sujeto	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7
1	3	4	1	5	1	5	3
2	3	4	4	5	1	5	3
3	3	4	1	5	1	5	2
4	3	4	2	5	1	5	2
5	3	4	3	5	1	5	3
6	3	4	3	5	1	5	3
7	3	4	3	5	1	5	3
8	3	4	1	5	2	5	2
9	3	4	1	5	1	5	2
10	3	4	1	5	2	5	2
11	3	4	4	5	1	5	3
12	1	4	3	5	2	5	3
13	3	4	3	5	1	5	2

Tabla 2. (Continuación)

Sujeto	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7
14	3	4	3	5	1	5	3
15	3	4	4	5	1	5	3
16	3	4	2	5	1	5	3
17	3	4	1	5	1	5	2
18	3	4	1	5	2	5	3
19	3	4	3	5	3	5	3
20	3	4	4	5	2	5	3
21	3	4	1	5	1	5	2
22	3	4	1	5	1	5	2
23	3	4	3	5	1	5	2
24	3	4	2	5	1	5	2
25	3	3	4	5	1	5	3
26	3	4	3	5	2	5	4
27	1	2	2	5	2	5	2
28	1	4	1	5	1	5	3
29	1	4	1	5	3	5	2
30	1	4	1	5	1	5	3
31	1	4	1	5	1	5	3
32	1	3	1	5	1	5	3
33	3	4	4	5	1	5	2
34	3	4	3	5	1	5	4
35	3	4	3	5	1	5	4
36	2	4	3	5	1	5	2
37	3	4	4	5	1	5	2
38	3	4	3	5	1	5	2
39	3	4	1	5	1	5	3
40	3	4	3	5	1	5	3
Sum	105	156	93	200	51	200	106
Med	2,6	3,9	2,3	5,0	1,3	5,0	2,7

Tabla 2. (Continuación)

Sujeto	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7
DT	0,77	0,38	1,16	0	0,55	0	0,62
Var	0,60	0,14	1,35	0	0,31	0	0,39

Tabla 2. (Continuación)

P8	P9	P10	Suma Pares	Suma Impares	Suma total	D
4	4	2	20	12	32	8,0
4	4	4	22	15	37	7,0
3	4	1	18	11	29	7,0
3	4	5	22	12	34	10,0
3	4	3	20	14	34	6,0
3	4	4	21	14	35	7,0
3	4	2	19	14	33	5,0
3	4	1	18	12	30	6,0
4	1	2	20	8	28	12,0
3	1	4	21	9	30	12,0
1	4	4	19	15	34	4,0
3	4	1	18	13	31	5,0
1	1	3	18	10	28	8,0
2	4	5	21	14	35	7,0
1	4	5	20	15	35	5,0
4	4	1	19	13	32	6,0
4	4	2	20	11	31	9,0
3	4	1	18	13	31	5,0
2	4	4	20	16	36	4,0
2	4	4	20	16	36	4,0
4	1	2	20	8	28	12,0
4	1	5	23	8	31	15,0
4	4	1	19	13	32	6,0
4	4	5	23	12	35	11,0

Tabla 2. (Continuación)

<b>P8</b>	<b>P9</b>	<b>P10</b>	<b>Suma Pares</b>	<b>Suma Impares</b>	<b>Suma total</b>	<b>D</b>
3	4	2	18	15	33	3,0
4	4	5	23	16	39	7,0
4	4	1	17	11	28	6,0
3	4	4	21	10	31	11,0
4	1	2	20	8	28	12,0
3	4	5	22	10	32	12,0
3	4	5	22	10	32	12,0
3	4	5	21	10	31	11,0
4	4	4	22	14	36	8,0
4	4	5	23	15	38	8,0
4	4	4	22	15	37	7,0
3	4	4	21	12	33	9,0
3	1	5	22	11	33	11,0
3	4	3	20	13	33	7,0
3	4	4	21	12	33	9,0
3	4	5	22	14	36	8,0
126	139	134	816	494	1310	322
3,2	3,5	3,4	20,4	12,4	32,8	8,1
0,86	1,15	1,51	2,75	4,27	6,13	3,38
0,75	1,33	2,28	3,17	3,98	37,54	11,41
<b>Confiabilidad</b>						<b>0,70</b>

Adaptado de CEAD Bucaramanga.

## 7. Perfil de la empresa

**Estructura Organizacional.** La UNAD tiene cuatro Sistemas Estratégicos:

**Sistema de Alta Política Universitaria:** Es el alto gobierno de la universidad y responsable de la definición y formulación de las políticas y planes institucionales. Está conformado por: Consejo Superior Universitario, Consejo Académico y Rectoría.

**Sistema Misional.** Integra las unidades y estrategias que responden al cumplimiento de la misión y las responsabilidades sustantivas de la Universidad. Está conformado por: Vicerrectoría Académica y de Investigación, Vicerrectoría de Servicios a Aspirantes, Estudiantes y Egresados, Vicerrectoría de Desarrollo Regional y Proyección Comunitaria, Vicerrectoría de Medios y Mediaciones Pedagógicas y Vicerrectoría de Relaciones Internacionales.

**Sistema Funcional.** Integra las unidades y estrategias para la observancia de la misión y el aseguramiento de la sostenibilidad, modernización y calidad del modelo de gestión. Está conformada por: Gerencia Administrativa y Financiera, Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario, Gerencia de Innovación y Desarrollo Tecnológico, Gerencia de Relaciones Interinstitucionales, Gerencia de Talento Humano, Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Control Interno, Oficina de Control Interno Disciplinario, Secretaría General.

**Sistema Operacional.** Son específicamente las Escuelas asociadas, conformadas por: Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios – ECACEN, Escuela de Ciencias Agrícolas, Pecuarias y del Medio Ambiente – ECAPMA, Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería – ECBTI, Escuela de Ciencias de la Educación – ECEDU, Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades – ECSAH, Escuela de Ciencias de la Salud – ECISA,

Escuela de Ciencias Jurídicas y Políticas – ECJP, Instituto Virtual de Lenguas, Direcciones zonales. [12]

### **Naturaleza Jurídica.**

La Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) es un ente universitario autónomo del orden nacional, con régimen especial, cuyo objeto principal es la educación abierta y a distancia, vinculado al Ministerio de Educación Nacional en lo que a políticas y planeación del sector educativo se refiere.

### **Portafolio de Servicios.**

Programas tecnológicos, profesionales, especializaciones y maestrías.

Alfabetización, primaria y bachillerato.

Diplomados y formación docente.

Formación en lengua extranjera.

### **Aspectos del Mercado.**

La Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), contempla como alcance de actuación la prestación de servicios educativos para todas las personas, en los diferentes ciclos y niveles de formación; alfabetización, educación básica y media, articulación técnica, tecnológica, gradual y posgradual, así como en los servicios de proyección social - comunitaria, investigación e innovación tecno-pedagógica bajo la modalidad abierta y a distancia y en ambientes virtuales.

### **Infraestructura Técnica.**

Nodo Zona Centro Oriente - CEAD Bucaramanga

Dirección: Carrera 27 # 40 - 43

Teléfonos: (+57 7) 6358577 / (+57 7) 6358332

Correo electrónico: [bucaramanga@unad.edu.co](mailto:bucaramanga@unad.edu.co)

Horario de atención: lunes a viernes 08:00 - 11:00 / 14:00 - 19:00, sábados 08:00 - 12:00

Sitio web: <https://centroriente.unad.edu.co/bucaramanga>

### **Servicios Telemáticos.**

La UNAD en su Proceso “Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica” liderado por la Gerencia de Innovación y Desarrollo Tecnológico GIDT determina la implementación, operación, mantenimiento y mejora continua de los Componentes de Gestión de Seguridad de la Información y de la Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica que se desarrollan para el cumplimiento de su objetivo; detallados en los procedimientos de Estrategia del Servicio, Transición del Servicio, Operación del Servicio y de Administración de las Sub-Plataformas del Campus Virtual, que son realizados por los equipos de trabajo de la GIDT, a saber: Plataforma Tecnológica Integrada, Soporte Técnico, Telecomunicaciones, Incorporación Tecnológica (HW-SW), Seguridad de la Información, Desarrollo de Aplicaciones, Administración de Servidores, Gestión de proyectos de tecnología e innovación. Desde la GIDT se atienden los requerimientos de Servicios de Infraestructura Tecnológica para la UNAD y/o los Centros regionales en que ella disponga, mediante el uso de herramientas tecnológicas de vanguardia, y recursos provistos por terceras partes, los cuales sean viables de implementación con los recursos asignados a la GIDT.

[13]

**Área Específica.** El Estudiante realiza su práctica empresarial en el Sistema Estratégico Funcional, específicamente en la Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario, desde el cumplimiento de sus funciones establecidas por la UNAD.

**8. Matriz de indicadores**

Tabla 8. *Matriz Indicadores*

<b>Proceso</b>	<b>Objetivo del Proceso</b>	<b>Indicador</b>	<b>Tipo de Indicador</b>	<b>Objetivo del Indicador</b>
Gestión de la Información y del conocimiento organizacional	Gestionar el ciclo de vida de la información institucional, asegurando su generación, recolección, tratamiento, disponibilidad, integridad, oportunidad, confidencialidad y custodia; para contribuir en la toma de decisiones, la mejora continua, apoyar la innovación y preservar la memoria institucional	Uso de documentos	Eficacia	Verificar la relación entre los documentos consultados y los documentos utilizados como soporte teórico de las actividades realizadas en la entidad.
Evaluación y Control de la Gestión	Evaluar periódicamente la Gestión Universitaria a través de la valoración interna de los productos y/o servicios elaborados y/o prestados en la Universidad, que permita determinar los avances para tomar decisiones asertivas que permitan el logro de los	Oportunidad de Mejora	Estratégico	Identificar el porcentaje de oportunidad de mejora que tienen los Procesos y procedimientos en la entidad.

Tabla 9. (Continuación)

Proceso	Objetivo del Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Objetivo del Indicador	del
Evaluación y Control de la Gestión	Evaluar periódicamente la Gestión Universitaria a través de la valoración interna de los productos y/o servicios elaborados y/o prestados en la Universidad, que permita determinar los avances para tomar decisiones asertivas que permitan el logro de los objetivos y propósitos trazados en los diferentes planes, programas, proyectos y procesos.; mediante el uso de dispositivos, que permiten identificar, monitorear, evaluar y revisar el quehacer institucional.	Oportunidad de Mejora	Estratégico	Establecer el porcentaje de Oportunidad de mejora que tienen los Instructivos de la entidad.	el de
Gestión de la Información y del conocimiento organizacional	Gestionar el ciclo de vida de la información institucional, asegurando su generación, recolección, tratamiento, disponibilidad, integridad, oportunidad y confidencialidad	Uso de documentos	Eficacia	Verificar la relación entre los documentos consultados y los documentos utilizados como soporte teórico de las actividades realizadas en la entidad.	

Tabla 10. (Continuación)

Proceso	Objetivo del Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Objetivo del Indicador
Mejoramiento Universitario	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.	Mejoramiento de la herramienta	Eficiencia	Establecer el porcentaje de mejoramiento de la herramienta guía del SIG, posteriormente de modernizar la herramienta.

Tabla 11. (Continuación)

Proceso	Objetivo del Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Objetivo Indicador	del
Gestión de la Información y del conocimiento organizacional	Gestionar el ciclo de vida de la información institucional, asegurando su generación, recolección, tratamiento, disponibilidad, integridad, oportunidad, confidencialidad y custodia; para contribuir en la toma de decisiones, la mejora continua, apoyar la innovación y preservar la memoria institucional	Dimensiones evaluadas del MIPG respecto al SIG	Efectividad	Determinar el porcentaje de desarrollo del autodiagnóstico realizado para comparar el MIPG respecto al SIG.	el del
Mejoramiento Universitario	Definir y controlar las actividades necesarias para que los Procesos y componentes del SIG 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	Diligenciamiento del Cuestionario ISO 9001 2015	Eficacia	Identificar el porcentaje de diligenciamiento del Cuestionario ISO 9001 2015	el de

Tabla 12. (Continuación)

Proceso	Objetivo del Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Objetivo del Indicador
Mejoramiento Universitario	Definir y controlar las actividades necesarias para que los Procesos y componentes del SIG 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.	Diligencia miento del Cuestionari o de conocimien to del SIG	Eficacia	Identificar el porcentaje de diligenciamiento del Cuestionario de conocimiento SIG

Tabla 13. (Continuación)

Proceso	Objetivo del Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Objetivo del Indicador
Planificación Institucional	Establecer los lineamientos básicos de la planificación institucional para la elaboración de los diferentes planes operativos de las Unidades Misionales y de Gestión, incluyendo la programación de los recursos financieros, como la ruta estratégica para aunar esfuerzos tendientes a alcanzar las metas establecidas en el Plan de Desarrollo Institucional y con el fin fundamental de contribuir con ejecución, análisis continuo y el cumplimiento de las funciones sustantivas de la UNAD.	Evaluación de indicadores Plan Operativo ZCORI 2018	Estratégico	Determinar el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos desde el Plan Operativo
Gestión del Talento Humano	Gestionar el Talento Humano de la UNAD, con el fin de contar con el personal idóneo y competente, contribuyendo con el mejoramiento del desempeño y la satisfacción laboral.	Caracterización del personal Unadista	Tácticos	Identificar la función establecida del personal Unadista evaluado en cada uno de los cuestionarios aplicados

Tabla 14. (Continuación)

Proceso	Objetivo del Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Objetivo del Indicador
Mejoramiento Universitario	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.	Identificación del concepto del Sistema Integrado de Gestión.	Eficacia	Determinar la claridad del concepto de SIG en el personal Unadista previamente y posteriormente de aplicar la metodología

Tabla 15. (Continuación)

Proceso	Objetivo del Proceso	Indicador	Tipo de Indicador	Objetivo del Indicador
Gestión de la Información y del conocimiento organizacional	Gestionar el ciclo de vida de la información institucional, asegurando su generación, recolección, tratamiento, disponibilidad, integridad, oportunidad, confidencialidad y custodia; para contribuir en la toma de decisiones, la mejora continua, apoyar la innovación y preservar la memoria institucional	Identificación de la relación del Ciclo Deming	Estratégico	Identificar la relación establecida entre el tipo de proceso de la entidad y el Ciclo Deming, en cada uno de los Cuestionarios aplicados
Gestión de la Información y del conocimiento organizacional	Gestionar el ciclo de vida de la información institucional, asegurando su generación, recolección, tratamiento, disponibilidad, integridad, oportunidad, confidencialidad y custodia; para contribuir en la toma de decisiones, la mejora continua, apoyar la innovación y preservar la memoria institucional	Identificar la Relación de la Norma ISO 9001 2015 respecto al componente de la Gestión de la Calidad.	Estratégico	Identificar la Relación de la Normativa correspondiente respecto a cada componente del SIG en cada uno de los Cuestionarios

Tabla 16. (Continuación)

<b>Fase del Proyecto</b>	<b>Calculo</b>	<b>Meta</b>	<b>Tolerancia</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Registro</b>	<b>Responsables</b>
Identificación	Cantidad de documentos utilizados sobre la cantidad de documentos consultados.	80%	5%	Mensual	Documento Indicadores del Proyecto en Word	Practicante
Diseño	Número de procesos y procedimientos a considerar mejora propuesta sobre número de procesos y procedimientos evaluados.	90%	5%	Semestral	Documento Indicadores del Proyecto en Word	Practicante
Diseño	Número de Instructivos con oportunidad de mejora sobre el número de Instructivos evaluados.	90%	5%	Anual	Documento Indicadores del Proyecto en Word	Practicante
Diseño	Cantidad de acciones de mejora implementadas sobre la cantidad de temáticas evaluadas.	80%	10%	Anual	Documento Indicadores del Proyecto en Word	Practicante

Tabla 17. (Continuación)

Fase del Proyecto	Calculo	Meta	Tolerancia	Frecuencia	Registro	Responsables
Diseño	Número de dimensiones del MIGP comparadas respecto al número de dimensiones del autodiagnóstico.	80%	5%	Anual	Documento Indicadores del Proyecto en Word	Practicante
Aplicación	Número de personas encuestadas sobre el número de personas disponibles	80%	5%	Semestral	Documento Indicadores del Proyecto en Word	Practicante
Aplicación	Número de personas encuestadas sobre el número de personas disponibles	80%	5%	Semestral	Documento Indicadores del Proyecto en Word	Practicante
Aplicación	Cantidad de indicadores con oportunidad de mejora sobre la cantidad de proyectos evaluados.	90%	5%	Anual	Documento Indicadores del Proyecto en Word	Practicante

Tabla 18. (Continuación)

Fase del Proyecto	Calculo	Meta	Tolerancia	Frecuencia	Registro	Responsables
Evaluación	Número de personas con función docente sobre el número de personas evaluadas	70%	5%	Semestral	Documento Indicadores del Proyecto en Word	Practicante
Evaluación	Cantidad de respuestas erradas sobre el número de respuestas evaluadas	20%	5%	Semestral	Documento Indicadores del Proyecto en Word	Practicante
Evaluación	Cantidad de respuestas correctas sobre cantidad de respuestas evaluadas	70%	5%	Semestral	Documento Indicadores del Proyecto en Word	Practicante
Evaluación	Cantidad de respuestas correctas sobre cantidad de respuestas evaluadas	90%	5%	Anual	Documento Indicadores del Proyecto en Word	Practicante

Adaptado de CEAD Bucaramanga.

## 9. Descripción de los objetivos

Identificar el estado actual de conocimiento del personal en temas relativos al Sistema Integrado de Gestión de la UNAD Bucaramanga.

Inicialmente surge la necesidad de conocer el grado de consciencia del personal de la entidad, particularmente en los conceptos de Sistemas de Gestión, se plantea la recolección de la información mediante el diseño y aplicación de un cuestionario de conocimiento de temas asociados al Sistema Integrado de Gestión (SIG), específicamente en los cambios de la norma ISO 9001 2015 respecto a su versión anterior, las preguntas son diseñadas bajo la premisa de determinar a nivel general las falencias que presenta la población Unadista, enfocándose en disminuir las respuestas con mayor desacierto, de manera tal, que se pueda obtener datos cuantificables respecto al conocimiento de la población previo a la aplicación de la metodología propuesta.

Diseñar una metodología general que permita capacitar y sensibilizar al personal de la UNAD Bucaramanga, en temas referentes al Sistema Integrado de Gestión.

Posteriormente de analizar los respectivos datos del cuestionario, se procede a desarrollar una serie de herramientas asociadas a conocer más de los conceptos institucionales, las cuales permiten comenzar a plantear estrategias de mejoramiento que puedan contribuir favorablemente al desempeño de la entidad, considerando enriquecer los resultados obtenidos en el diagnóstico inicial, revisando detalladamente el listado maestro de caracterizaciones y procedimientos, por ejemplo, el apoyo brindado a la comparación del SIG respecto al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), ejecutado como ejercicio de auditoria externa, además de realizar

la grabación de los video tutoriales de la página web del SIG, creados como herramienta principal para capacitar y sensibilizar al personal Unadista.

Aplicar la metodología general, utilizando herramientas modernas que permitan capacitar y sensibilizar eficientemente al personal de la UNAD Bucaramanga en temas relacionados al Sistema Integrado de Gestión.

Usar la plataforma Genially para desarrollar dos presentaciones virtuales mediante las cuales el personal Unadista pueda de forma didáctica interactuar con los temas presentados en la página web del SIG, permitiendo a la población disponer de la herramienta cuando considere pertinente, con la frecuencia que desee emplear, contribuyendo a fortalecer las falencias presentadas en el primer cuestionario, además de realizar el acompañamiento presencial al diligenciamiento de los dos cuestionarios de conocimiento realizados, verificando que las preguntas sean resueltas por la mayor parte de la población posible, cabe mencionar la relación que existe entre los cuestionarios, brindando la posibilidad de evaluar el impacto de las herramientas en el personal, además realizar la evaluación de los indicadores propuestos desde el Plan Operativo ZCORI 2018 en el periodo de gestión correspondiente.

Evaluar el impacto relacionado a la metodología utilizada para capacitar y sensibilizar al personal de la UNAD Bucaramanga, en temas relativos al Sistema Integrado de Gestión.

Realizar el análisis de cada uno de los cuestionarios aplicados en la entidad, de manera detallada en cada pregunta, permitiendo identificar las falencias y fortalezas que presenta el personal en cada una de las temáticas tratadas, permitiendo establecer la relación existente entre los conceptos de cada cuestionario, el análisis del cuestionario inicial genera las propuestas de mejoramiento a utilizar, posteriormente los resultados del segundo cuestionario realizado logra establecer el impacto generado mediante las actividades desarrolladas en la institución,

permitiendo determinar la efectividad de la metodología aplicada, además de brindar a la institución las herramientas generadas en el proyecto, para su aplicación cuando se considere necesario desde la Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario, finalmente cada uno de los objetivos desarrollados en el proyecto ha generado algunos indicadores que permiten medir de forma cuantificable las actividades realizadas.

### 10. Indicadores de la metodología

1. Identificar el estado actual de conocimiento del personal en temas relacionados al Sistema Integrado de Gestión de la UNAD Bucaramanga.

Porcentaje de documentos utilizados en el informe de Fundamentos teóricos

$$\frac{9 \text{ documentos utilizados}}{25 \text{ documentos consultados}} = 36 \% \text{ Uso de documentos}$$

El soporte teórico de todas las actividades desarrolladas en la entidad, fue plasmado en el indicador “Uso de documentos”, los documentos fueron obtenidos en las diferentes fuentes de información como libros, revistas, artículos, etc., encontrados de las bases de datos dispuestas por la universidad.

2. Diseñar una metodología general que permita capacitar y sensibilizar al personal de la UNAD Bucaramanga, en temas referentes al Sistema Integrado de Gestión.

Porcentaje de procesos y procedimientos con oportunidad de mejora

$$\frac{50 \text{ Procesos y procedimientos a considerar mejora}}{83 \text{ Procesos y procedimientos evaluados}} = 60,2 \% \text{ Oportunidad de mejora}$$

El indicador “Procesos y procedimientos con oportunidad de mejora” fue generado mediante el análisis de cada uno de los procesos y procedimientos de la entidad, evaluando cada elemento del proceso o procedimiento, identificando las falencias que se puedan encontrar, generando oportunidades de mejora a considerar por los departamentos implicados en las actividades.

Porcentaje de Instructivos con oportunidades de mejora.

$$\frac{27 \text{ Instructivos con oportunidad de mejora}}{71 \text{ Instructivos evaluados}} = 38 \% \text{ Oportunidad de mejora}$$

La UNAD tiene disponible para su personal un listado de instructivos, donde se establecen las acciones a realizar para efectuar determinada actividad específica, según corresponda a las circunstancias, encontrando un 38 % de oportunidad de mejora para generar mayor claridad en las instrucciones descritas en cada documento

Porcentaje de mejoras implementadas a la guía del SIG.

$$\frac{17 \text{ Propuestas de mejora implementadas}}{25 \text{ Tematicas evaluadass}} = 68 \% \text{ Mejoramiento de la herramienta}$$

La guía del SIG es una herramienta que utiliza la entidad para presentar a través de una cartilla, toda la información relacionada con los componentes del Sistema Integrado de Gestión, describiendo elementos como: glosario, generalidades, estructura, etc., incluyendo nuevos elementos y actualizando la información de la cartilla, generando un 68 % de mejoramiento de la herramienta.

Porcentaje de dimensiones evaluadas del MIPG.

$$\frac{6 \text{ Diomensiones comparadas del modelo MIPG}}{7 \text{ Dimensiones totales del modelo MIPG}} = 85,7 \% \text{ Efectividad}$$

El ejercicio de auditoria externa se realiza mediante la comparación del SIG respecto al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), utilizando la herramienta de autodiagnóstico del modelo, relacionando cada una de las dimensiones del modelo con cada uno de los

componentes del sistema, contribuyendo a identificar prácticamente el estado actual del SIG respecto al MIPG.

3. Aplicar la metodología general, utilizando herramientas modernas que permitan capacitar y sensibilizar eficientemente al personal de la UNAD Bucaramanga, en temas relacionados al Sistema Integrado de Gestión.

Porcentaje de diligenciamiento del Cuestionario ISO 9001 2015

$$\frac{60 \text{ Personas encuestadas}}{175 \text{ Personas disponibles}} = 34.2\% \text{ Eficacia}$$

En el diagnóstico inicial realizado a través del Cuestionario de conocimiento ISO 9001 2015 respecto a su versión anterior, podemos encontrar un porcentaje de 34.2 % de participación de la población, visualizando el interés preliminar que tiene el personal Unadista en contribuir activamente con las actividades relativas al Sistema Integrado de Gestión.

Indicadores plan operativo ZCORI 2018.

$$\frac{14 \text{ Indicadores con oportunidades de mejora}}{18 \text{ Proyectos evaluados}} = 77.7 \% \text{ Oportunidad de mejora}$$

El plan operativo ZCORI 2018 es diseñado cada periodo de tiempo concreto para establecer las metas a cumplir durante determinada vigencia, los proyectos a evaluar son de distintos departamentos administrativos, de tal manera, que se pueda alcanzar el plan de desarrollo establecido con anterioridad, evaluando la veracidad de los datos dispuestos en el documento, se encuentra el 77.7 % de oportunidad de mejora para explicar con mayor claridad el objetivo de cada proyecto establecido.

Porcentaje de diligenciamiento del Cuestionario de Conocimiento SIG.

$$\frac{40 \text{ Personas encuestadas}}{91 \text{ Personas disponibles}} = 44 \% \text{ Eficacia}$$

El cuestionario de conocimiento del SIG fue desarrollado como herramienta de evaluación final de las actividades desarrolladas en la entidad, encontrando un mayor porcentaje de participación de la población, respecto al diagnóstico aplicado inicialmente, exactamente un 9.8 %, el cuestionario en esta ocasión fue desarrollado únicamente en el CEAD Bucaramanga, notando claramente que la metodología tuvo un impacto positivo en el personal Unadista, especificado en la relación de algunas preguntas de ambos cuestionarios.

4. Evaluar el impacto relacionado a la metodología utilizada para capacitar y sensibilizar al personal de la UNAD Bucaramanga, en temas referentes al Sistema Integrado de Gestión.

Caracterización del personal Unadista.

Cuestionario ISO 9001 2015.

$$\frac{43 \text{ Docentes}}{60 \text{ Personal evaluado}} = 72 \% \text{ Población Docente}$$

Cuestionario de Conocimiento SIG.

$$\frac{33 \text{ Docentes}}{40 \text{ Personal evaluado}} = 82.5 \% \text{ Población Docente}$$

Identificar las características de la población a evaluar es uno de los aspectos más relevantes en una investigación, de esta manera, se pueden generar las herramientas apropiadas para el tipo de población a estudiar, en esta relación de ambos cuestionarios podemos notar que principalmente la mayor parte del personal son profesionales dedicados a la pedagogía

Identificación del Concepto de Sistema Integrado de Gestión.

Cuestionario ISO 9001 2015

$$\frac{36 \text{ Respuestas erradas}}{60 \text{ Respuestas evaluado}} = 60\% \text{ Incorrecto}$$

Cuestionario de Conocimiento SIG

$$\frac{14 \text{ Respuestas erradas}}{44 \text{ Respuestas evaluadas}} = 32\% \text{ Incorrecto}$$

En esta comparación podemos notar claramente la gran diferencia en el porcentaje de respuestas erradas en cada uno de los cuestionarios aplicados, encontrando que se redujo prácticamente a la mitad el porcentaje de respuestas erradas, resaltando la influencia que tuvo el desarrollo de la metodología en el conocimiento del personal Unadista, específicamente en los temas relativos al Sistema Integrado de Gestión.

Identificación de la Relación del Ciclo Deming

Cuestionario ISO 9001 2015

$$\frac{26 \text{ Respuestas correctas}}{60 \text{ Respuestas evaluadas}} = 43.3\% \text{ Correcto}$$

Cuestionario de Conocimiento SIG.

$$\left(\frac{30}{40}\right)(0.25) + \left(\frac{22}{40}\right)(0.25) + \left(\frac{38}{40}\right)(0.25) + \left(\frac{25}{40}\right)(0.25) = 72\% \text{ Correcto}$$

La relación establecida en esta pregunta permite evaluar el conocimiento del personal respecto a la influencia del Ciclo Deming en la función del tipo de proceso del SIG, descubriendo el aumento en el porcentaje de respuestas acertadas en el cuestionario de conocimiento final, exactamente un 28.7 %, encontrando que la población evaluada pueda relacionar acertadamente cada una de las etapas de la estrategia utilizada.

Identificar la Relación de la Normativa correspondiente respecto a cada componente del SIG

Cuestionario ISO 9001 2015.

$$\frac{59 \text{ Respuestas correctas}}{60 \text{ Respuestas evaluadas}} = 98.3\% \text{ Correcto}$$

Cuestionario de Conocimiento SIG

$$\frac{40 \text{ Respuestas correctas}}{40 \text{ Respuestas evaluadas}} = 100\% \text{ Correcto}$$

El Sistema Integrado de Gestión tiene diferentes componentes que permiten a la UNAD desempeñar sus actividades normalmente establecidas de manera eficiente, donde cada uno de los componentes cumple una función determinada simultáneamente, en esta pregunta el personal debe establecer la relación de cada componente con su función establecida, posteriormente de aplicar la metodología encontramos que toda la población evaluada tiene entendido claramente cada función de los componentes del SIG.

## **11. Descripción actividades**

1. Identificar el estado actual de conocimiento del personal en temas relacionados al Sistema Integrado de Gestión de la UNAD Bucaramanga.

Cuestionario de conocimiento previo del SIG y la Norma ISO 9001 2015 (Anexo 1)

Se diseñó el “Cuestionario de conocimiento respecto a la transición que desarrolló la UNAD de la Norma ISO 9001 2008 a ISO 9001 2015.”, el cual tiene el objetivo de diagnosticar el conocimiento que tiene el personal de la UNAD, específicamente de la zona Centro Oriente, en los temas respectivos a la transición de la Norma ISO 9001 a su versión más reciente, además de los temas relativos al Sistema Integrado de Gestión, permitiendo reconocer las falencias a fortalecer mediante la metodología.

Informe Fundamentos Teóricos para la Sensibilización en Word.

Se realizó un Informe recopilando toda la información pertinente a las definiciones o conceptos base utilizados, para sustentar, argumentar y soportar teóricamente las distintas

actividades realizadas, mediante documentos científicos y textos de investigación encontrados en las distintas bases de datos de la Universidad, además del contenido ideológico de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), en el documento en cuestión, se fundamentan la mayoría de los informes, análisis, recomendaciones, conclusiones, etc., sugeridos a la Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario de la entidad mencionada.

2. Diseñar una metodología general que permita capacitar y sensibilizar al personal de la UNAD Bucaramanga, en temas referentes al Sistema Integrado de Gestión.

Cuadro Comparativo en Word.

Se presentaron diversas propuestas pedagógicas, como juego de mesa redonda, inducción presencial, pendones, recursos web, entre otros, para realizar la sensibilización a todo el personal Unadista, acerca de la importancia de la actualización de la norma ISO 9001, de manera efectiva, se determinó realizar un cuadro comparativo, en el cual se establecen claramente las diferencias y semejanzas generales encontradas en cada numeral de la Norma ISO 9001, respecto a su versión anterior.

Informe Estrategias Procesos y Procedimientos en Word.

Se desarrolló una inspección detallada de la estructura en que se desarrollan los diversos Procesos y Procedimientos en el CEAD Bucaramanga, con el objetivo de determinar si existe algún método distinto de realizar dichas actividades de forma efectiva, además determinar si existe alguna flaqueza que no permita el desarrollo efectivo y eficiente de dicha actividad. Por tal razón, en el informe se pretende evaluar el estado actual de los Procesos y Procedimientos realizados en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), con el objetivo de conocer si tienen el contenido, estructura, diseño, formato, etc. Necesario para lograr comprender claramente las actividades a desarrollar, requeridas para el cumplimiento óptimo de los Objetivos

trazados en el Sistema Integrado de Gestión establecido, garantizando de esta forma la eficiencia pertinente para satisfacer plenamente los requerimientos de todos los clientes, utilizando las diferentes directrices establecidas en la Norma ISO 9001 aplicadas en el SIG establecido por la UNAD

#### Informe Revisión Instructivos en Word

Se desarrolló una inspección minuciosa de la estructura, diseño, entre otras características que tienen los Instructivos en el CEAD Bucaramanga, con el fin de establecer si requieren alguna modificación que permita mejorar la función del Documento en cuestión, de manera tal, que se puedan identificar, analizar y corregir las diferentes falencias que pueda presentar determinado Instructivo, en cualquiera de sus elementos, logrando de esta manera contribuir efectivamente al objetivo de Mejoramiento Continuo establecido en el Manual del Sistema Integrado de Gestión de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD)

#### Informe Actualizaciones de la Guía SIG en Word.

Se elaboró el mejoramiento o actualización de la presentación “Guía Práctica del SIG” con el objetivo de renovar la información pertinente de esta herramienta pedagógica. El documento pretende mencionar las diversas actualizaciones o modificaciones requeridas, correspondientes a la guía práctica del Sistema Integrado de Gestión (SIG), de manera tal que la guía se mantenga con información a la vanguardia, facilitando la comprensión de los distintos miembros del personal, evitando que se pueda generar confusión entre los miembros implicados, apoyando los Procesos de inclusión, vinculación, capacitación y sensibilización de todo el personal a los lineamientos políticos de la UNAD.

Apoyo a la comparación del Sistema Integrado de Gestión Unadista respecto al Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Se desarrolló parcialmente un documento en Excel, donde se establecen los parámetros necesarios para comparar el Sistema Integrado de Gestión Unadista (SIG), respecto al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), utilizando las herramientas de autodiagnóstico dispuestas desde la Función Pública para establecer con cifras concretas el estado de los componentes del SIG respecto a las dimensiones del MIPG. Permitiendo a la Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario presentar ante la Alta Dirección de la UNAD los resultados obtenidos, de manera tal, que se pueda evaluar la posibilidad de generar los mecanismos que hagan falta en el SIG, para implementar el MIPG en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD).

Video tutoriales de navegación por la página web del Sistema Integrado de Gestión. (Anexo 7)

Se ejecutó la grabación, edición, producción y socialización de cinco videos tutoriales, diseñados específicamente para enseñar o recordar la navegación ideal por la página web del Sistema Integrado de Gestión, específicamente por cada una de las pestañas de la página web, permitiendo al funcionario Unadista utilizar la herramienta con la frecuencia que considere necesaria, adicionalmente fue diseñada la actividad con las condiciones apropiadas para ser comprendida la información presentada en poco tiempo.

3. Aplicar la metodología general, utilizando herramientas modernas que permitan capacitar y sensibilizar eficientemente al personal de la UNAD Bucaramanga, en temas relacionados al Sistema Integrado de Gestión.

Aplicación del Cuestionario conocimiento previo del SIG y la Norma ISO 9001 2015. (Anexo 2)

Se realizó la aplicación, acompañamiento y recolección de datos del “Cuestionario de conocimiento respecto a la Transición que desarrolló la UNAD de la Norma ISO 9001 2008 a ISO 9001 2015.” de manera tal que, el acompañante pueda cerciorarse que la mayoría del personal Unadista del CEAD Bucaramanga diligencie adecuadamente la información solicitada en el Cuestionario mencionado, garantizando de esta forma que los datos recolectados tengan el mayor porcentaje de confiabilidad posible.

Unidad Didáctica Genially de Apoyo al Proceso de Inducción y Reinducción del Sistema Integrado de Gestión de la UNAD. (Anexo 3)

Se diseñó mediante la plataforma Genially una herramienta pedagógica e interactiva donde el Personal Unadista pueda conocer gran parte de los conceptos fundamentales del Sistema integrado de Gestión de una forma más educativa, facilitando de esta manera su proceso de aprendizaje en los temas respectivos al SIG, pues se encontraron algunas falencias en determinados temas, como resultado del análisis del Cuestionario aplicado, garantizando de esta forma que realmente se pueda desarrollar eficientemente el proceso de aprendizaje por parte de todo el personal Unadista.

Informe Evaluación Indicadores Plan Operativo en Word. (Anexo 4)

Se evaluó minuciosamente los Indicadores generados en el Plan Operativo ZCORI 2018, de tal manera, que se pueda identificar oportunidades de mejoramiento en la gestión del componente de Evaluación y Medición del Sistema Integrado de Gestión. Simultáneamente se sintetizan las diferentes recomendaciones que surgieron a través del Documento Excel “Evaluación de los Indicadores del Plan Operativo Zona Centro Oriente 2018”, considerando la posibilidad de aplicar las sugerencias realizadas, logrando así, mejorar la utilidad de los Indicadores, además de revisar la coherencia de los datos utilizados, garantizando la validez del

componente de Evaluación y Medición del Sistema Integrado de Gestión de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD).

Informe Acciones de mejora a considerar en Word. (Anexo 5)

Durante el desarrollo de las actividades relativas a la práctica empresarial, surgieron diversas propuestas mediante las cuales se podría llegar a mejorar el desempeño de los Procesos, Procedimientos, etc., utilizados en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), específicamente en las Actividades relacionadas con el Sistema Integrado de Gestión (SIG), por lo tanto, en el Documento se resumen de forma general, las acciones de mejora propuestas en los archivos generados por la metodología, permitiendo simplificar la evaluación de viabilidad de aplicación de las propuestas a los departamentos correspondientes.

Unidad Didáctica Genially (Tour Página) de Apoyo al Proceso de Inducción y Reinducción del Sistema Integrado de Gestión de la UNAD. (Anexo 6)

Se Diseñó mediante la plataforma Genially una herramienta pedagógica e interactiva donde el Personal Unadista pueda conocer gran parte de los conceptos fundamentales del Sistema integrado de Gestión, a través de un Tour a la página oficial del SIG, de manera tal, que su proceso de aprendizaje es más eficiente, pues se encontraron en los resultados del análisis del Cuestionario, que gran parte de la población evaluada no tiene conocimiento de la ruta web que debería utilizar para encontrar determinado documento, por tal razón, no utilizan apropiadamente las herramientas brindadas para realizar eficientemente cada una de sus funciones diarias establecidas.

Aplicación del “Cuestionario de conocimiento respecto al Sistema Integrado de Gestión” (Anexo 8)

Se realizó la aplicación, acompañamiento y recolección de datos del “Cuestionario de conocimiento respecto al Sistema Integrado de Gestión” de manera tal que, el acompañante pueda cerciorarse que algunos miembros del personal Unadista del CEAD Bucaramanga diligencien apropiadamente la información solicitada en el Cuestionario mencionado, garantizando de esta forma que los datos recolectados tengan el mayor porcentaje de confiabilidad posible.

4. Evaluar el impacto relacionado a la metodología utilizada para capacitar y sensibilizar al personal de la UNAD Bucaramanga, en temas referentes al Sistema Integrado de Gestión.

Análisis de resultados del Cuestionario de conocimiento respecto a la transición que desarrolló la UNAD de la Norma ISO 9001 2008 A ISO 9001 2015.

Se realizó el análisis e interpretación correspondiente a cada una de las respuestas de las preguntas propuestas en el “Cuestionario de conocimiento respecto a la Transición que desarrolló la UNAD de la Norma ISO 9001 2008 a ISO 9001 2015.”, de tal manera que se puedan ejecutar efectivamente las actividades de Sensibilización, enfocadas a dar solución a cada una de las falencias observadas en el personal Unadista evaluado, en los diferentes temas relacionados al Sistema integrado de Gestión y su relación directa con la Actualización de la Norma ISO 9001 a su versión más reciente.

Análisis de resultados del Cuestionario de conocimiento respecto a la transición que desarrolló la UNAD de la Norma ISO 9001 2008 A ISO 9001 2015.

Características del análisis.

Por medio del siguiente documento se pretende generar el análisis e interpretación correspondiente a cada una de las respuestas de las preguntas realizadas en el “Cuestionario de

conocimiento respecto a la Transición que desarrolló la UNAD de la Norma ISO 9001 2008 a ISO 9001 2015.”, considerando las siguientes premisas:

El Cuestionario tiene el Objetivo de Diagnosticar el conocimiento que tiene el personal de la UNAD, específicamente de la zona Centro Oriente, en los temas respectivos a la transición de la Norma ISO 9001 a su versión más reciente, dicho Diagnóstico se realizará a través del análisis de la codificación de Datos Textuales

El Cuestionario fue enviado a 175 personas de los diferentes CEAD vinculados a la Zona Centro Oriente, de las cuales sólo 60 personas diligenciaron el documento mencionado anteriormente.

El Cuestionario contiene 14 preguntas, de las cuales 6 son preguntas de Selección Múltiple con única respuesta y 8 son abiertas, correspondientemente. mediante las cuales se pretende conocer de manera general, las concepciones que tiene el personal de la UNAD, en lo que respecta al Sistema Integrado de Gestión, específicamente al Sistema de Gestión de la Calidad y su respectiva Normativa Vigente.

Para dar respuesta al Cuestionario el Personal Unadista tuvo aproximadamente 10 días, el Cuestionario se envió dos veces, la primera vez y un recordatorio a los cinco días siguientes del primer envío, además se acompañó presencialmente el diligenciamiento en el CEAD Bucaramanga, cada persona debía especificar su CEAD correspondiente y diligenciar su correo electrónico Institucional respectivo, para hacer válida la respuesta.

Análisis.

Selección del CEAD correspondiente.

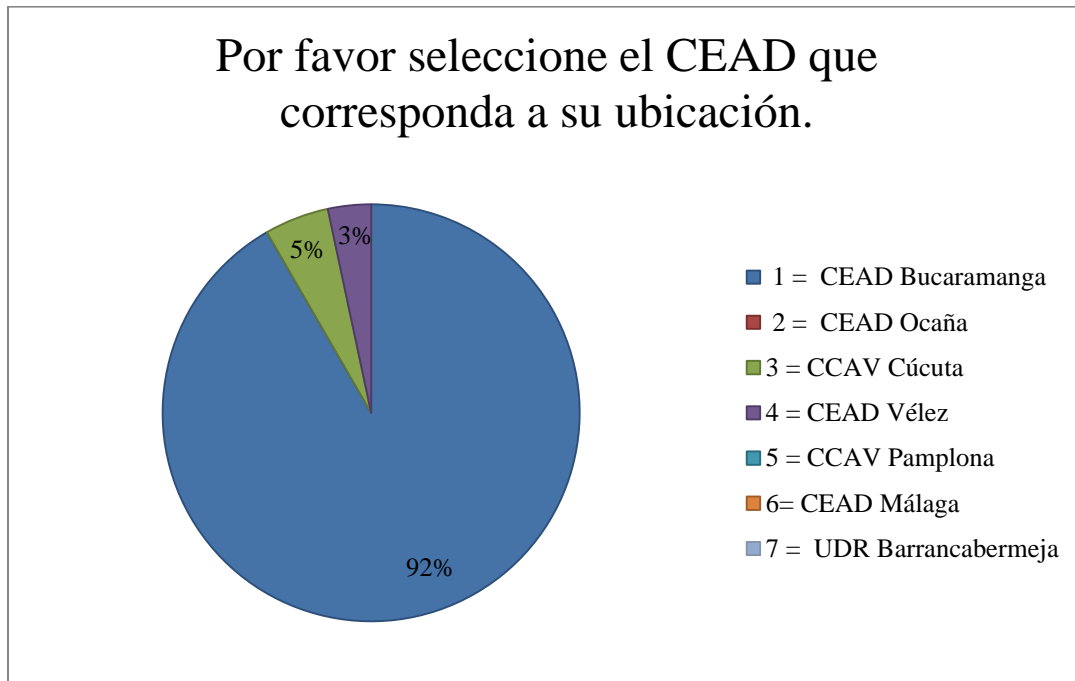


Figura 4. Ubicación CEAD

Como se puede observar claramente, el mayor porcentaje de respuestas se ha originado en el CEAD Bucaramanga, exactamente el 91.7 % que corresponde a 55 personas, en el cual se realizó el respectivo acompañamiento al diligenciamiento del Cuestionario, adicionalmente podemos mencionar que se obtuvo un 5% correspondiente a 3 personas y 3,3 % correspondiente a 2 personas, del CEAD Cúcuta y Vélez respectivamente, mientras que en los demás CEAD no fue recibida ninguna respuesta al Cuestionario, por tal razón, se puede concluir que, como se esperaba inicialmente, para realmente obtener la participación del personal Unadista de manera general y comprometida, no es suficiente con realizar una solicitud virtual al correo institucional, también se debe realizar un acompañamiento presencial en cada CEAD, de manera tal, que se puedan obtener mejores resultados en cuanto a la participación del personal se refiere.

Pregunta:

¿Conoce Usted a que se refiere en general la norma ISO 9001?

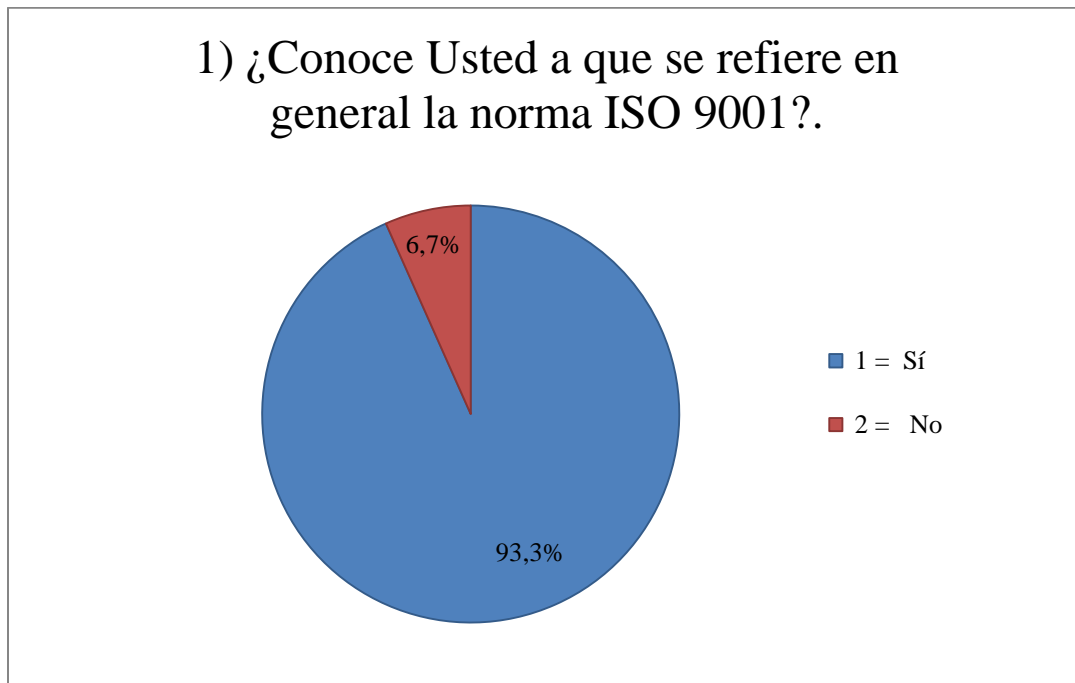


Figura 5. Pregunta 1. ¿Conoce Usted a que se refiere en general la norma ISO 9001?

Como se puede notar a simple vista, la mayoría del personal evaluado, tiene algún conocimiento respecto a la función o utilidad de la Norma ISO 9001 2015., exactamente el 93.3% que corresponde a 56 personas y el 6.7 % que corresponde a 4 personas, de esta manera se obtienen los resultados presentados en el gráfico, lo cual nos indica que la mayor parte de las personas evaluadas tienen algún tipo de conocimiento referente a la Norma ISO 9001 2015, por tal razón, se puede concluir que las actuales estrategias de capacitación como: Píldoras informativas, recursos del SIG en la página de la UNAD, recursos Web, etc., son efectivas y eficientes, pues impactan positivamente en un alto porcentaje del personal, sin embargo, es

necesario revisar dichas estrategias, para asegurar la contribución positiva al componente de Mejoramiento Continuo establecido en el Manual del Sistema Integrado de Gestión.

Pregunta:

¿A qué Sistema pertenece la Norma ISO 9001?

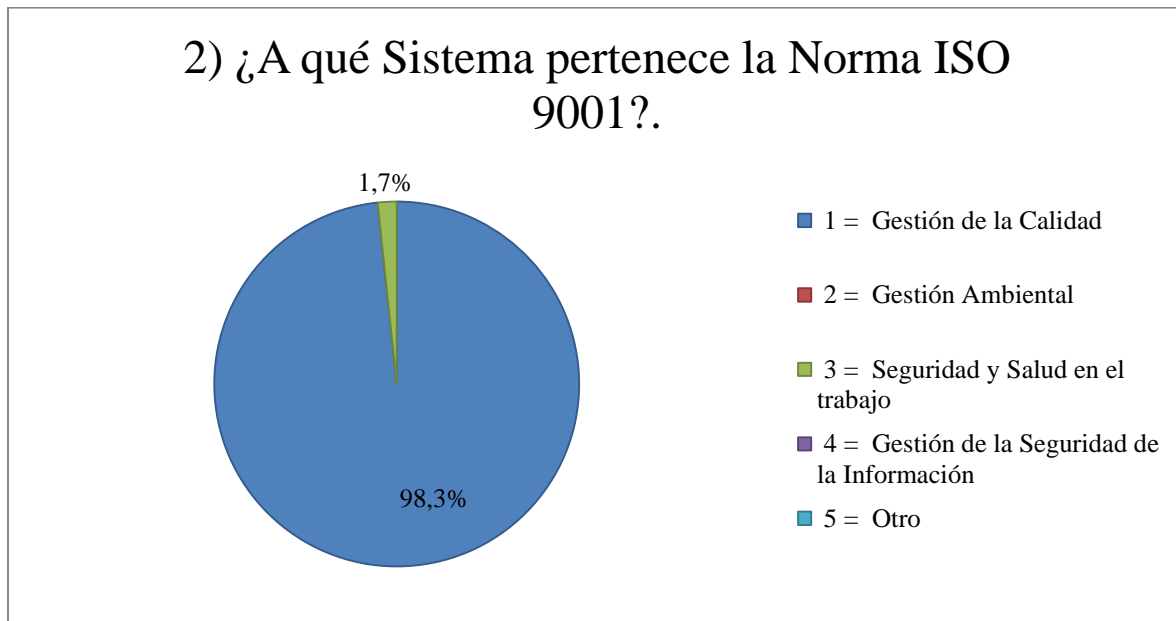


Figura 6. Pregunta 2. ¿A qué Sistema pertenece la Norma ISO 9001?

La UNAD posee un Sistema Integrado de Gestión (SIG), el cual pertenece a una estructura de Alto Nivel, mediante el cual se permite integrar armónicamente diferentes Sistemas de Gestión relacionados, bajo una misma familia de Normas, unificando términos o documentación requerida, facilitando de esta forma la implementación integral de dichos Sistemas en una Entidad, el objetivo de esta pregunta, es reconocer si el Personal identifica claramente la Normativa que soporta al Sistema de Gestión de la Calidad en la UNAD, por lo tanto, podemos notar que gran parte del personal Unadista identifica claramente el Sistema indicado, exactamente el 98.3 % que corresponde al 59 personas, mientras que el 1.7 % correspondiente a

una persona no lo reconoce fácilmente, por ende, se puede concluir que de forma holística el Personal estimado tiene algún conocimiento en lo que respecta a la Norma ISO 9001 en general, de tal manera, los recursos utilizados para difundir o compartir la información relacionada al Sistema de Gestión de Calidad, son adecuados y cumplen con su función establecida.

Pregunta:

¿Considera Usted relevante la certificación ISO 9001 2015 para la UNAD?

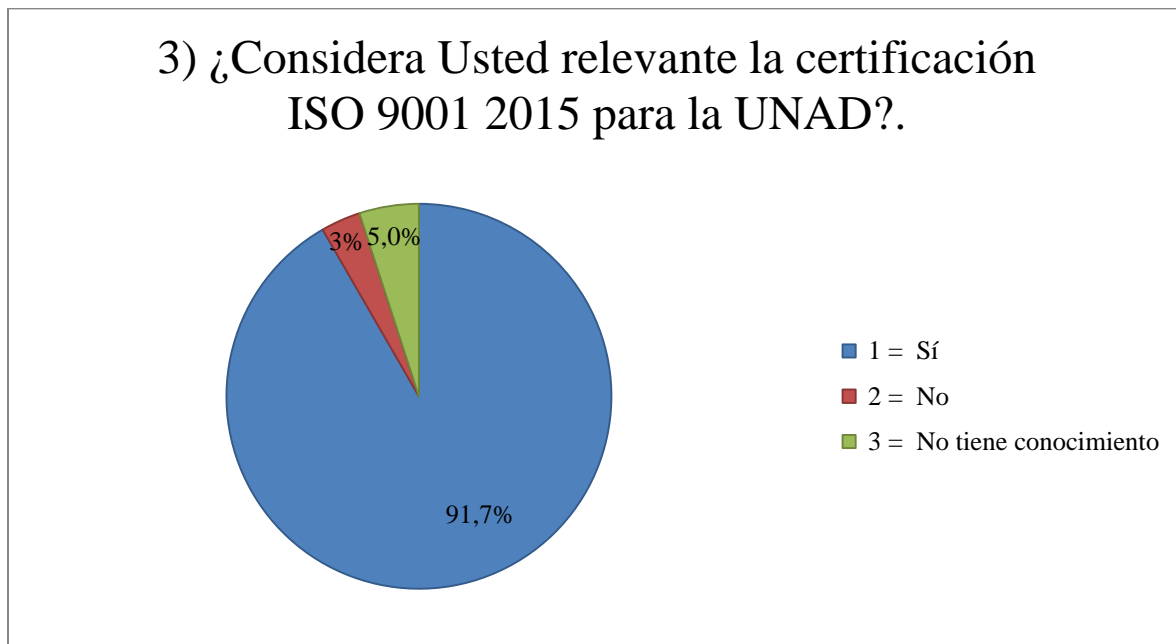


Figura 7. Pregunta 3. ¿Considera Usted relevante la certificación ISO 9001 2015 para la UNAD?

Se puede notar claramente que la mayoría del personal evaluado, considera importante obtener una Certificación ISO 9001 2015 a través de una entidad Auditora acreditada, de forma tal, que entienden en cierto grado, los beneficios que adquiere una Institución al Certificarse Internacionalmente, tales como: Aumento de la competitividad, Estandarización de los Procesos, entre otros, el 91.7 % de la población correspondiente a 55 personas, considera vital dicha Certificación, mientras que el 5 % correspondiente a 3 personas manifiesta no tener conocimiento en el tema, y el 3.3 % correspondiente a 2 personas no muestra interés en la obtención del Certificado en cuestión, por lo tanto, se puede concluir que el personal Unadista a

nivel general comprende la gran relevancia que tiene obtener la Certificación ISO 9001 2015, en lo que respecta a la obtención de los múltiples privilegios inherentes a la misma, mientras que una parte de la población no está de acuerdo al enunciado anterior o simplemente no tiene información tangible al respecto, por tal razón, se recomienda mantener las Actividades de Capacitación o Recursos Digitales disponibles, para garantizar ofrecer el acceso a información a la vanguardia al personal en general respecto a los distintos beneficios obtenidos de la Implementación y Certificación de la Norma ISO 9001 2015, facilitando de esta manera obtener resultados positivos en posteriores Auditorías.

Pregunta:

Justifique su respuesta anterior brevemente.

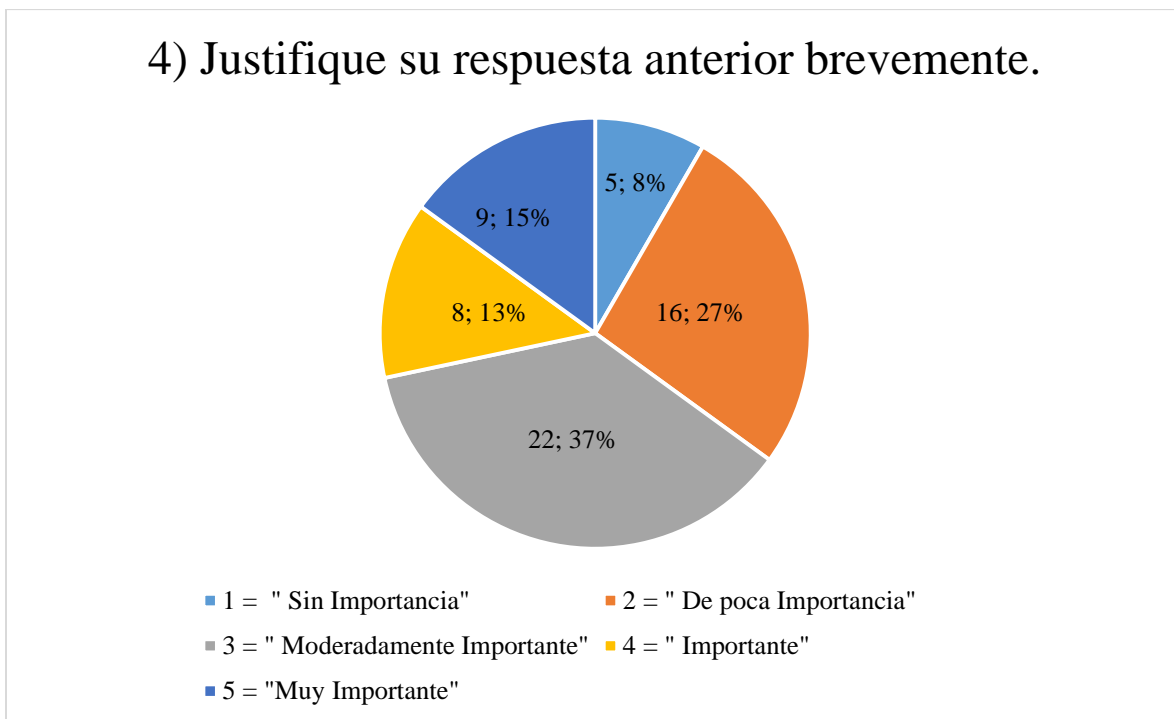


Figura 8. Pregunta 4. Justifique su respuesta anterior brevemente.

El Objetivo de realizar esta pregunta, es determinar si realmente las respuestas encontradas en el punto anterior tienen validez teórica, por tal razón se realizó una pregunta abierta, la cual nos aportará información Cualitativa mediante la cual se pretende analizar si realmente tiene fundamentos válidos la respuesta encontrada en la pregunta anterior, por tal razón, se va a generar un análisis pertinente a la información que permita interpretarla de forma correcta, por ende, debido a las características de la información se determina utilizar para cuantificar las respuestas de esta pregunta, la escala de Likert, específicamente la de "Importancia", la cual se clasifica de la siguiente manera : 1 = " Sin Importancia" ,2 = " De poca Importancia" ,3 = " Moderadamente Importante" , 4 = " Importante" , 5 = "Muy Importante", adicionalmente cabe mencionar que se clasificó cada respuesta según su relación con cada categoría, de esta forma podemos concluir que el 37 % de las personas evaluadas, correspondiente a 22 personas consideran “Moderadamente Importante” la Certificación ISO 9001 2015, mientras el 27 % que corresponde a 16 personas considera “De poca Importancia” dicha Certificación, también encontramos que el 15 % que corresponde a 9 personas, manifiestan estimar la Certificación como un aspecto “Muy Importante”, simultáneamente se encuentra que el 13 % de la población, representado por 8 personas, valorar la Certificación como “Importante”, finalmente 5 personas que representan el 8 % de la población juzga la Certificación como un aspecto “Sin Importancia”, por tal razón, agrupando los grupos de manera en dos grandes categorías, se puede concluir que un 64 % de la población total , representado por 38 personas considera la certificación como un tema de “De poca Importancia” y “Moderadamente Importante”, mientras el 36 % de la población evaluada, representada por 22 personas valora la certificación como un aspecto “Sin Importancia”, “Importante” y “Muy Importante”, de manera tal que, se recomienda implementar o aumentar los recursos o estrategias que describen los múltiples

beneficios de obtener la Certificación en ISO 9001 2015, logrando vincular al personal Unadista en el cumplimiento de la Política de “Mejoramiento Continuo” establecido en el Manual del Sistema Integrado de Gestión.

Pregunta:

¿Para Usted qué busca garantizar la UNAD al certificarse en ISO 9001 2015?

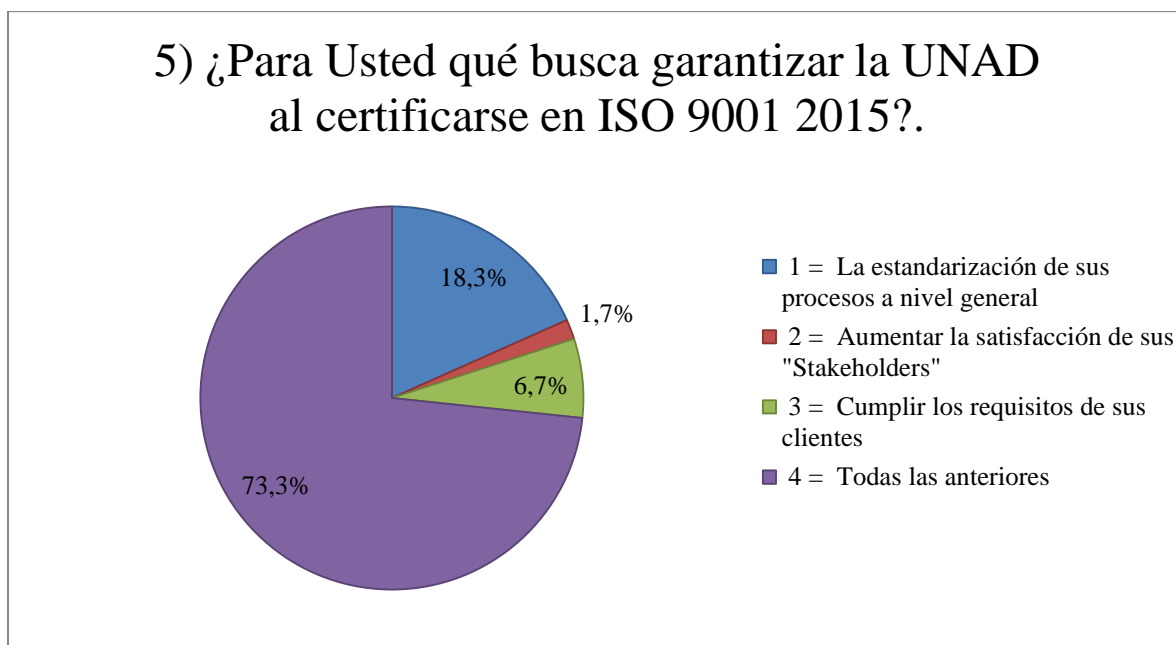


Figura 9. Pregunta 5. ¿Para Usted qué busca garantizar la UNAD al certificarse en ISO 9001 2015?

Se puede notar claramente que la mayoría del personal entiende los múltiples beneficios a nivel general, que trae consigo la Implementación y Certificación de un Sistema de Gestión de la Calidad, exactamente el 73.3 % de las personas evaluadas, correspondiente a 44 personas, entienden los principales o destacados beneficios de la Certificación, mientras que el 18.3 % correspondiente a 11 personas sólo interpretan un beneficio puntual, además el 6.7 % que

representa 4 personas asocia la Certificación con el concepto general de “Calidad”, finalmente el 1.7 % referente a una persona interpreta la obtención de la Certificación como un Objetivo específico planteado en el Manual del SIG, por tal razón, se sugiere aumentar las Actividades de Socialización de los múltiples beneficios obtenidos al implementar y certificarse en la Norma ISO 9001 2015, utilizando herramientas novedosas, acompañadas de métodos pedagógicos de aprendizaje, de tal manera que el personal pueda identificar fácilmente algunos de los principales privilegios inherentes al cumplimiento de los requerimientos de la Normativa asociada, además de aumentar su interés y compromiso con el cumplimiento de los Objetivos asociados al Mejoramiento Continuo de sus Procesos.

Pregunta:

¿Tiene conocimiento de los cambios de la Norma ISO 9001 2015 respecto a su versión anterior?

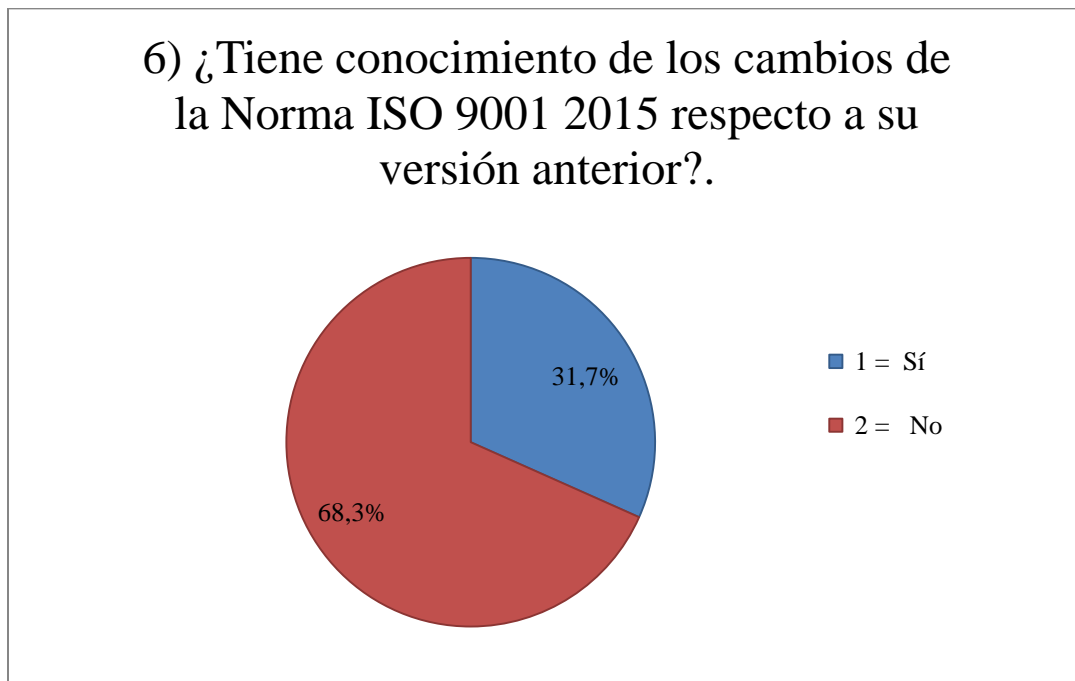


Figura 10. Pregunta 6. ¿Tiene conocimiento de los cambios de la Norma ISO 9001 2015 respecto a su versión anterior?

Podemos notar a simple vista , que gran parte del personal no tiene claridad respecto a los principales cambios de la Norma ISO 9001 2015, respecto a su versión anterior, exactamente el 68.3 % de la población valorada, que corresponde a 41 personas, manifiestan “No” tener una idea de dichos cambios, mientras que el 31.7 % complementario, correspondiente a 19 personas afirman conocer las diferencias relevantes entre las versiones de la Norma, por tal razón, se recomienda implementar estrategias efectivas para compartir de manera didáctica, los principales cambios encontrados en la Norma respecto a su versión anterior, estrategias como: realizar

conferencias virtuales programadas, utilizar el Cuadro Comparativo de las versiones de la Norma, Diseñar varias Píldoras Informativas, Implementar en la página del SIG herramientas actualizadas con dicha información como “La Guía del SIG”, etc., logrando de esta forma, que la mayoría del personal Unadista tenga cierto grado de conocimiento en lo que respecta a las características principales de la más reciente versión de la Norma ISO 9001 2015, bajo la cual se encuentra actualmente certificado el Sistema de Gestión de Calidad, que utiliza la Universidad Nacional Abierta y a Distancia.

Pregunta:

¿Cuáles son los cambios significativos de la Norma ISO 9001 2015 en comparación con su versión anterior? (Mencione.)

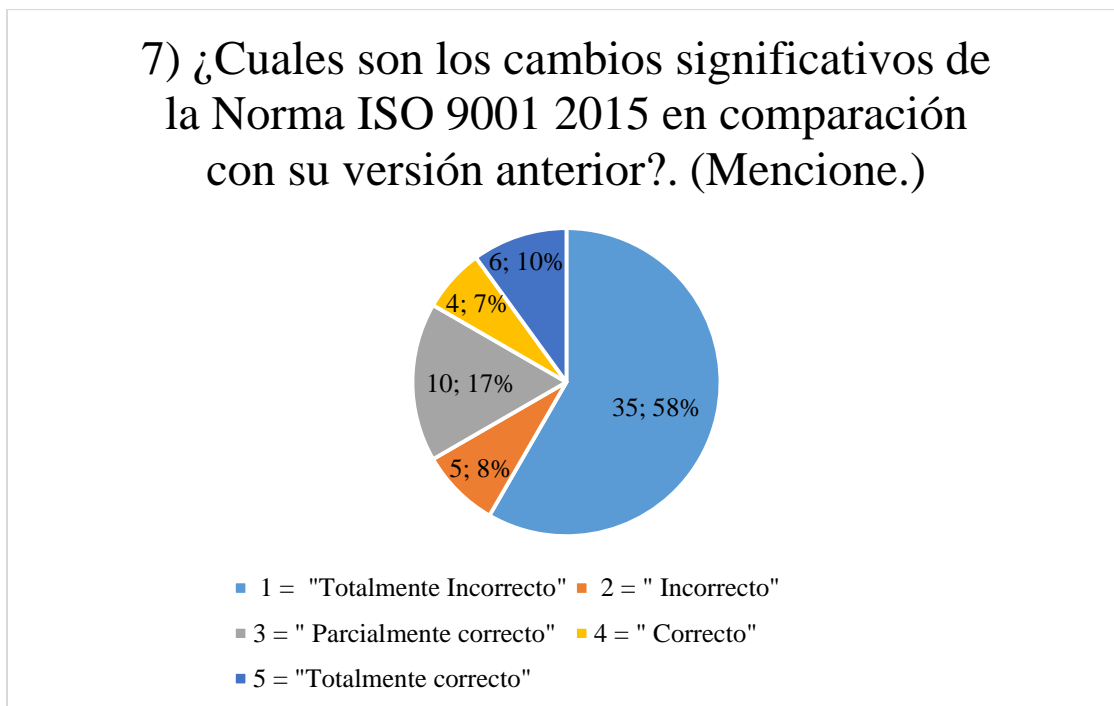


Figura 11. Pregunta 7. ¿Cuáles son los cambios significativos de la Norma ISO 9001 2015 en comparación con su versión anterior? (Mencione.)

El Objetivo de realizar esta pregunta, es determinar si los elementos mencionados por parte del personal, tienen relación o están acordes a los verdaderos cambios realizados en la Norma ISO 9001 2015 respecto a su versión anterior, además verificar si los resultados de la pregunta anterior tienen validez y coherencia, por tal razón se diseñó una pregunta abierta, la cual nos aportará información Cualitativa mediante la cual se procede a analizar si realmente tiene fundamentos válidos la respuesta en contraste con los verdaderos cambios aplicados a la Norma en cuestión, por tal razón, se va a generar un análisis pertinente a la información que permita interpretarla de forma correcta, por ende, utilizaremos un Análisis de Datos Textuales, específicamente adaptado al tipo de dato, la cual se clasifica de la siguiente manera, específicamente la de "Correcto", la cual se clasifica de la siguiente manera: 1 = " Totalmente Incorrecto" ,2 = " Incorrecto" ,3 = " Parcialmente correcto" , 4 = " Correcto" , 5 = "Totalmente correcto", adicionalmente cabe mencionar que se clasificó cada respuesta según su relación con cada categoría, de esta forma podemos concluir que el 58 % de la población evaluada, que corresponde a 35 personas se encuentran en la categoría " Totalmente Incorrecto", mientras que el 17 % que representa a 10 personas clasifican a la categoría "Parcialmente Correcto", simultáneamente encontramos que 6 personas, las cuales simbolizan el 10 % de la población representan la clasificación "Correcta", también encontramos que el 8 % , que corresponde a 5 personas clasifican al grupo "Incorrecto", finalmente se descubre que la escala de "Correcto" es conformada por 4 personas que corresponden al 7 % de la población total, de manera tal, podemos notar claramente que el 75 % del personal valorado, representado por 45 personas, clasifica a los grupos "Totalmente Incorrecto" y "Parcialmente incorrecto", mientras que el complemento representa el 25 % de la población, que corresponde a 15 personas, se encuentran en los grupos denominados "Totalmente Incorrecto", "Incorrecto" y "Correcto" llegando a la

siguiente conclusión, se precisa urgentemente compartir información mediante estrategias pedagógicas, tales como, Web Conference, Píldoras informáticas, Cartilla del SIG, ya que más de la mitad de la población total, tiene conceptos errados o parcialmente correctos, en lo que se refiere a los cambios de la Norma ISO 9001 2015 respecto a su versión anterior, logrando de esta manera incluir a todo el personal Unadista en el cumplimiento del Objetivo de “Mejoramiento Continuo de la Gestión”, establecido en la Política del Sistema Integrado de Gestión.

¿Qué es un Sistema Integrado de Gestión para usted?

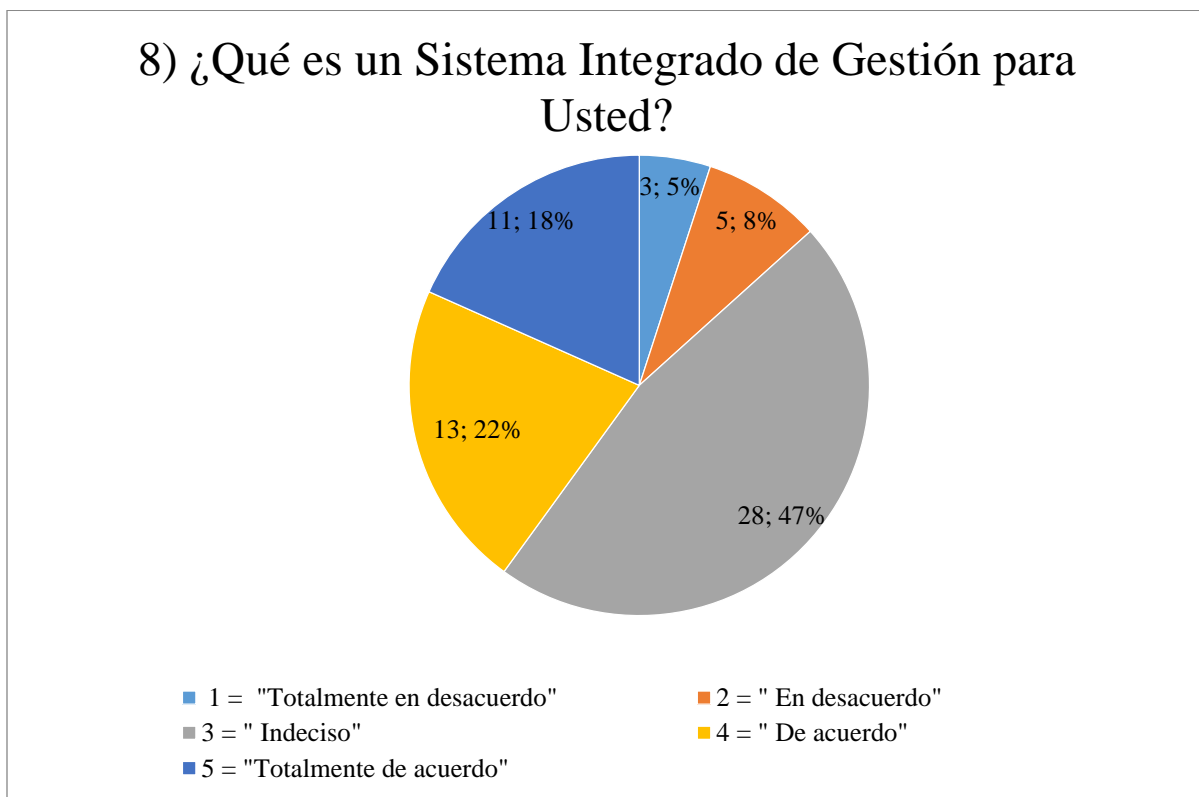
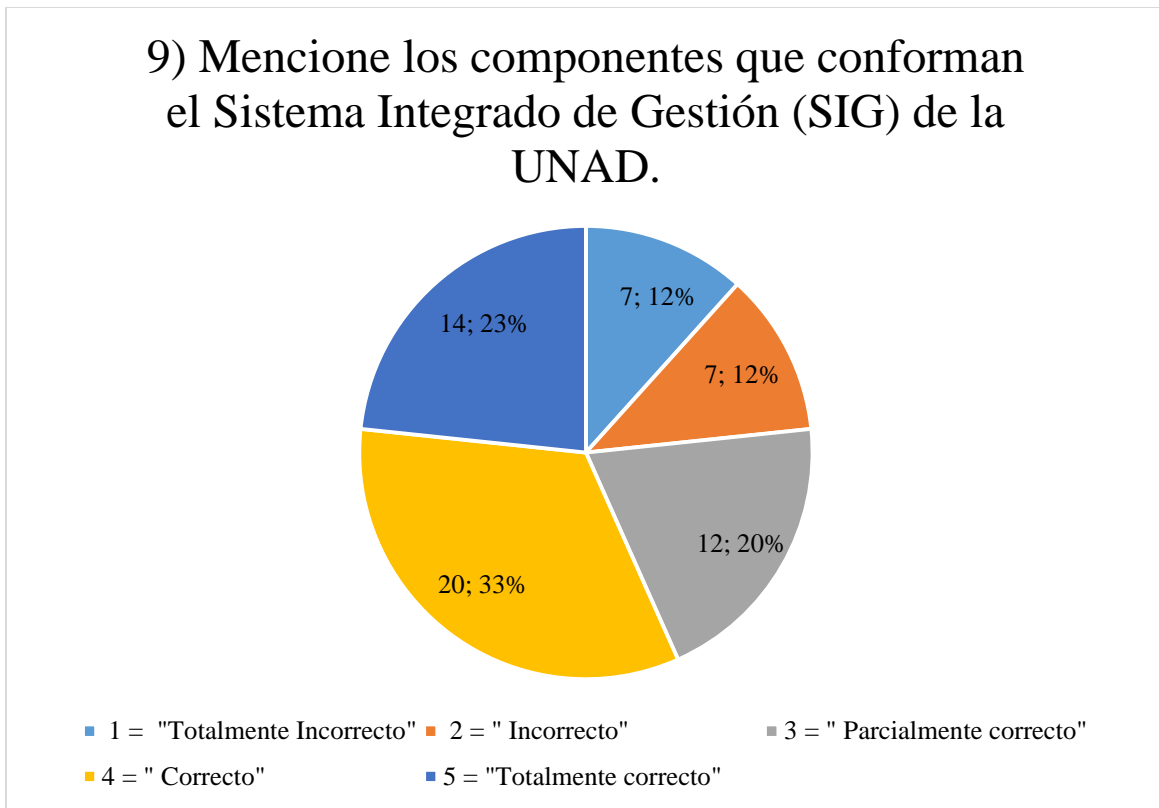


Figura 12. Pregunta 8. ¿Qué es un Sistema Integrado de Gestión para usted?

El Objetivo de aplicar esta pregunta, es determinar si la población evaluada comprende el concepto que hace referencia a un “Sistema Integrado de Gestión”, por tal razón se realizó una pregunta abierta, la cual nos aportará información Cualitativa mediante la cual se pretende analizar si realmente los criterios expuestos por la población, corresponden o tienen relación con las premisas reales del concepto, por tal razón, se va a generar un análisis pertinente a la información que permita interpretarla de forma correcta, por ende, debido a las características de la información se determina utilizar para cuantificar las respuestas de esta pregunta, la escala de Likert, específicamente la de "Acuerdo", la cual se clasifica de la siguiente manera : 1 = " Totalmente en desacuerdo" ,2 = " En desacuerdo" ,3 = " Indeciso" , 4 = " De acuerdo" , 5 = "Totalmente de acuerdo", adicionalmente cabe mencionar que se clasificó cada respuesta según su relación con cada categoría, de esta forma podemos concluir que el 47 % de la población total , que corresponde a 28 personas, manifiestan estar en el grupo “Indeciso”, simultáneamente encontramos que el 22%, que representa 13 personas de la población evaluada, se encuentra en el grupo “De acuerdo”, mientras que 11 personas que representan el 18% de la población, conforman la categoría “Totalmente de acuerdo”, adicionalmente se muestra que el 8% de la población en cuestión, representada por 5 personas, pertenecen a la categoría “En desacuerdo”, finalmente se encuentra que el 5% de la población valorada, que representa a 3 personas, pertenecen a la categoría “Totalmente en Desacuerdo”, de tal manera que podemos concluir a grandes rasgos, que gran parte de la población total 69 % de la población en general, que corresponde a 41 personas, se encuentran entre las categorías “Indeciso” y “De acuerdo” , mientras que el 31 % complementario, representado por 19 personas, está en las categorías “Totalmente de Acuerdo”, “Totalmente en desacuerdo” y “En desacuerdo”, por lo cual, se recomienda fortalecer de manera oportuna, todos los recursos disponibles para informar a todo el

Personal Unadista sobre los temas referentes al Sistema Integrado de Gestión, ya que encontramos, que a pesar de que una parte considerable de la población tiene los conceptos referentes al SIG, gran parte del personal tiene conceptos o ideas relacionados pero no los pertinentes, utilizando recursos como Píldoras Informativas, Web Conference, la Cartilla del SIG, además de utilizar herramientas pedagógicas que puedan contribuir al Proceso de aprendizaje por parte del personal Unadista en los temas referentes al Sistema Integrado de Gestión, logrando aumentar el Compromiso y Afiliación del personal al cumplimiento del Objetivo de “Mejoramiento Continuo”, establecido en la Política de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia.

Mencione los componentes que conforman el Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la UNAD.



*Figura 13.* Pregunta 9. Mencione los componentes que conforman el Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la UNAD.

La Intención de formular esta pregunta, es establecer si los componentes mencionados por parte del personal evaluado , se encuentran relacionados en algún grado con los componentes que conforman el Sistema Integrado de Gestión, por tal razón se diseñó una pregunta abierta, la cual nos aportará información Cualitativa mediante la cual se procede a analizar si las respuestas encontradas, realmente tiene fundamentos pertinentes al enunciado, de esta manera, se va a generar un análisis apropiado a la información que permita interpretarla de forma correcta, de forma tal que, utilizaremos un Análisis de Datos Textuales, específicamente adaptada al tipo de dado, la cual se clasifica de la siguiente manera : 1 = " Totalmente Incorrecto" ,2 = " Incorrecto" ,3 = " Parcialmente correcto" , 4 = " Correcto" , 5 = "Totalmente correcto", adicionalmente cabe mencionar que se clasificó cada respuesta según su relación con cada

categoría, encontrado entonces, que el 33% de la población, representada por 20 personas se encuentra en el grupo “Correcto”, simultáneamente el 23 % de la población evaluada, que corresponde a 14 personas, clasifican al grupo “Totalmente Correcto”, además encontramos que el 20 % de la población valorada, que representa a 12 personas, tiene características correspondientes a “Parcialmente correcto”, finalmente hallamos dos grupos con similares características, que representan el 12 % de la población, conformado por 7 personas, cada grupo pertenece a los grupos “Totalmente incorrecto” e “Incorrecto”, respectivamente, por lo tanto, podemos concluir a grandes, que el 56 % de la población que representa a 34 personas, se encuentran en los grupos “Totalmente Correcto” y “Correcto”, mientras que el 44 % de la población evaluada, conformada por 26 personas se encuentra entre los grupos “Totalmente Incorrecto”, “Parcialmente Correcto” e “Incorrecto”, por tal razón, se sugiere mantener las actividades de capacitación o socialización de los componentes que soportan al Sistema Integrado de Gestión, pues gran parte de la población entiende asertivamente los componentes en cuestión, sin embargo, es necesario fortalecer o aumentar el alcance de los recursos utilizados para las actividades relacionadas a la capacitación, ya que encontramos una parte significativa de la población valorada que no tiene claridad en la componentes que conforman el SIG, logrando de esta forma aportar favorablemente al cumplimiento del Objetivo del Manual del Sistema Integrado de Gestión, explícitamente al establecer a la Universidad Nacional Abierta y a distancia, comprometida con el mejoramiento continuo de sus procesos.

¿A qué estructura o ciclo pertenece el Mapa de Procesos del SIG de la UNAD?

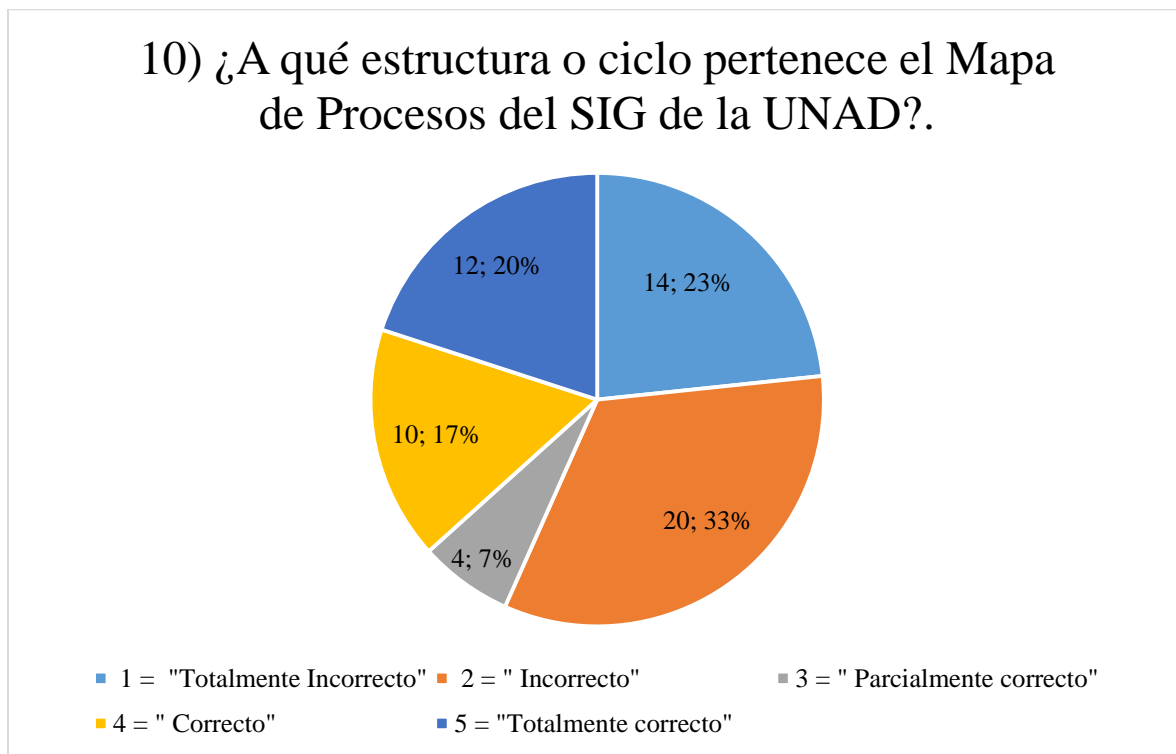


Figura 14. Pregunta 10. ¿A qué estructura o ciclo pertenece el Mapa de Procesos del SIG de la UNAD?

El Objetivo de realizar esta pregunta, es definir si los conceptos expresados por parte del personal , tienen relación a la estructura o ciclo que utiliza como herramienta la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, para garantizar el Mejoramiento Continuo en la Institución, por tal razón se diseñó una pregunta abierta, la cual nos aportará información Cualitativa mediante la cual se procede a analizar si realmente tiene fundamentos válidos la respuesta en comparación con la estructura soporte que utiliza el Sistema Integrado de Gestión, de tal manera, se va a realizar un análisis pertinente al tipo de información que permita interpretarla de forma adecuada, por ende, para Codificar esta pregunta, utilizaremos un Análisis de Datos Textuales,

específicamente adaptado al tipo de dado, la cual se clasifica de la siguiente manera "Correcto", la cual se clasifica de la siguiente manera: 1 = " Totalmente Incorrecto" ,2 = " Incorrecto" ,3 = " Parcialmente correcto" , 4 = " Correcto" , 5 = "Totalmente correcto", adicionalmente cabe mencionar que se clasificó cada respuesta según su correspondencia con cada categoría, de esta forma podemos concluir que el 33% de la población, que corresponde a 20 personas, se encuentra en la categoría "Incorrecto", simultáneamente encontramos que el 23 % de la población evaluada, representada por 14 personas, clasifican a la categoría "Totalmente Incorrecto", adicionalmente el 20 % de la población, que corresponde a 12 personas, son incluidas al grupo "Totalmente Correcto", adicionalmente se hallan 10 personas, que representan el 17 % de la población en cuestión, clasificadas al grupo "Correcto", finalmente se ubica el 7 % restante, constituido por 4 personas en la clasificación "Parcialmente Correcto" ,de forma tal, que podemos concluir de manera general, que el 56 % de la población total valorada, que corresponde a 34 personas, se distribuyen en las categorías "Totalmente Incorrecto" e "Incorrecto", mientras que el 44 % complementario, representado por 26 personas, clasifican a las categorías "Totalmente Correcto", "Correcto" y "Parcialmente Correcto", por lo tanto, se precisa realizar actividades de socialización o capacitación más concretas como WebConference, Píldoras informativas, aplicaciones didácticas , Exposición, etc., que permitan informar o retroalimentar la información que se encuentra en la Página de la UNAD, específicamente en el componente del Sistema Integrado de Gestión, de una manera pedagógica, contribuyendo de esta manera al cumplimiento del objetivo de "Calidad Total" que impregne toda la instrucción y comprometa de manera constante a todo el Personal Unadista indiferente de sus funciones establecidas.

Mencione dos de los cinco principales objetivos del SIG de la UNAD.

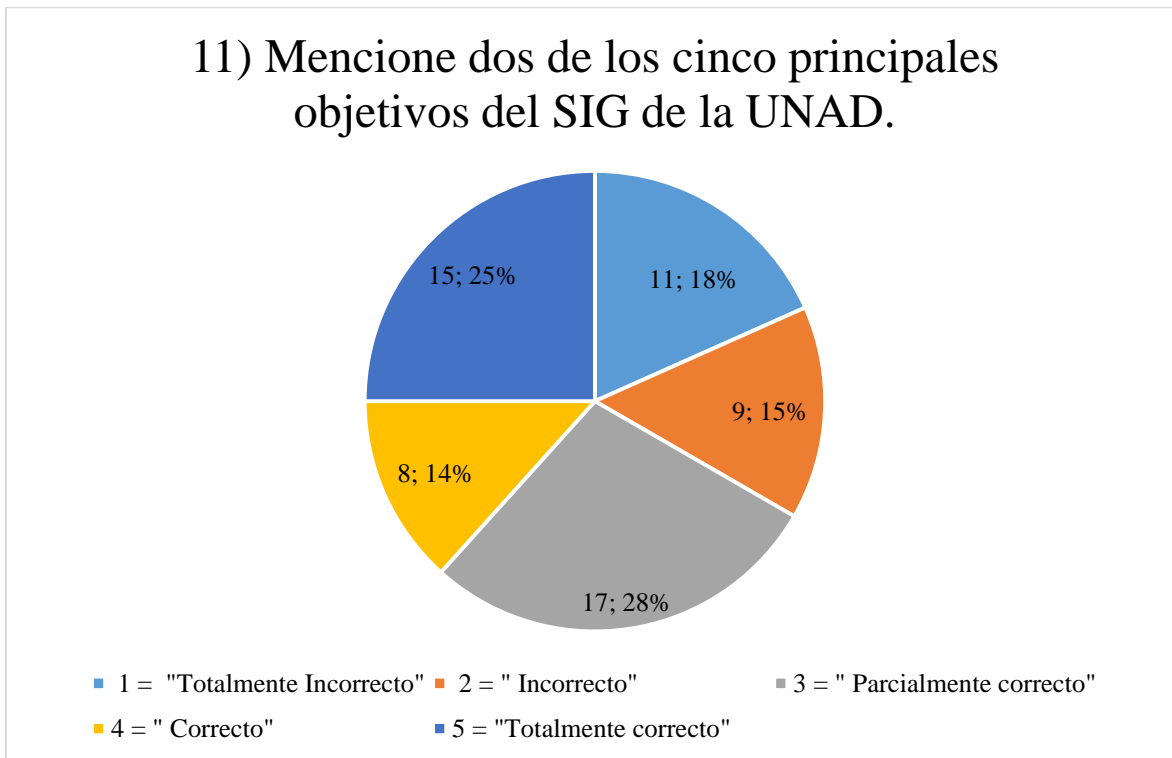


Figura 15. Pregunta 11. Mencione dos de los cinco principales objetivos del SIG de la UNAD.

La Intención de formular esta pregunta, es determinar si realmente el personal Unadista conoce los Objetivos planteados en el Manual del Sistema Integrado de Gestión, por tal razón se diseñó una pregunta abierta, la cual nos aportará información Cualitativa mediante la cual se procede a analizar el grado de conocimiento que tienen las personas evaluadas, en temas relacionados a la Política de la entidad en que se desempeñan, de manera tal, se va a generar un análisis apropiado a la información que permita interpretarla de forma apropiada, por ende, debido a las características de la información se determina utilizar para Codificar las respuestas de esta pregunta, un Análisis de Datos Textuales, específicamente adaptado al tipo de dado, la cual se clasifica de la siguiente manera:, específicamente la de "Correcto", la cual se clasifica de

la siguiente manera : 1 = " Totalmente Incorrecto" ,2 = " Incorrecto" ,3 = " Parcialmente correcto" , 4 = " Correcto" , 5 = "Totalmente correcto", adicionalmente cabe mencionar que se clasificó cada respuesta según su relación con cada una de las categorías, encontrando que el 28 % de la población evaluada, que representa a 17 personas, pertenecen a la categoría “ Parcialmente Correcto”, de igual manera se halla que el 25 % de la población, la cual corresponde a 15 personas, clasifican al grupo “Totalmente Correcto”, adicionalmente el gráfico nos aporta que el 18 % de la población representado por 11 personas, conforman la categoría “Totalmente Incorrecto” además encontramos que 9 personas, pertenecen al 15 % de la población total e integran el grupo “ Incorrecto”, finalmente se encuentra que el 14%, representado por 8 personas clasifican a la categoría “Correcto”, llegando a concluir entonces, a grandes rasgos, el 53% de la población, correspondiente a 32 personas, se distribuyen en las categorías “Parcialmente Correcto ”y ”Totalmente Correcto”, mientras que el 47% complementario, representado por 28 personas, se distribuyen en las categorías “Totalmente Incorrecto” ,“ Incorrecto” y “ Correcto” , de esta manera, se podría decir que la población de manera general se encuentra distribuida de forma aproximadamente uniforme, por tal razón, no se sugiere realizar ninguna actividad en particular para aumentar drásticamente el estado actual de conocimiento de la Política del Sistema Integrado de Gestión, sin embargo, se sugiere mantener las actividades de capacitación o mejoramiento continuo en el adecuado uso de las herramientas disponibles para conocer los Objetivos establecidos en la Política del Sistema Integrado de Gestión que utiliza la Universidad Nacional Abierta y a Distancia.

¿Cree Usted que la política del SIG de la UNAD es coherente con su Misión? ¿Por qué?

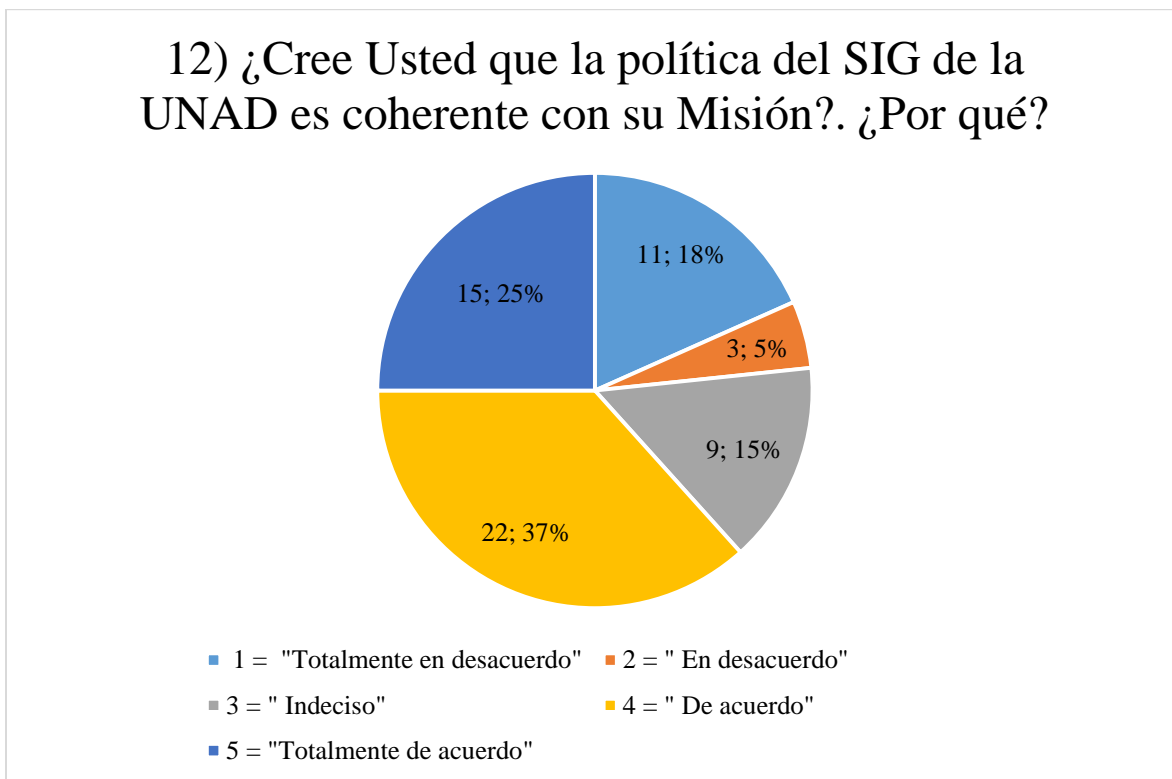


Figura 16. Pregunta 12. ¿Cree Usted que la política del SIG de la UNAD es coherente con su Misión? ¿Por qué?

El Objetivo de aplicar esta pregunta, es determinar si la población evaluada relaciona correctamente la Política del Sistema Integrado de Gestión de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, respecto a la Misión de la misma por tal razón se realizó una pregunta abierta, la cual nos aportará información Cualitativa mediante la cual se pretende analizar si realmente las opiniones del personal evaluado están vinculadas con los lineamientos institucionales de la Entidad, por tal razón, se va a generar un análisis pertinente a la información que permita interpretarla de forma correcta, por ende, debido a las características de la información se determina utilizar para cuantificar las respuestas de esta pregunta, la escala de Likert,

específicamente la de "Acuerdo", la cual se clasifica de la siguiente manera : 1 = " Totalmente en desacuerdo" ,2 = " En desacuerdo" ,3 = " Indeciso" , 4 = " De acuerdo" , 5 = "Totalmente de acuerdo", adicionalmente cabe mencionar que se clasificó cada respuesta según su relación con cada categoría, de forma tal que podemos encontrar que el 37 % de la población el cual corresponde a 22 personas, clasifican a la categoría "De acuerdo", mientras que el 25 % de la población , que es conformado por 15 personas, pertenece al grupo " Totalmente de acuerdo", simultáneamente se encuentran que 11 personas, que representan el 18 % de la población evaluada, conforman el grupo "Totalmente en desacuerdo", adicionalmente hallamos que el 15 %, es integrado por 9 personas, pertenecen al grupo "Indeciso", finalmente la clasificación "En desacuerdo" es integrada por 3 personas que representan el 5 % de la población total evaluada, de manera tal que podemos concluir a grandes rasgos que el 62 % de la población en cuestión, conformada por 37 personas se encuentra distribuida en los grupos "Totalmente de acuerdo" y "De acuerdo ", mientras que por otra parte, el 38 % complementario de la población, que describe a 23 personas, se distribuye en las categorías "Totalmente en desacuerdo", "Indeciso" y "En desacuerdo", por tal razón , no se recomienda realizar ninguna actualización o modificación puntual en lo que respecta al conocimiento del Personal Unadista en los temas relacionados con los lineamientos Institucionales, pues gran parte de la población en cuestión manifiesta encontrar coherencia en los lineamientos Institucionales establecidos, sin embargo , se sugiere mantener las actividades de revisión planeadas, contribuyendo de esta manera a la consecución del Objetivo de Mejoramiento Continuo de la Gestión establecido en el Manual del Sistema Integrado.

Defina con sus propias palabras el concepto de "Calidad".

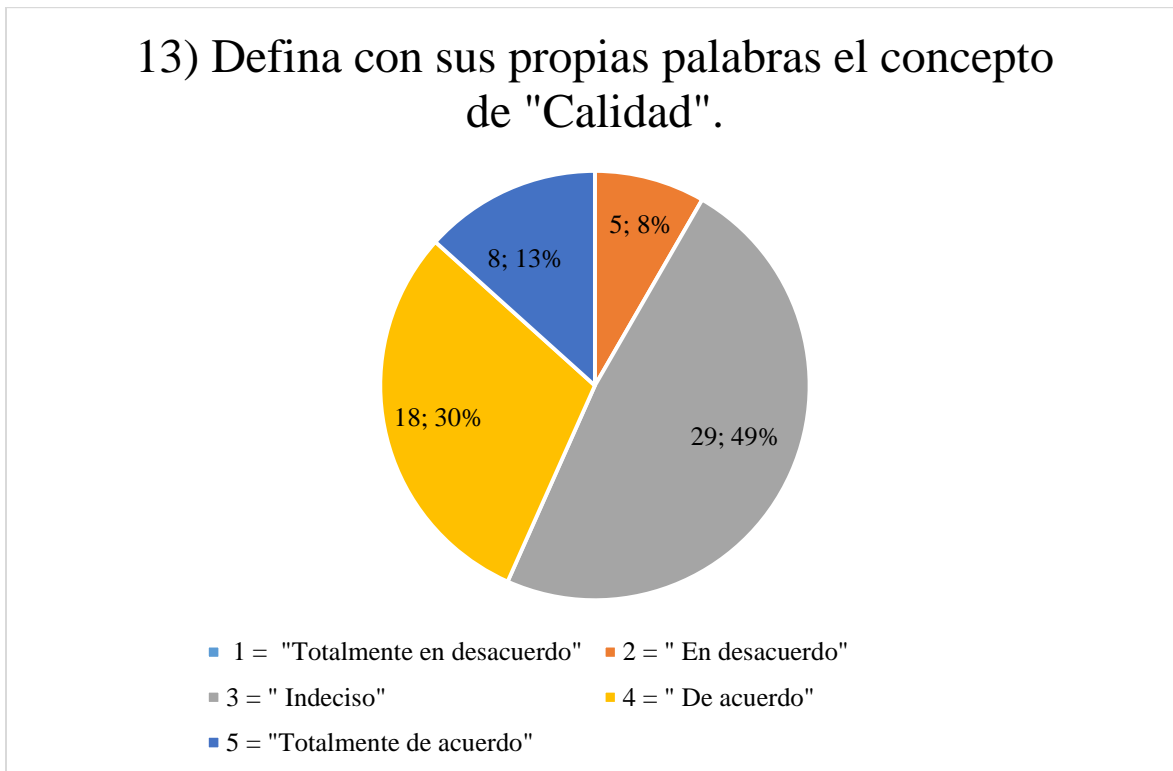


Figura 17. Pregunta 13. Defina con sus propias palabras el concepto de "Calidad".

La Intención de realizar esta pregunta, es determinar si la población evaluada tiene un concepto relacionado correctamente a alguna de las diversas definiciones o percepciones del término "Calidad", por tal razón se realizó una pregunta abierta, la cual nos aportará información Cualitativa mediante la cual se pretende analizar si realmente los criterios expuestos por la población, corresponden o tienen correlación con alguna de las percepciones del concepto, descritas por los distintos Autores, por tal razón, se va a generar un análisis pertinente a la información que permita interpretarla de forma correcta, por ende, debido a las características de la información se determina utilizar para cuantificar las respuestas de esta pregunta, la escala de Likert, específicamente la de "Acuerdo", la cual se clasifica de la siguiente manera : 1 = "

Totalmente en desacuerdo" ,2 = " En desacuerdo" ,3 = " Indeciso" , 4 = " De acuerdo" , 5 = "Totalmente de acuerdo", adicionalmente cabe mencionar que se clasificó cada respuesta según su vínculo con la respectiva categoría, encontrando entonces que el 49 % de la población evaluada, correspondiente a 29 personas, clasifican al grupo "Indeciso", simultáneamente el 30 % de la población en cuestión, representada por 18 personas, pertenecen a la categoría "De acuerdo", adicionalmente, hallamos a 8 personas, las cuales conforman el 13 % de la población en cuestión, integradas en el grupo "Totalmente de acuerdo", finalmente se encuentra la categoría "En desacuerdo", conformada por 5 personas, las cuales representan el 8 % de la población, de esta manera, podemos concluir de manera general que, el 79 % de la población en cuestión, representada por 47 personas, se distribuyen en las categorías "Indeciso" y "De acuerdo", mientras que el 21 % poblacional complementario, integrado por 13 personas, pertenecen a las categorías "Totalmente de acuerdo" y " En desacuerdo", además se debe mencionar que ninguna respuesta clasifica a la categoría "Totalmente en Desacuerdo", pues todas las respuestas tenían algún de relación con el concepto cuestionado, por ende, no se recomienda realizar ninguna socialización o capacitación de este tema, pues gran parte de la población tiene un concepto apropiado a alguna definición en particular, sin embargo, es necesario que se utilicen herramientas sencillas que permitan facilitar el aprendizaje del concepto, de una manera pedagógica, para impactar a la población complementaria que no tiene claridad en el concepto, mientras simultáneamente se esclarece el término apropiado para la mayor parte de la población, contribuyendo de esta manera a la inclusión de todo el personal Unadista en el compromiso de Mejoramiento Continuo establecido en el Manual del Sistema Integrado de Gestión.

14) ¿Conoce el recurso llamado "Guía Práctica del Sistema Integrado de Gestión (SIG)"?

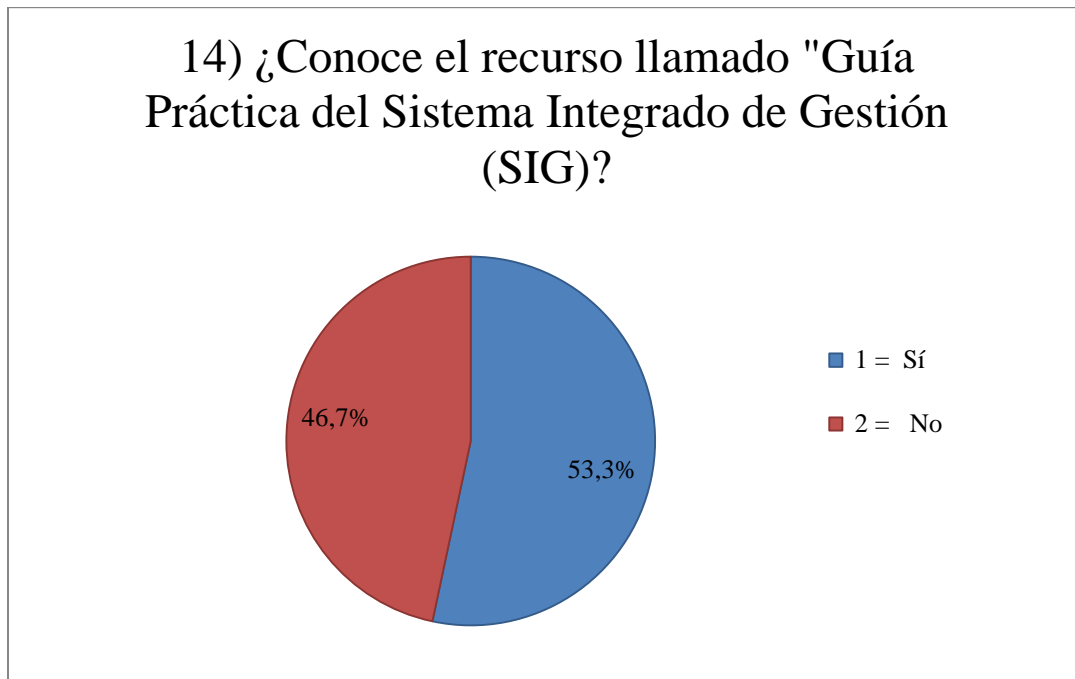


Figura 18. Pregunta 14. ¿Conoce el recurso llamado "Guía Práctica del Sistema Integrado de Gestión (SIG)"?

Mediante la aplicación de esta pregunta, específicamente se pretende analizar si el recurso llamado “Guía práctica del Sistema Integrado de Gestión”, es utilizado apropiadamente para sensibilizar efectivamente al personal Unadista respecto a la importancia de conocer de manera general la información que soporta el Sistema Integrado de Gestión que utiliza la Universidad Nacional Abierta y a Distancia para desarrollar sus lineamientos institucionales, por tal razón, los datos nos indican que el 53.3 % de la población total, representada por 32 personas, manifiestan conocer la herramienta mencionada, mientras que el 46.7 % de la población, integrada por 28 personas, niegan conocer este recurso particular, por lo tanto podemos concluir que, el recurso “Guía Práctica del Sistema Integrado de Gestión (SIG)” no tiene el impacto esperado, por tal

razón, se determina cambiar el enfoque planteado por uno más pedagógico, sencillo y práctico. Mediante el cual realmente se pueda sensibilizar al personal Unadista sobre la importancia de conocer los términos relacionados al Sistema Integrado de Gestión, contribuyendo de esta forma al cumplimiento del Objetivo de “Mejoramiento Continuo de la Gestión”, establecido en el Manual del Sistema Integrado de Gestión, desde las distintas Unidades implicadas.

Función Establecida del Personal Evaluado.

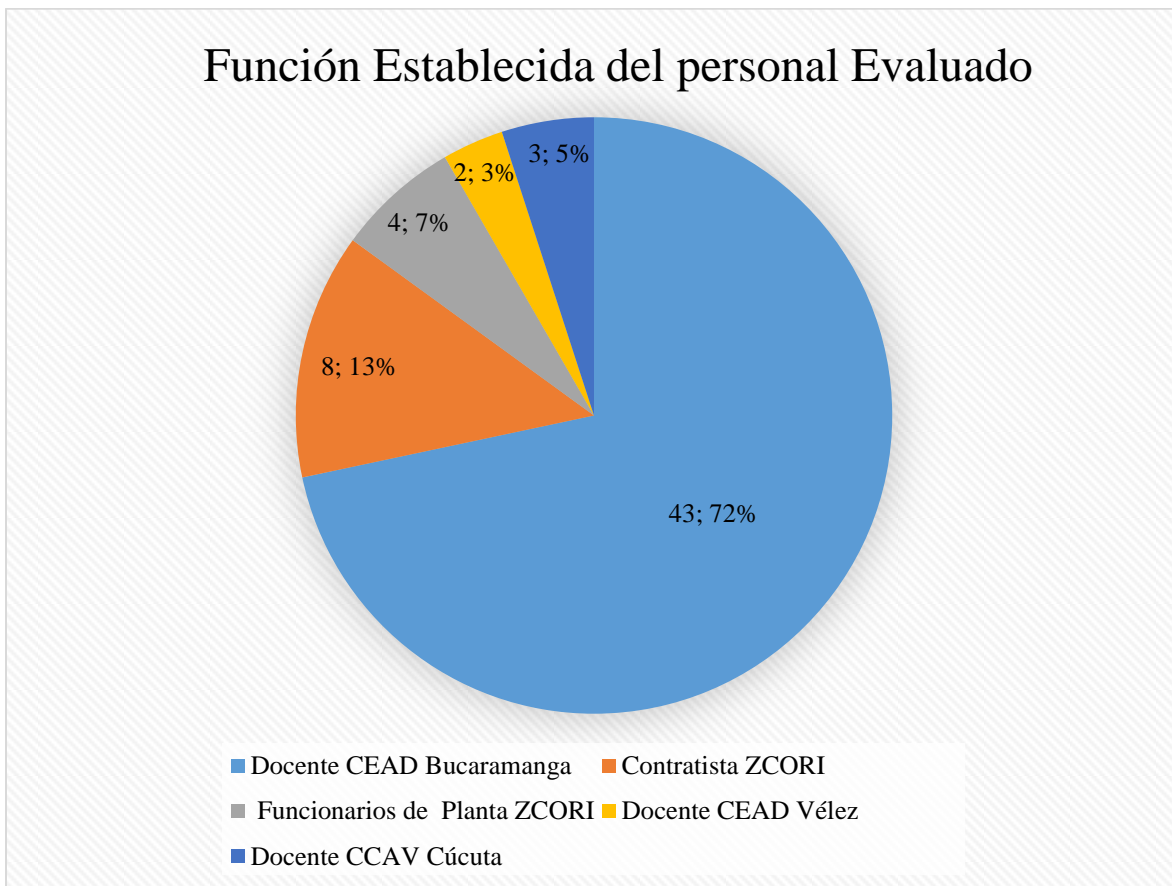


Figura 19. Función del personal

Adicionalmente se decide revisar de la población evaluada a través del Cuestionario, la función mediante la cual han sido contratados por la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), pues de esta manera se pretende conocer en mayor grado, las características o el perfil de la población evaluada, para cuantificar los datos obtenidos en las respuestas del Cuestionario, se revisó el correo Institucional diligenciado, confrontado frente al listado de personal contratado para sus diferentes funciones, encontrando entonces que el 72 % de la población evaluada, correspondiente a 43 personas, pertenecen a personal “Docente CEAD Bucaramanga” , mientras que el 13 % de la población en cuestión, representada por 8 personas, pertenecen a “Contratistas ZCORI”, simultáneamente se encuentra que el 3% de la población, conformado por dos personas, tienen una función establecida de “Docente CEAD Vélez” , finalmente el 5 % de la población valorada, que corresponde a 3 personas, pertenecen a la función “Docente CCAV Cúcuta”, encontrando entonces de manera general que el 78 % de la población cumple la función de Docente, mientras que el 22% complementario, se encuentra en las categoría Contratista y Funcionarios ZCORI, por tal razón, las estrategias a implementar para Sensibilización al Personal Unadista, en temas relativos al Sistema Integrado de Gestión, deben ir enfocadas principalmente en personal con las funciones y características del perfil Docente.

#### Conclusiones.

Posteriormente de tabular la información recolectada a través de la aplicación del “Cuestionario de conocimiento respecto a la Transición que desarrolló la UNAD de la Norma ISO 9001 2008 a ISO 9001 2015.” Se procede a realizar el respectivo análisis de los diferentes datos organizados, sin embargo, se deben mencionar ciertos aspectos que afectan directa o indirectamente los resultados obtenidos, tales como:

No se alcanza un gran porcentaje de las personas pertenecientes a los diferentes CEAD de la Zona Centro Oriente, sin embargo, se obtiene información de una población correspondiente a 60 personas de 175 personas totales, alcanzando un 34 % de la población total, cuya ubicación pertenece principalmente al CEAD Bucaramanga.

Para implementar este tipo de “Cuestionarios” donde se pretende recolectar información relevante de determinado tema en particular, se requiere o sugiere acompañamiento presencial en cada CEAD respectivo, por parte del Investigador en cuestión, pues pueden surgir dudas acerca del diligenciamiento del Cuestionario, lo cual probablemente genere datos estadísticamente sesgados.

Se sugiere para futuras ocasiones generar más preguntas de tipo cerrado, pues de esta manera, se facilita no sólo el diligenciamiento de las mismas, sino también la codificación, tabulación y análisis de las respuestas respectivas, reduciendo el tipo total de la Investigación.

El personal Unadista a nivel general, especialmente el personal Docente, tiene diferentes actividades asociadas a sus funciones establecidas, lo que dificulta en cierto grado, la participación en las distintas actividades de Sensibilización o Inducción de lineamientos Institucionales, por tal razón es necesario generar estrategias innovadoras y pedagógicas que permitan Sensibilizar de manera eficiente a todo el personal Unadista en temas relativos al Sistema Integrado de Gestión.

De forma generalizada encontramos que el personal Unadista no tiene claridad en los diversos componentes del Sistema Integrado de Gestión que utiliza la institución, lo cual es comprensible, pues cada miembro está interesado en lo que compete a sus funciones específicas, sin embargo, es necesario plantear estrategias sencillas e innovadoras que realmente permitan comprometer y sensibilizar a todo el personal, teniendo presente las características de sus roles laborales.

Es necesario realizar oportunamente distintas Actividades de Sensibilización de los temas relativos al Sistema Integrado de Gestión y su Normativa asociada, de manera generalizada al personal Unadista, específicamente al personal Docente, pues se encuentra de manera general que el 78 % de la población cumple la función de Docente, mientras que el 22% complementario, se encuentra en las categoría Contratista y Funcionarios ZCORI dichas actividades deben ser apropiadas a al perfil de la población, por tal razón, se recomienda utilizar plataformas educativas o recursos Web, que permitan diseñar herramientas pedagógicas e Interactivas, además de fortalecer las herramientas utilizadas frecuentemente en los planes de Inducción y Reinducción propuestos desde la Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario, tales como: Píldoras Informativas, Guía del SIG, Capacitaciones Web, etc. Pues de esta manera se asegura que el proceso de Sensibilización sea realizado de una manera Consciente, Efectiva y Comprometida con los lineamientos Institucionales de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD).

Finalmente se puede concluir que la información fue interpretada de manera apropiada al tipo de dato, de forma tal, que se pueda analizar, entender, utilizar, etc., para general estrategias que realmente tengan impacto en todo el personal Unadista, indiferente de sus funciones, pues se encuentra que de forma generalizada, en el análisis de las diferentes respuestas del Cuestionario, que la población se distribuye aproximadamente uniforme, encontrando por ejemplo, que al menos, que gran parte del personal no tiene claridad respecto a los principales cambios de la Norma ISO 9001 2015, respecto a su versión anterior, exactamente el 68.3 % de la población valorada, que corresponde a 41 personas, manifiestan “No” tener una idea clara de dichos cambios, mientras que el 31.7 % complementario, correspondiente a 19 personas afirman conocer las diferencias relevantes entre las versiones de la Norma”, sin embargo, no tienen

precisión en los conceptos utilizados ni en las Normas Internacionales que soportan la Política de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, a pesar de esto, en el documento se plantean las diversas estrategias que se pueden desarrollar para abordar efectivamente la problemática mencionada, de tal manera, que se pueda generar un personal comprometido con la relevancia de contribuir al cumplimiento de los diversos Objetivos planteados en el Manual del Sistema Integrado de Gestión, alcanzando de esta manera un estado de “Calidad Total” que impregne todas las Unidades de la Institución.

Análisis de resultados del Cuestionario de Conocimiento respecto al Sistema Integrado de Gestión.

Se realizó el análisis e interpretación correspondiente a cada una de las respuestas del personal Unadista al “Cuestionario de Conocimiento del Sistema Integrado de Gestión”, considerando las preguntas realizadas en el diagnóstico inicial, encontrando una respuesta más favorable respecto al diagnóstico realizado anteriormente, por tal razón, podemos inferir que la actividad desarrollada fue efectiva respecto a su objetivo, sin embargo, es necesario realizar periódicamente actividades de apoyo al proceso de Inducción y Reinducción al SIG, garantizando el cumplimiento del objetivo de mejoramiento continuo planteado en los lineamientos institucionales de la UNAD.

Características del análisis.

En el siguiente documento se desarrolla de manera detallada el análisis e interpretación de las respuestas encontradas en el “Cuestionario de conocimiento respecto al Sistema Integrado de Gestión”, permitiendo visualizar el conocimiento a nivel general del personal Unadista, específicamente en el CEAD Bucaramanga, en los temas relativos al Sistema Integrado de Gestión, se deben considerar las siguientes premisas:

El cuestionario fue enviado a 91 personas correspondientes al CEAD Bucaramanga, desde el correo del CEAD.

El cuestionario obtuvo 40 respuestas del personal Unadista del CEAD Bucaramanga, alcanzando un 44% de la población total.

El practicante realizó un acompañamiento presencial al personal Unadista del CEAD Bucaramanga, en el diligenciamiento del cuestionario.

El cuestionario contiene 10 preguntas.

Para el diligenciamiento del Cuestionario el personal Unadista podía apoyarse en los videos tutoriales de la página web del SIG, enviados con anterioridad.

El personal Unadista tuvo 4 días hábiles para diligenciar el cuestionario.

ANÁLISIS.

Caracterización.

Tipo de contratación.

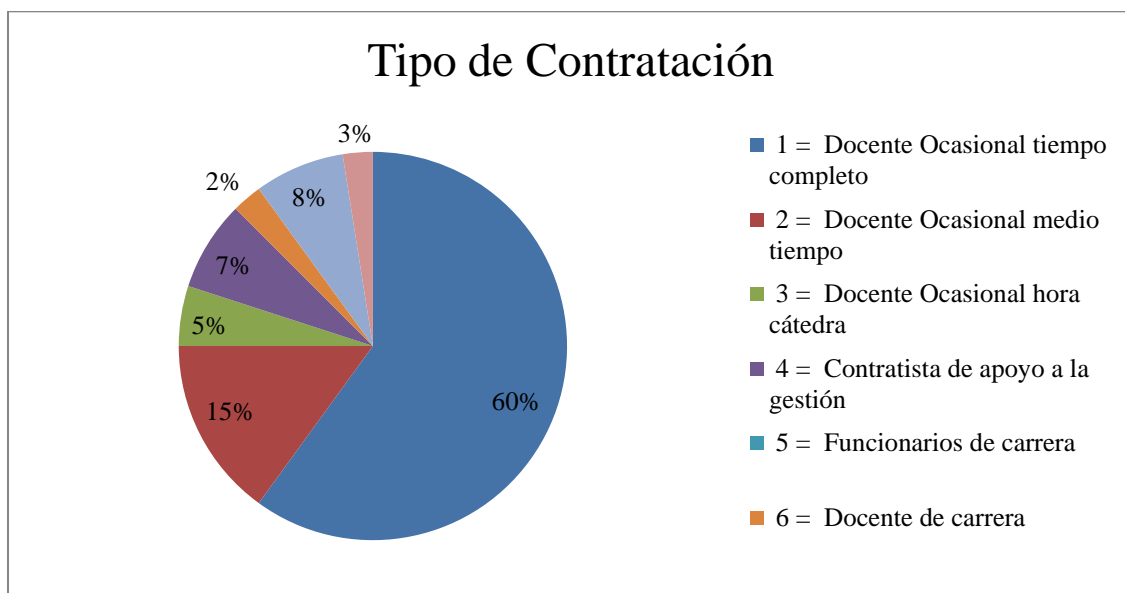


Figura 20. Tipo de Contratación

En el gráfico encontramos que más de la mitad de la población evaluada, representa al 60%, correspondiente a 24 personas, se encuentran en la categoría “Docente Ocasional tiempo completo”, mientras que el 15 % correspondiente a 6 personas clasifican a la categoría “Docente Ocasional medio tiempo”, también se puede observar que el 25 % complementario se distribuye en las distintas categorías de la siguiente manera: el 7,5 % representado por 3 personas, clasifica a la categoría “Contratista de apoyo a la gestión” , simultáneamente en la categoría “Provisionalidad” encontramos un 7,5 % representado por 3 personas, asimismo encontramos 2 personas representadas en el 5% en la categoría “Docente Ocasional hora cátedra”, en el gráfico encontramos un 2% representado por dos personas distribuidas equitativamente en las categorías “Docente de carrera” y “Libre de nombramiento y libre de remoción” respectivamente. Hallando entonces que el 82.5% de la población evaluada cumple con la función Docente en la entidad, mientras que el 17,5% correspondiente es conformado por personal administrativo.

Tiempo en la Entidad.

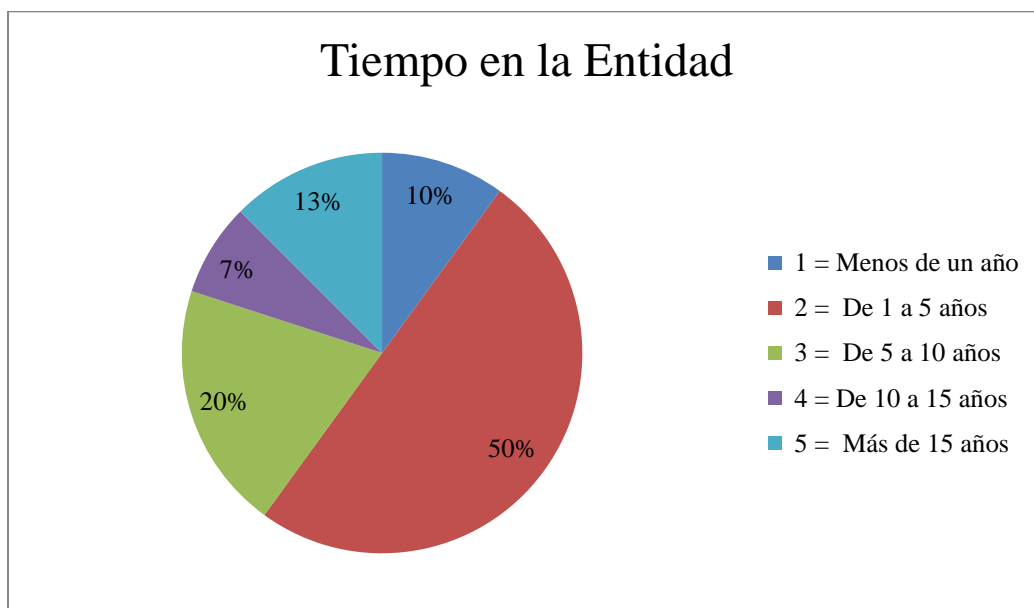


Figura 21. Tiempo en la Entidad

Aquí podemos observar claramente que el 50% de la población evaluada, correspondiente a 20 personas manifiestan encontrarse en la categoría “De 1 a 5 años”, también encontramos que el 17,5% de la población, representado por 7 personas, se encuentra en la categoría “De 5 a 10 años”, simultáneamente encontramos que el 12,5 % de la población, conformado por 5 personas, se encuentra en la categoría “Más de 15 años”, además el 10 % de la población, representado por 4 personas, está en la categoría “De 10 a 15 años”, finalmente el 10 % correspondiente de la población evaluada, perteneciente a 4 personas, están en la categoría “Menos de un año”, de manera tal, podemos decir que el 40 % de la población evaluada tiene al menos 5 años de experiencia trabajando con la entidad, mientras que el 60 % complementario puede llegar a tener menos de un año de experiencia trabajando en la entidad.

CUESTIONARIO.

¿Qué es un Sistema Integrado de Gestión?

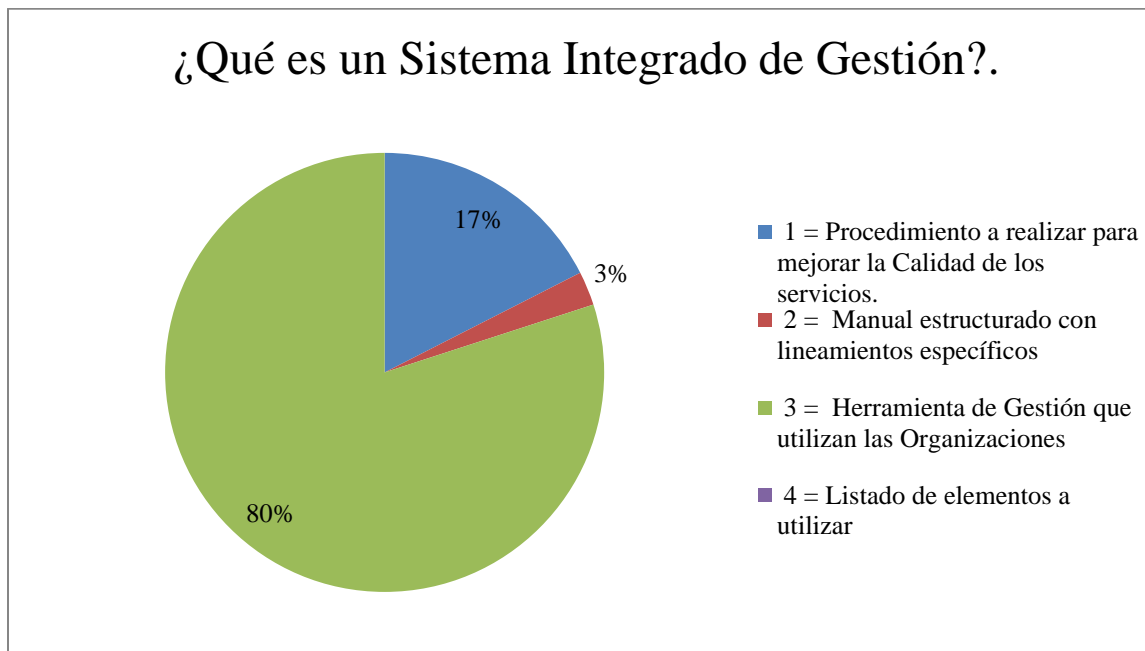


Figura 22. Pregunta 1. ¿Qué es un Sistema Integrado de Gestión?

En esta pregunta encontramos que el 75% de la población evaluada, representado por 30 personas, describe el SIG como una “Herramienta de gestión que utilizan las Organizaciones”, simultáneamente encontramos que el 22,5 % de la población, conformado por 9 personas, considera el SIG como un “Procedimiento a realizar para mejorar la Calidad de los Servicios”, finalmente el 2,5 % complementario, representado por una persona, considera el SIG como un “Manual estructurado con lineamientos específicos”, podemos destacar que ninguna persona describe el SIG como un “Listado de elementos a utilizar”, podemos considerar que una gran parte de la población, específicamente el 75%, selecciono la opción apropiada a la pregunta, por tal razón, se puede decir que gran parte del personal Unadista tiene claridad en el significado general del Sistema Integrado de Gestión perteneciente a la entidad.

¿Cuál de estos elementos NO es controlado directamente por el SIG?

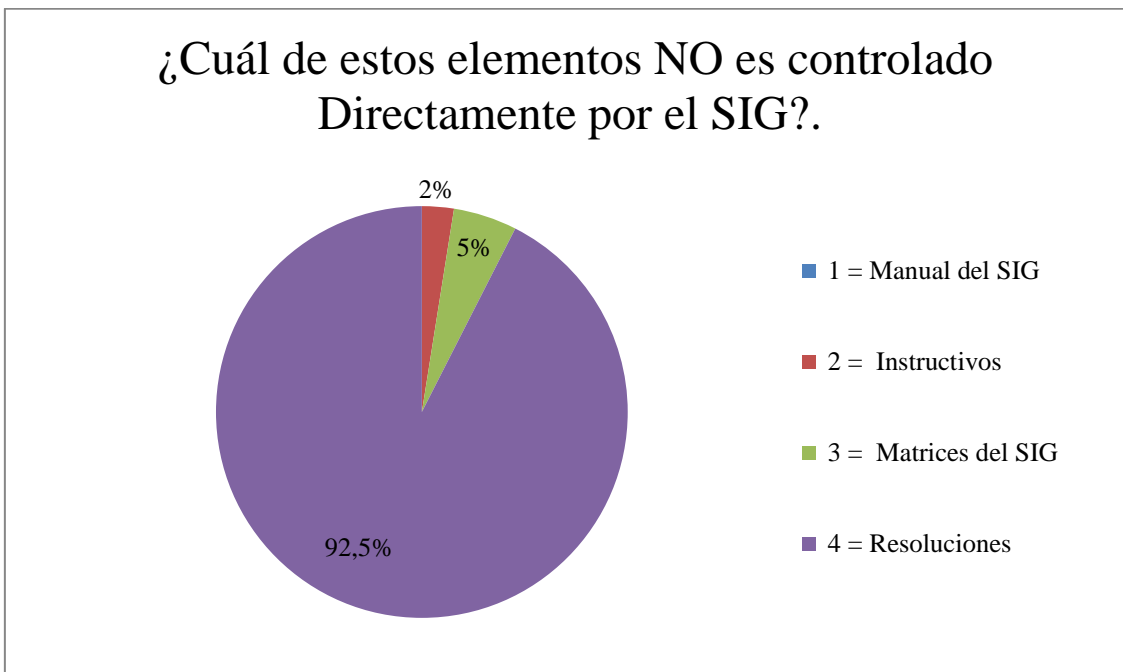


Figura 23. Pregunta 2. ¿Cuál de estos elementos NO es controlado directamente por el SIG?

Encontramos a simple vista que prácticamente toda la población evaluada, exactamente el 92,5%, correspondiente a 37 personas, seleccionó la opción “Resoluciones”, mientras que el 5%, representado por 2 personas, selecciono la opción “Matrices del SIG”, adicionalmente encontramos que una persona, la cual representa el 2,5 % complementario señalo la opción “Instructivos”, también se puede observar que ninguna persona elige la opción “Manual del SIG” encontrando entonces que sólo pocas personas erraron en la respuesta, mientras que gran parte de la población, exactamente 37 personas acertaron en la respuesta correcta.

Seleccione la principal Herramienta que utiliza el SIG, para medir y controlar el desempeño a nivel general

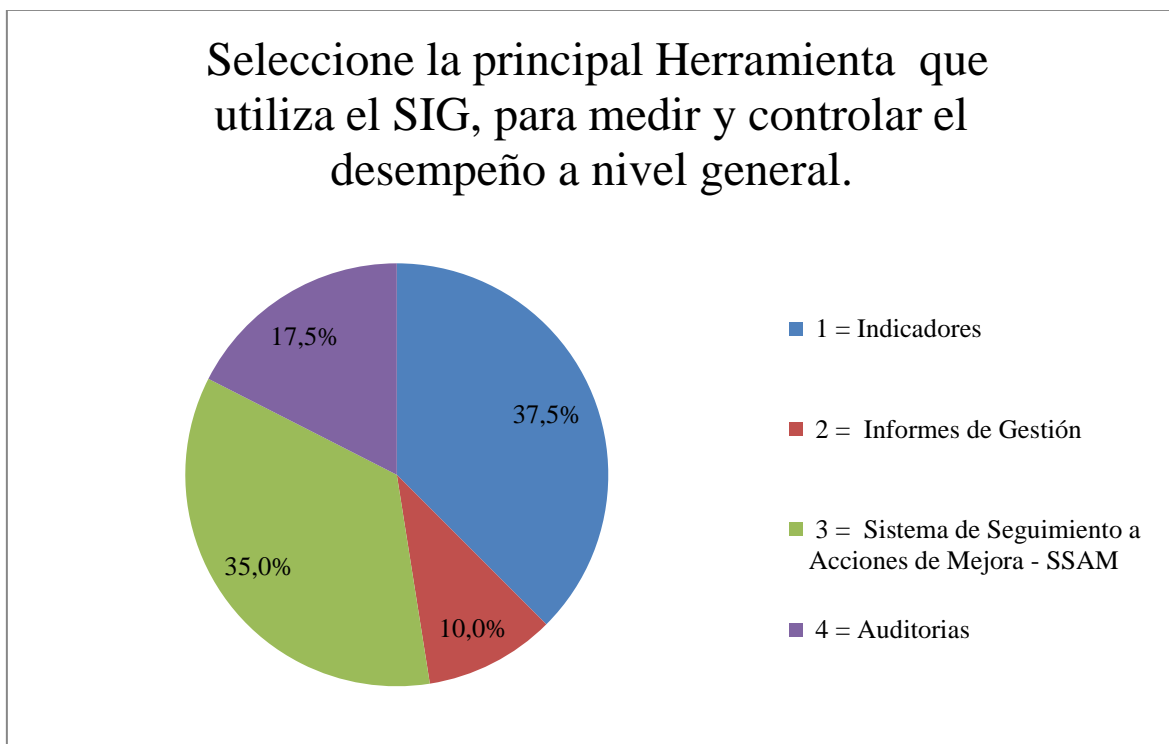


Figura 24. Pregunta 3. Seleccione la principal Herramienta que utiliza el SIG, para medir y controlar el desempeño a nivel general

En este gráfico podemos observar que el 37,5% de la población, representada por 15 personas, seleccionaron la opción “Indicadores”, simultáneamente encontramos que el 35% de la población, conformado por 14 personas seleccionó la opción “Sistema de Seguimiento a Acciones de Mejora / SSAM”, adicionalmente se encuentran 7 personas que conforman el 17,5 %, seleccionaron la opción “Auditorías”, finalmente el 10% de la población, representado por 4 personas eligieron la opción “Informes de Gestión”, por lo tanto encontramos que la población se encuentra distribuida parcialmente en todas las opciones, diferente a las preguntas anteriormente mencionadas, sin embargo el mayor grupo de personas, correspondiente al 37,5 % seleccionó la herramienta adecuada, mientras que el 62,5% complementario estuvo errado en la respuesta, probablemente pudo llegar a confundir el enunciado descrito o no tiene claramente identificados los conceptos evaluados.

Indique la norma que regula cada componente del SIG.

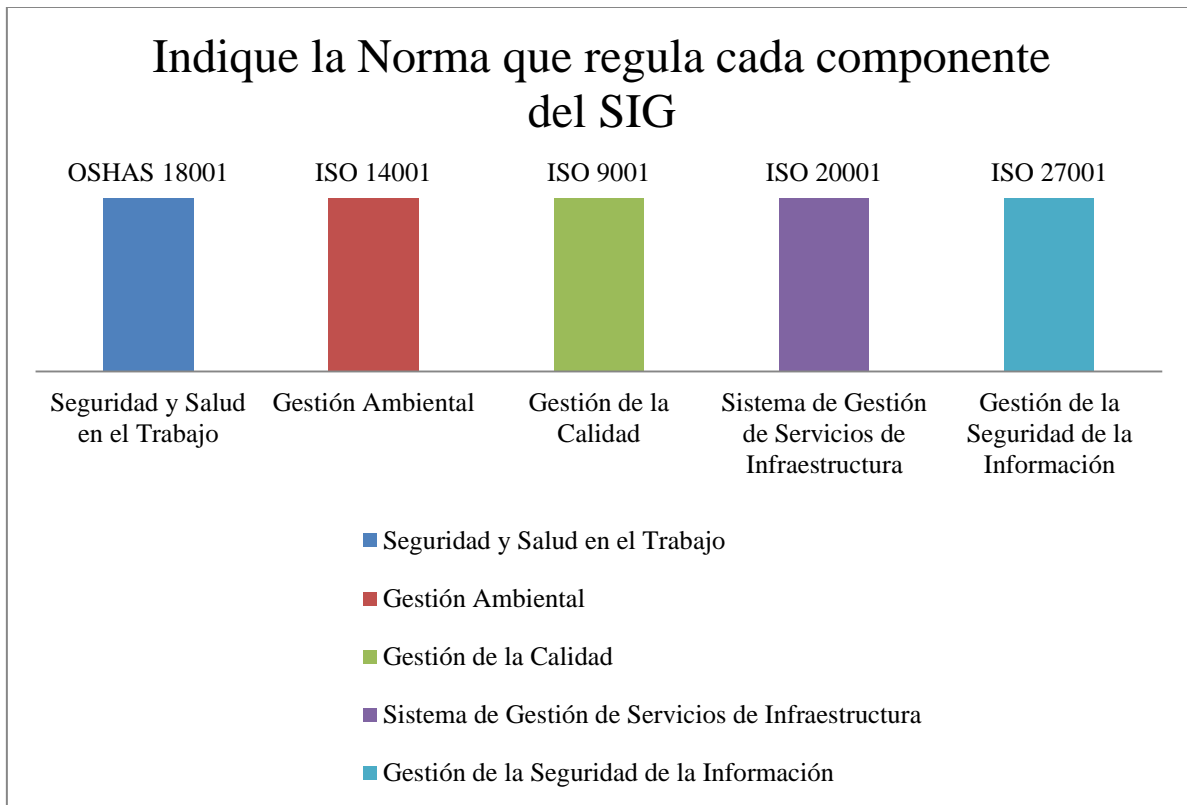


Figura 25. Pregunta 4. Indique la norma que regula cada componente del SIG.

En esta pregunta cada persona debía relacionar el componente del Sistema Integrado de Gestión respecto a la Norma que regula dicho componente, encontramos entonces que 40 personas relacionaron el componente de “Seguridad y Salud en el trabajo” con la Norma OSHAS 18001, simultáneamente encontramos que 40 personas vincularon el componente de “Gestión Ambiental” con la norma ISO 14001, además se observa que el componente de “Gestión de la Calidad” fue relacionado por 40 personas con la Norma ISO 9001, adicionalmente la “Gestión de la Seguridad de la Información “ fue vinculada por 40 personas con la norma ISO 27001, finalmente hallamos que 40 personas relacionaron el “Sistema de Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica” con la norma ISO 20001, por lo tanto podemos cumplir que de

manera general, puntualmente de toda la población evaluada, tienen totalmente claro los componentes de gestión correspondientes al SIG y su respectiva normativa asociada.

¿Cuál de las siguientes afirmaciones pertenece a los Lineamientos Institucionales?

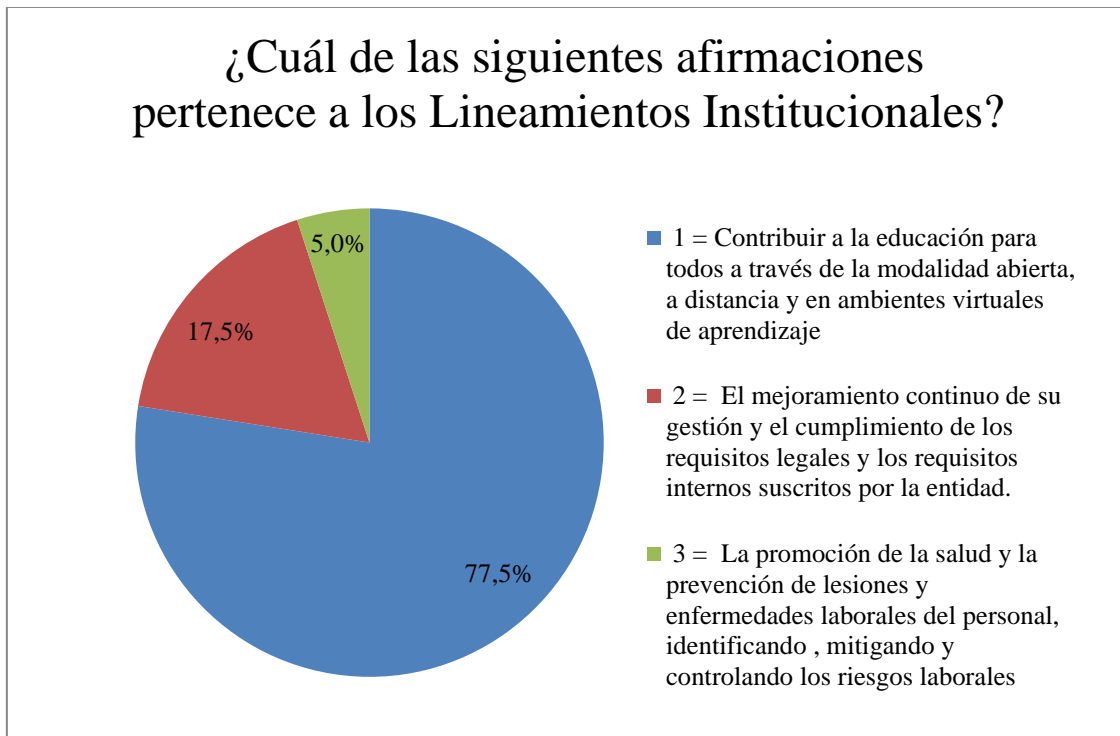


Figura 26. Pregunta 5. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones pertenece a los Lineamientos Institucionales?

Podemos ver claramente que gran parte de la población, exactamente el 77.5%, representado por 31 personas seleccionaron la afirmación “Contribuir a la educación para todos a través de la modalidad abierta, a distancia y en ambientes virtuales de aprendizaje” , mientras que 7 personas, correspondientes al 17,5 % de la población evaluada, seleccionaron la afirmación “El mejoramiento continuo de su gestión y el cumplimiento de los requisitos legales y los requisitos

internos suscritos por la entidad.”, adicionalmente encontramos que el 5% complementario, representado por 2 personas, seleccionaron la afirmación “ La promoción de la salud y la prevención de lesiones y enfermedades laborales del personal, identificando , mitigando y controlando los riesgos laborales”, finalmente, no se encuentra ninguna respuesta correspondiente a la afirmación “La protección, preservación y soporte de la información institucional almacenada en medio electrónico.”, por tal razón, encontramos que una enorme parte de la población acertó en la afirmación correspondiente a los Lineamientos Institucionales de la Entidad, exactamente el 77,5 % de la población, teniendo claridad en la Misión institucional de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD).

¿Cuál de los componentes del sistema integrado de gestión se fundamenta en la Norma ISO 27001?

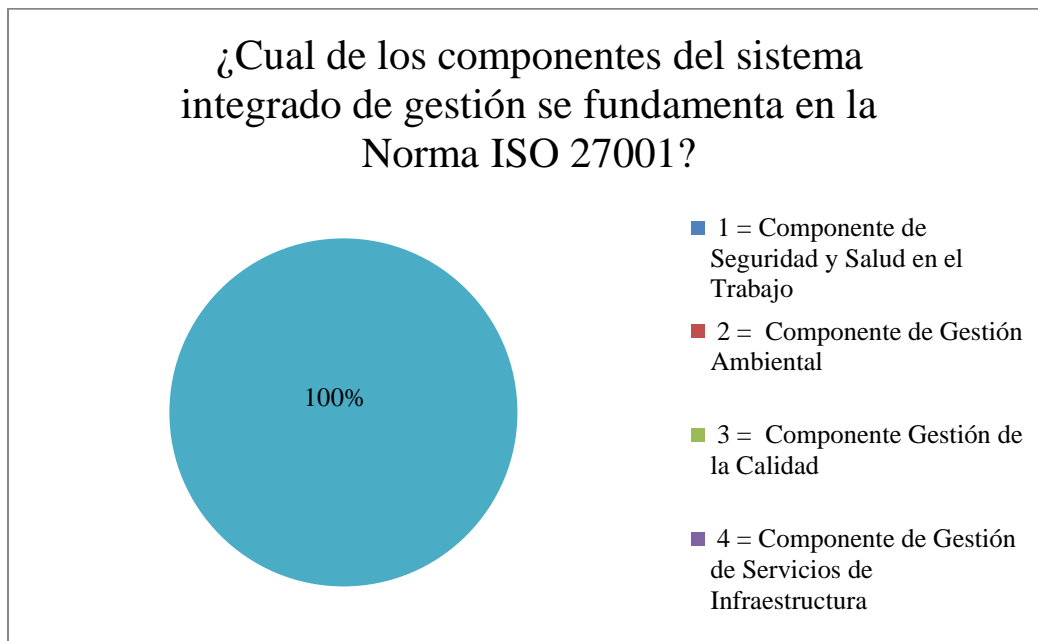


Figura 27. Pregunta 6. ¿Cuál de los componentes del sistema integrado de gestión se fundamenta en la Norma ISO 27001?

En esta pregunta podemos observar claramente que todo el personal Unadista evaluado, relaciona la norma ISO 27001 con el componente de Gestión de la Seguridad de la Información, lo cual está correctamente vinculado, por lo tanto, se puede mencionar que toda la población objeto de estudio identifica correctamente y claramente los componentes del Sistema Integrado de Gestión con su respectiva norma vigente.

¿Qué herramienta utiliza el SIG para presentar los resultados obtenidos en la vigencia?

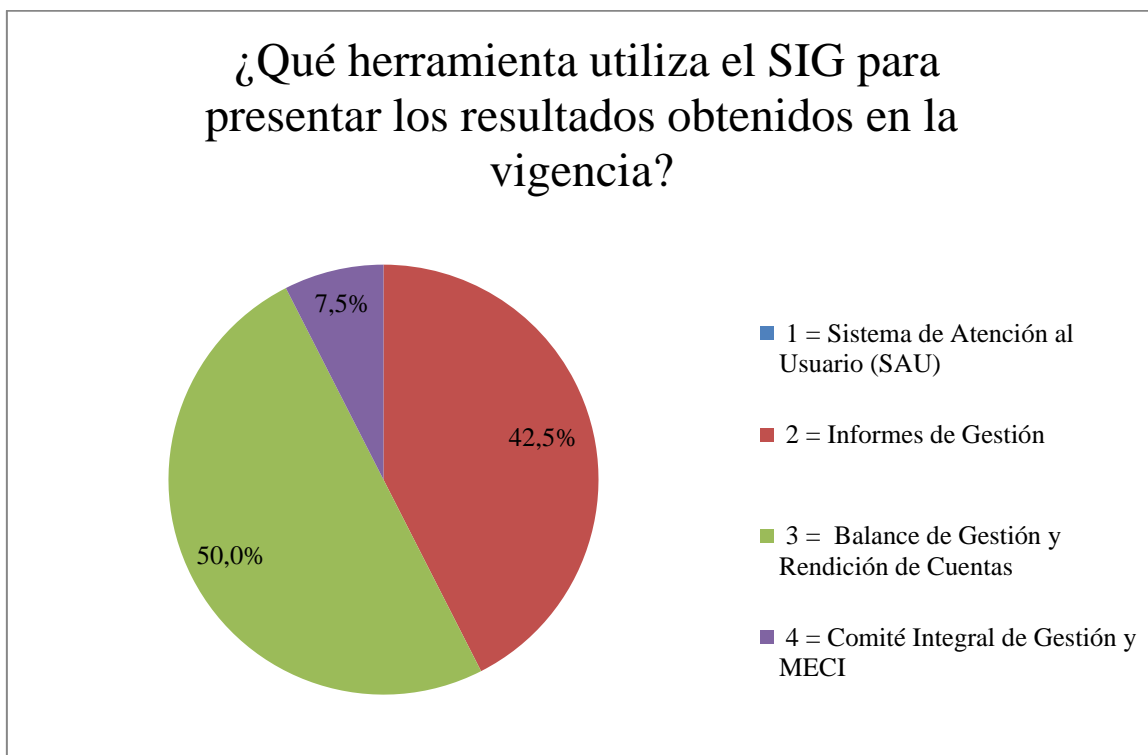


Figura 28. Pregunta 7. ¿Qué herramienta utiliza el SIG para presentar los resultados obtenidos en la vigencia?

Podemos observar que la mitad de la población evaluada, correspondiente a 20 personas, menciona al “Balance de Gestión y Rendición de cuentas” como la herramienta cuestionada,

simultáneamente el 42,5% representado por 17 personas, seleccionaron la herramienta “Informes de Gestión”, adicionalmente 3 personas, conforman el 7,5 % de la población evaluada, las cuales seleccionaron el “Comité Integral de Gestión y MECI”, finalmente debemos mencionar que la herramienta “Sistema de Atención al Usuario (SAU)” no fue seleccionada por ninguna persona, de manera tal, la mitad de la población seleccionó la herramienta correcta, mientras que la mitad complementaria no tiene claridad en la herramienta en cuestión, por lo tanto se debería reforzar este tema específicamente.

¿Cuál de los siguientes apartados NO ha sido modificado en las nuevas versiones de la Normas ISO 9001 y 14001?

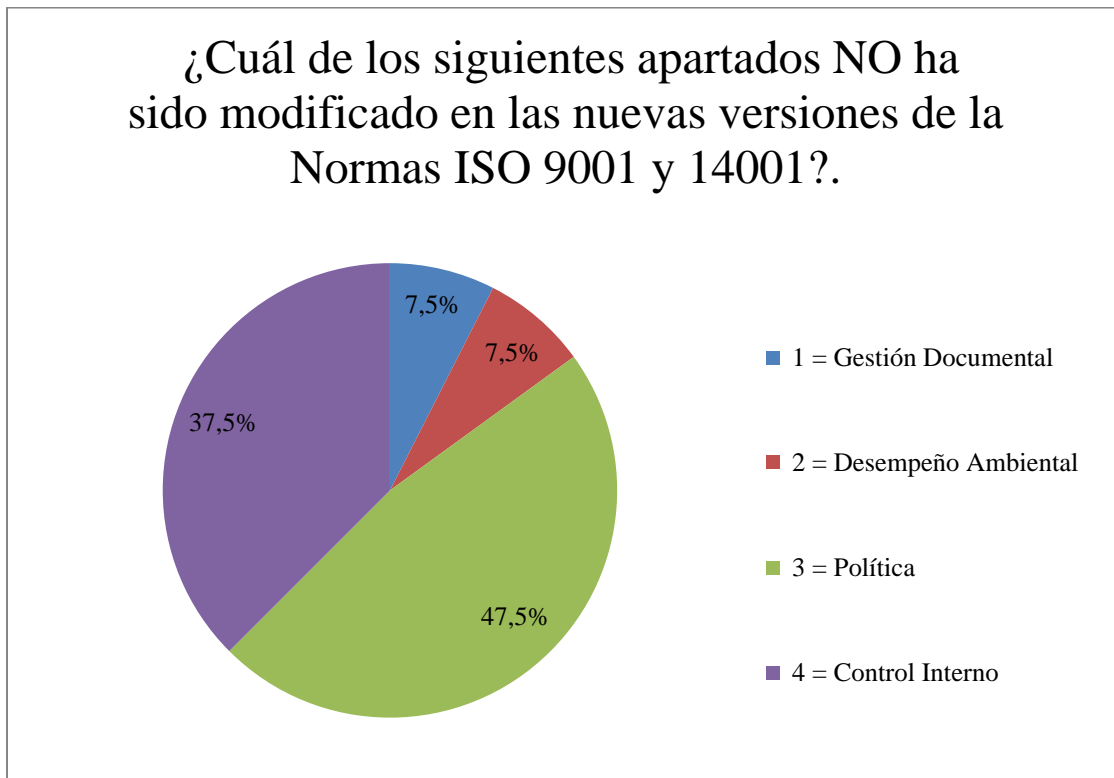


Figura 29. Pregunta 8. ¿Cuál de los siguientes apartados NO ha sido modificado en las nuevas versiones de la Normas ISO 9001 y 14001?

En esta pregunta específica, encontramos que el 47,5% de la población evaluada, correspondiente a 19 personas, seleccionaron la opción “Política”, mientras que el 37,5 % de la población en cuestión, representada por 15 personas, seleccionaron la opción “Control Interno”, adicionalmente el 7,5% de la población, conformado por 3 personas, selecciona la opción “Gestión Documental”, finalmente el 7,5% complementario de la población, representado por 3 personas, selecciona la opción “Desempeño Ambiental”, encontrando entonces que sólo una parte de la población, exactamente el 37,5,% selecciono la opción correcta, sin embargo, es necesario mencionar que es una pregunta bastante específica, por lo tanto es necesario realizar más actividades de capacitación para el personal Unadista, en temas relativos a las normas internacionales.

¿Qué pestaña de la página Web Oficial del SIG, debería seleccionar si necesito descargar un Formato Específico?

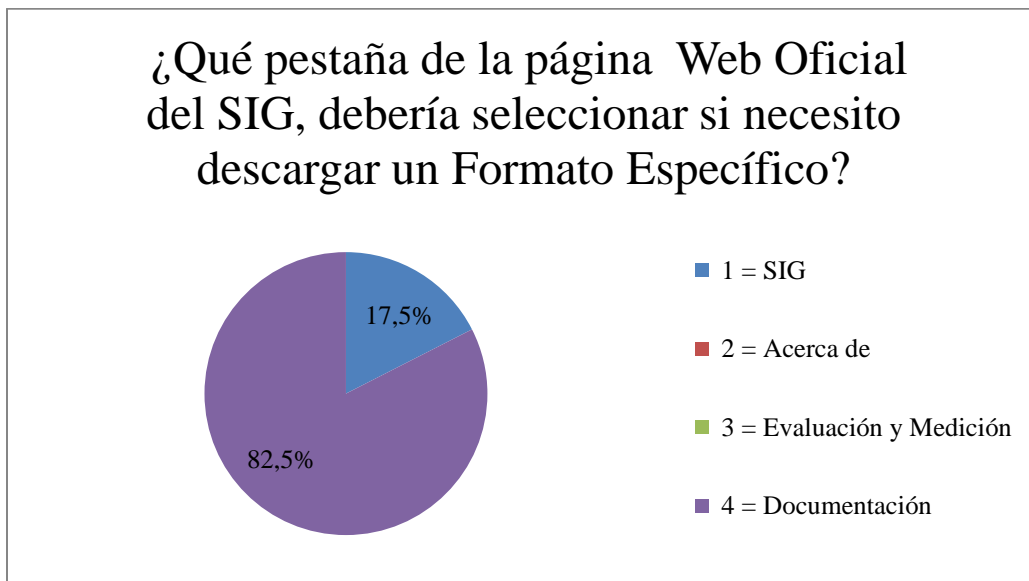


Figura 30. Pregunta 9. ¿Qué pestaña de la página Web Oficial del SIG, debería seleccionar si necesito descargar un Formato Específico?

En esta pregunta encontramos que toda la población evaluada se distribuye en dos grandes grupos, específicamente el 82,5% de la población, representado por 33 personas, seleccionaron la opción “Documentación”, mientras que el 17,5% complementario es conformado por 7 personas, las cuales seleccionaron la pestaña SIG, además se debe mencionar que ninguna persona seleccionó las otras opciones dispuestas, de manera general se encuentra que gran parte de la población eligieron la opción correcta, sin embargo, se podría considerar repetir nuevamente los video tutoriales, garantizando de esta manera establecer claramente las diferencias de las pestaña de la página web del SIG en el personal Unadista.

Relacione el Ciclo PHVA respecto al tipo de Proceso del SIG.

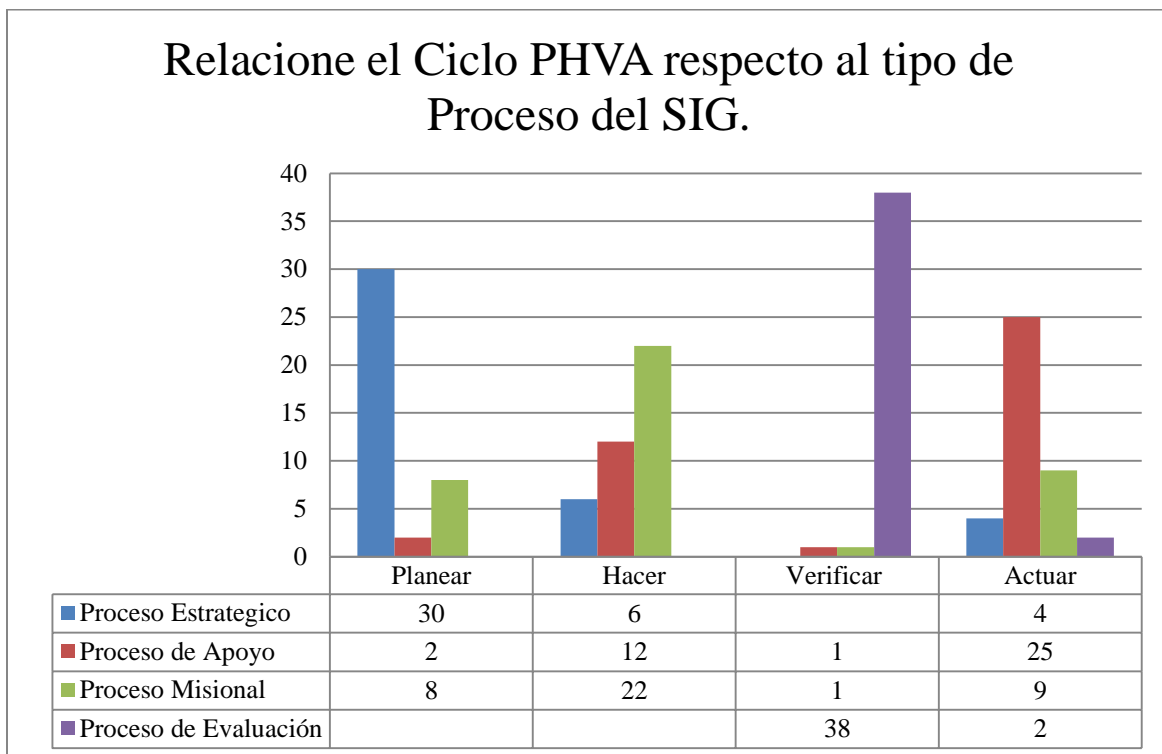


Figura 31. Pregunta 10. Relacione el Ciclo PHVA respecto al tipo de Proceso del SIG.

En esta pregunta el funcionario debía establecer la relación entre el ciclo Deming y el tipo de proceso del SIG, encontrando entonces que en la etapa Planear 30 personas lo relacionaron correctamente con el proceso estratégico, mientras que 8 personas seleccionaron el proceso misional, adicionalmente 2 personas seleccionaron los procesos de apoyo en esta etapa, en la etapa Hacer del ciclo, 22 personas seleccionaron el proceso misional, simultáneamente 12 personas seleccionaron los procesos de apoyo, también encontramos que 6 personas lo relacionan con los procesos estratégicos, en la etapa Verificar, encontramos gran parte de la población seleccionando los procesos de Evaluación, específicamente 38 personas, mientras que una persona relaciona la etapa con los procesos de apoyo, simultáneamente otra persona selecciona los procesos misionales, finalmente encontramos la etapa de Actuar, en la cual 25 personas relacionan los procesos de apoyo con la etapa, simultáneamente 9 personas relacionan la etapa con los procesos misionales, los procesos estratégicos fueron relacionados por 4 personas con esta etapa, 2 personas seleccionaron los procesos de evaluación con esta etapa, por lo tanto, podemos decir que en todas las relaciones establecidas, gran parte del personal evaluado seleccionó la opción apropiada, sin embargo, es necesario realizar actividades de capacitación en los fundamentos teóricos del Sistema Integrado de Gestión Unadista.

#### Conclusiones.

Posteriormente de analizar los resultados obtenidos en cada una de las preguntas del “Cuestionario de conocimiento respecto al Sistema Integrado de Gestión”, encontramos que de manera general podemos realizar las siguientes afirmaciones:

El personal Unadista evaluado tiene mayor disposición para realizar este tipo de actividades de apoyo al proceso de Inducción y Reinducción en los temas relativos al SIG, respecto a la actividad realizada como diagnóstico inicial.

La mayor parte de la población evaluada, exactamente el 82,5%, ejerce la función Docente en la entidad, por lo tanto se utilizaron estrategias acorde a su perfil laboral, tal como fue planeado en el diagnóstico inicial.

Se puede notar que gran parte de la población evaluada tiene al menos un año de experiencia en la entidad, sin embargo, existe un 10 % de población con menos de un año de experiencia en la entidad, este porcentaje podría relacionarse con el porcentaje de respuestas erradas en prácticamente todas las preguntas, por tal razón, es pertinente realizar este tipo de actividades enfocadas a conocer el SIG.

La mayor parte de la población evaluada, exactamente el 75%, tiene mayor claridad en el concepto general de SIG, respecto al diagnóstico realizado inicialmente, pues en esta ocasión solamente el 40% de la población acertaba en el concepto evaluado.

Sólo una pequeña parte de la población, exactamente el 7,5 %, no tiene plenamente identificado el alcance del SIG.

El 62,5% de la población evaluada tiene identificado plenamente la función de cada herramienta del componente de “Evaluación y Medición” del SIG, por tal razón, es necesario fortalecer la socialización, específicamente este componente.

Toda la población evaluada reconoce plenamente la norma internacional que regula cada componente del SIG.

La mayor parte de la población evaluada, exactamente el 77,5%, conoce la Misión institucional establecida en la entidad.

El 50% de la población evaluada conoce la herramienta utilizada por el SIG para presentar los resultados obtenidos en la vigencia, sin embargo, se comprueba que es relevante priorizar la socialización del componente de “Evaluación y Medición” del SIG.

Es apropiado considerar compartir más información relativa a los cambios que ha tenido la norma ISO 9001 y 14001 respecto a sus versiones anteriores, pues sólo el 37,5% de la población tiene claridad.

El 82,5% de la población evaluada reconoce claramente la utilidad de la pestaña “Documentación” en el desempeño normal de sus funciones establecidas.

La mayor parte de la población evaluada logra relacionar apropiadamente cada etapa del ciclo Deming respecto al tipo de proceso del SIG, sin embargo, se recomienda realizar actividades de socialización sobre este tema en específico.

De manera general podemos ver que los vídeo tutoriales realizados cumplieron efectivamente con su objetivo, pues se encuentra que los resultados obtenidos, específicamente los porcentajes de respuestas acertadas, aumentaron respecto a el diagnóstico realizado inicialmente, a pesar de ello, se sugiere mantener constantemente programado el desarrollo de este tipo de actividades de apoyo, pues el personal permanentemente se encuentra enfocado en desarrollar sus funciones establecidas, por tal razón, desde la Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario se pueden realizar periódicamente este tipo de actividades de apoyo a la Inducción y Reinducción del personal, logrando cumplir con el objetivo de mejoramiento continuo establecido en el Manual del Sistema Integrado de Gestión de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD).

## 12. Aportes y recomendaciones

Cuestionario de conocimiento previo del SIG y la Norma ISO 9001 2015 (UNAD)

Utilizar el Cuestionario según corresponda para garantizar el apoyo permanente a las actividades de Inducción y Reinducción del personal Unadista en los temas relativos al Sistema Integrado de Gestión, específicamente en la etapa de identificación del personal.

Informe Fundamentos Teóricos para la Sensibilización en Word. (UNAD)

Beneficiarse del archivo manteniendo la información a la vanguardia, para soportar teóricamente los distintos conceptos, teorías, interpretaciones, etc., de los diferentes autores, en lo que se refiere a temas del área de Gerencia de la Calidad y Mejoramiento Universitario.

Cuadro Comparativo en Word. (UNAD)

Se sugiere utilizar esta herramienta como apoyo a cursos de inducción y Reinducción, píldoras informativas, entre otras, de manera tal que facilite el aprendizaje del personal Unadista en los temas asociados al Sistema Integrado de Gestión.

Informe Estrategias Procesos Y Procedimientos en Word. (UNAD)

Emplear el documento para evaluar la implementación de las recomendaciones y conclusiones encontradas en los distintos Procesos y Procedimientos de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), aportando de esta forma al cumplimiento de los objetivos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión.

Diseñar situaciones aproximadas a la realidad de un entorno laboral (USTA)

Generar desde las distintas áreas de aprendizaje situaciones cercanas a las problemáticas usuales de una entidad real, permitiendo al estudiante utilizar y afianzar su conocimiento teórico en la resolución de las mismas.

Incentivar las actividades de aprendizaje en entornos laborales (USTA)

Motivar desde distintos incentivos al personal docente, para propiciar en mayor medida actividades que permitan al estudiante conocer más de los distintos sectores empresariales y su afinidad hacia los mismos.

Mejorar la preparación pedagógica de algunos miembros del personal Docente. (USTA)

El proceso de aprendizaje requiere varias etapas para darse de manera apropiada, en el cual el docente tiene un papel fundamental, por lo tanto, se recomienda capacitar al personal docente de manera continua, en temas relativos a la pedagogía, para que contribuyan efectivamente al proceso de formación Integral del estudiante.

Utilizar apropiadamente la Unidad Didáctica de Inducción y Reinducción del Sistema Integrado de Gestión de la UNAD. (UNAD)

Esta herramienta ha sido diseñada por el practicante para incentivar al personal Unadista a conocer los temas relacionados al Sistema Integrado de Gestión de una manera más interactiva y pedagógica, facilitando de esta forma el entendimiento de los mismos, permitiendo al personal experimentar una metodología de aprendizaje diferente.

Evaluar la viabilidad de aplicar las recomendaciones sugeridas en el documento “Análisis de resultados del Cuestionario de conocimiento respecto a la transición que desarrolló la UNAD de la Norma ISO 9001 2008 A ISO 9001 2015”. (UNAD)

Mediante el documento mencionado, se realizó un análisis apropiado, según el tipo de dato, específicamente un análisis de datos textuales, encontrado en las respuestas de cada una de las preguntas del Cuestionario, generando diversas propuestas para solucionar efectivamente cada una de las falencias encontradas en el conocimiento del personal Unadista en los temas relativos al Sistema Integrado de Gestión de la UNAD.

Evaluar la viabilidad de aplicar las recomendaciones Informe Revisión Instructivos en Word. (UNAD)

A través del Documento “Informe Revisión Instructivos en Word” se plantearon varias sugerencias a implementar, para mejorar o garantizar la uniformidad en los Instructivos que utiliza la UNAD para el normal desarrollo de sus actividades institucionales, garantizando de esta forma el cumplimiento de los lineamientos establecido en el Manual del Sistema Integrado de Gestión.

Incluir en el programa académico la posibilidad de profundizar en determinada área específica. (USTA)

Brindar la posibilidad al estudiante de seleccionar en determinado semestre si desea adquirir conocimiento especializado en un área de desempeño específica, aumentando de esta manera su conocimiento adquirido para su futuro desempeño laboral.

Informe Evaluación Indicadores Plan Operativo en Word. (USTA)

Aplicar las sugerencias planteadas en el documento, permitiendo facilitar a los departamentos correspondientes la evaluación de desempeño del mismo, especialmente de aquellos que no alcanzan porcentajes aceptables, contribuyendo de esta manera al objetivo de mejoramiento continuo establecido en el Manual del SIG.

Informe Acciones de mejora a considerar en Word. (UNAD)

Evaluar la viabilidad de aplicación de , las diversas propuestas, sintetizadas de manera general en el Documento, mediante las cuales se podría llegar a mejorar el desempeño de los Procesos, Procedimientos, etc., utilizados en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), específicamente en las Actividades relacionadas con el Sistema Integrado de Gestión (SIG).

### 13. Lecciones aprendidas

Cuestionario conocimiento previo del SIG y la Norma ISO 9001 2015. (Aspecto favorable)

Utilizar el Documento según sea necesario para mantener eficientemente el apoyo a las actividades de Inducción y Reinducción del personal Unadista en los temas relativos al Sistema Integrado de Gestión.

Informe Fundamentos Teóricos para la Sensibilización en Word. (Aspecto favorable)

Beneficiarse del archivo manteniendo la información a la vanguardia, para soportar teóricamente los distintos conceptos, teorías, interpretaciones, etc., de los diferentes autores, en lo que se refiere a temas del área de Gerencia de la Calidad y Mejoramiento Universitario.

Cuadro Comparativo en Word. (Aspecto favorable)

Se sugiere utilizar esta herramienta como apoyo a los cursos de Inducción y Reinducción, píldoras informativas, entre otras, de manera tal que facilite el aprendizaje de los temas asociados al Sistema Integrado de Gestión, a través de una herramienta de apoyo visual.

Informe Estrategias Procesos Y Procedimientos en Word.

Emplear el documento para evaluar la implementación de las recomendaciones y conclusiones encontradas en los distintos Procesos y Procedimientos de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), aportando de esta forma al cumplimiento de los objetivos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión.

Crear situaciones aproximadas a la realidad de un entorno laboral. (Inconveniente)

Diseñar desde las distintas áreas de aprendizaje situaciones cercanas a las problemáticas usuales de una entidad real, permitiendo al estudiante utilizar y afianzar su conocimiento teórico en la resolución de las mismas.

Análisis de resultados del Cuestionario de conocimiento respecto a la transición que desarrolló la UNAD de la Norma ISO 9001 2008 A ISO 9001 2015. (Inconveniente)

El análisis de datos textuales fue realizado según el tipo de dato codificado, generando las conclusiones que se consideren pertinentes, sin embargo, posteriormente se realizaron ajustes sugeridos desde la Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario.

Unidad Didáctica de Inducción y Reinducción del Sistema Integrado de Gestión de la UNAD (Aspecto favorable)

Se diseñó mediante la plataforma virtual Genially, una herramienta para apoyar el proceso de Inducción y Reinducción del Sistema Integrado de Gestión de la UNAD , sin embargo, fue necesario realizar ciertos ajustes, sugeridos desde la Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario, que permitieran orientar la herramienta a su óptimo funcionamiento, además de las características ideales para la población objetivo.

Diseño del Cuestionario conocimiento previo del SIG y la Norma ISO 9001 2015 (Inconveniente)

Posteriormente a realizar, enviar, aplicar, codificar y analizar los datos obtenidos a través del Cuestionario, el practicante encuentra que algunas preguntas fueron diseñadas para un tipo de análisis cuantitativo más complejo, lo cual generaría más tiempo en el mismo, por lo tanto se recomienda diseñar otro tipo de preguntas para futuras ocasiones.

La diferencia entre el tiempo de duración de la práctica, establecido por el programa “Estado Joven” respecto al tiempo solicitado por la Facultad para validar la práctica como opción de grado. (Inconveniente).

La práctica fue desarrollada bajo la Normativa del Programa “Estado Joven”, en la cual se establece un periodo de duración de cinco meses, mientras que para validar la práctica como modalidad de grado en la Facultad, se exigen al menos seis meses, por tal razón, se tuvo que llegar a un acuerdo entre el practicante y la entidad, dicho acuerdo fue concretado de manera exitosa, gracias a la participación oportuna de la Gerencia de Talento Humano Unadista.

Aplicación práctica de los distintos conceptos adquiridos durante todo el transcurso del Programa Académico de Ingeniería Industrial. (Aspecto favorable)

Durante el transcurso de la práctica, aunque específicamente, al inicio, el practicante pudo constatar y utilizar efectivamente los diferentes conceptos aprendidos en su formación académica, generando confianza en los conocimientos adquiridos en el transcurso de la carrera.

Apoyo a la comparación del Sistema Integrado de Gestión Unadista respecto al Modelo Integrado de Planeación y Gestión. (Aspecto favorable)

El practicante desarrolló un ejercicio similar a una auditoria externa, permitiendo utilizar el conocimiento adquirido en la práctica para comparar el SIG Unadista respecto al MIPG de la Función Pública, permitiendo al practicante adquirir nuevas experiencias laborales.

## 14. Conclusiones

La metodología desarrollada contribuyó favorablemente a los procesos de inducción y reinducción del personal, brindando a la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), CEAD Bucaramanga, diversas propuestas de mejoramiento que permitan a todo el personal Unadista concientizarse sobre la importancia del Sistema Integrado de Gestión (SIG) desde el cumplimiento de sus funciones establecidas, ofreciendo así a la entidad documentos donde se establecen las acciones de mejora a realizar para optimizar el desempeño de sus actividades institucionales.

Por ejemplo el 60,2 % de oportunidad de mejora en los procesos y procedimientos de la entidad, así como los resultados favorables vistos en el mejoramiento de la herramienta guía del SIG, exactamente en un 68%, además en la fase de aplicación de la metodología se halló, específicamente un 9,8 % de aumento en la participación de la población objetivo, por lo tanto podemos notar el interés del personal en contribuir activamente a mejorar su compromiso con la entidad.

Finalmente se encontró que el conocimiento de los funcionarios Unadistas de los temas relativos al SIG aumenta, pues se descubrió que después de aplicar el “Cuestionario de conocimiento del SIG”, de manera generalizada, las respuestas acertadas han sido mayores respecto al diagnóstico realizado inicialmente, exactamente un 28,7 % en la relación del ciclo Deming, sin embargo, es necesario utilizar las herramientas dispuestas frecuentemente, tales

como los video tutoriales de la página web del SIG, según lo considere necesario la Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario.

Garantizando de esta manera, que todo el personal Unadista tenga conocimiento actualizado sobre la relevancia del SIG en su funciones diarias establecidas, contribuyendo principalmente al cumplimiento de los objetivos establecidos en el Manual del SIG, aportando positivamente a los lineamientos institucionales de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), igualmente cabe mencionar la relevancia que tuvo para el practicante, la experiencia adquirida en la institución, permitiendo al estudiante afianzar su conocimiento y habilidades, asimismo, fortalecer las falencias que encontraba al enfrentarse a situaciones reales del entorno laboral, contribuyendo a identificar los aspectos a fortalecer al iniciar su vida profesional como futuro ingeniero industrial de la Universidad Santo Tomas.

### Referencias Bibliográficas

- [1] M. d. C. Gónzales, «Capacitación para el cambio.,» *ACIMED*, p. 4, 2008.
- [2] U. Beck, ¿Qué es la globalización?, Barcelona: Paidós, 1997.
- [3] S. G. Viloría, «Sistemas integrados de gestión, un reto para las medianas y pequeñas empresas,» *Escenarios*, pp. 69-89, 2011.
- [4] M. V. V. Orozco, «Liderazgo para una gestión moderna de procesos educativos.,» *Revista Educación*, pp. 3-16, 2010.
- [5] H. A. Olmos, «Agete,» 20 09 2018. [En línea]. Available: <http://www.agetec.org/desc>.
- [6] B. I. d. Desarrollo., *Competitividad : El Motor del Crecimiento : Informe de Progreso Economico y Social en America Latina*, Washington: Banco Interamericano de Desarrollo., 2001.
- [7] T. J. F. H. & J. C. V. Schmalbach, *La Gestión de la Calidad en los Servicios: ISO 9001 2008*, Barranquilla: B- EUMED, 2010.
- [8] Ambientalex.info, «Ambientalex.info,» 21 02 2019. [En línea]. Available: <https://usantotomas-ambientalex-info.crai-ustadigital.usantotomas.edu.co/tesauro/detalle/8605/gestion-ambiental>.
- [9] R. F. Alvarez, «Estructura de alto nivel de la ISO y su impacto en los Sistemas de Gestión.,» *Cegesti*, pp. 1- 3 , 2014.
- [10] M. O. M. Andrés Pastor Fernandez, *Sistemas Integrados de Gestión.*, Cádiz: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Cádiz, 2013.
- [11] R. M. A. Hintelholher, *Identidad y diferenciación entre Método y Metodología*, México: Estudios Politicos , 2013.
- [12] D. V. Bogantes, «EBookCentral,» 2009 01 01. [En línea]. Available: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliotecaustasp/reader.action?docID=3183043&query=globalizaci%C3%B3n+#>.

- [13] J. O. Novera, Fundamentos de Economía, La Loma: Editorial Digital UNID, 2015.
- [14] A. P. Lindo, Universidad, Política y Sociedad, Buenos Aires: EUDEBA, 1985.
- [15] S. Z. M. R. Mauricio Reina, El Sistema Económico, Bogotá: Departamento de Comunicación Institucional., 2006.
- [16] INCONTEC, «Universidad de San Buenaventura Cartagena,» 24 10 2007. [En línea]. Available: <http://www.usbcartagena.edu.co/phocadownload/copaso/4.pdf>.
- [17] Estrategia, «HILDEBRANDT GRUPPE,» 24 Abril 2015. [En línea]. Available: <http://www.hildebrandt.cl/en-que-consiste-la-norma-iso-90012008/>.
- [18] J. Evoli, Planeación Estrategica., Enero : 09, 2009.
- [19] M. F. C. H. & L. A. S. Sequereia, «E- Libro / Ebook Central,» 09 01 2009. [En línea]. Available: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliotecaustasp/detail.action?docID=3180471&query=ISO%209001%202008>.
- [20] C. Jara, «ISO TOOLS,» 13 Julio 2015. [En línea]. Available: <https://www.isotools.com.co/iso-9001-2008-requisitos-sistema-gestion-calidad/>.
- [21] J. C. L. N. Chávez, Epistemología y metodología, Ciudad de México: Grupo Editorial Patria, 2014.
- [22] L. P. Jesús Beltrán, El proceso de sensibilización, Madrid: Fundación Encuentro, 2004.
- [23] UNAD, «Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD),» 11 Agosto 2008. [En línea]. Available: <https://sig.unad.edu.co/documentacion/mapa-procesos>. [Último acceso: 09 Mayo 2019].
- [24] O. A. d. Planeación, «Univesidad Nacional abierta y a Distancia (UNAD),» 20 Enero 2015. [En línea]. Available: <https://sig.unad.edu.co/documentacion/mapa-procesos>. [Último acceso: 09 05 2019].
- [25] UNAD, «Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD),» 28 Septiembre 2012. [En línea]. Available: [https://informacion.unad.edu.co/images/planeacion/planesDeDesarrollo/PLAN\\_DESARROLLO\\_2015-2019.pdf](https://informacion.unad.edu.co/images/planeacion/planesDeDesarrollo/PLAN_DESARROLLO_2015-2019.pdf). [Último acceso: 15 Mayo 2019].

## Apéndices

### Apéndice A. Cuestionario conocimiento previo del SIG y la Norma ISO 9001 2015

← Cuestionario de conocimiento respecto a la Transición que desarrolló la UNAD de la Norma ISO 9001 2008 a ISO 9001 2015

PREGUNTAS RESPUESTAS 60

### Cuestionario de conocimiento respecto a la Transición que desarrolló la UNAD de la Norma ISO 9001 2008 a ISO 9001 2015.

Mediante este pequeño formulario se busca obtener información cuantificable respecto al verdadero conocimiento que tiene el personal de la UNAD, sobre el proceso de actualización de la norma a su versión más reciente ISO 9001 2015.

Aspectos a considerar:

- Todas las preguntas requieren respuesta.
- Realice las respuestas según su conocimiento.
- Sea honesto.
- Diligencie completamente el cuestionario.
- Las respuestas son anónimas.
- Por favor utilice la dirección de correo electrónico institucional asignada.

De antemano muchas gracias por su atención.

Dirección de correo electrónico \*

Dirección de correo electrónico válida

1) ¿Conoce Usted a que se refiere en general la norma ISO 9001?. \*

- Sí.
- No.

2) ¿A qué Sistema pertenece la Norma ISO 9001?. \*

- Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Gestión Ambiental.
- Gestión de la Calidad.
- Gestión de la Seguridad de la Información.
- Otro.

3) ¿Considera Usted relevante la certificación ISO 9001 2015 para la UNAD?. \*

- Sí.
- No.
- No tiene conocimiento al respecto.

4) Justifique su respuesta anterior brevemente. \*

Tu respuesta

---

5) ¿Para Usted qué busca garantizar la UNAD al certificarse en ISO 9001 2015?. \*

- La estandarización de sus procesos a nivel general.
- Aumentar la Satisfacción de sus "Stakeholders".
- Cumplir los requisitos de sus clientes.
- Todas las anteriores.
- No tiene conocimiento al respecto.

6) ¿Tiene conocimiento de los cambios de la Norma ISO 9001 2015 respecto a su versión anterior?. \*

- Sí
- No

7) ¿Cuales son los cambios significativos de la Norma ISO 9001 2015 en comparación con su versión anterior?. (Mencione.)

Tu respuesta

---

8) ¿Qué es un Sistema Intregado de Gestión para usted?. \*

Tu respuesta

---

9) Mencione los componentes que conforman el Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la UNAD. \*

Tu respuesta

---

10) ¿A qué estructura o ciclo pertenece el Mapa de Procesos del SIG de la UNAD?. \*

Tu respuesta

---

11) Mencione dos de los cinco principales objetivos del SIG de la UNAD. \*

Tu respuesta

---

12) ¿Cree Usted que la política del SIG de la UNAD es coherente con su Misión?. ¿Por qué? \*

Tu respuesta

---

13) Defina con sus propias palabras el concepto de "Calidad". \*

Tu respuesta

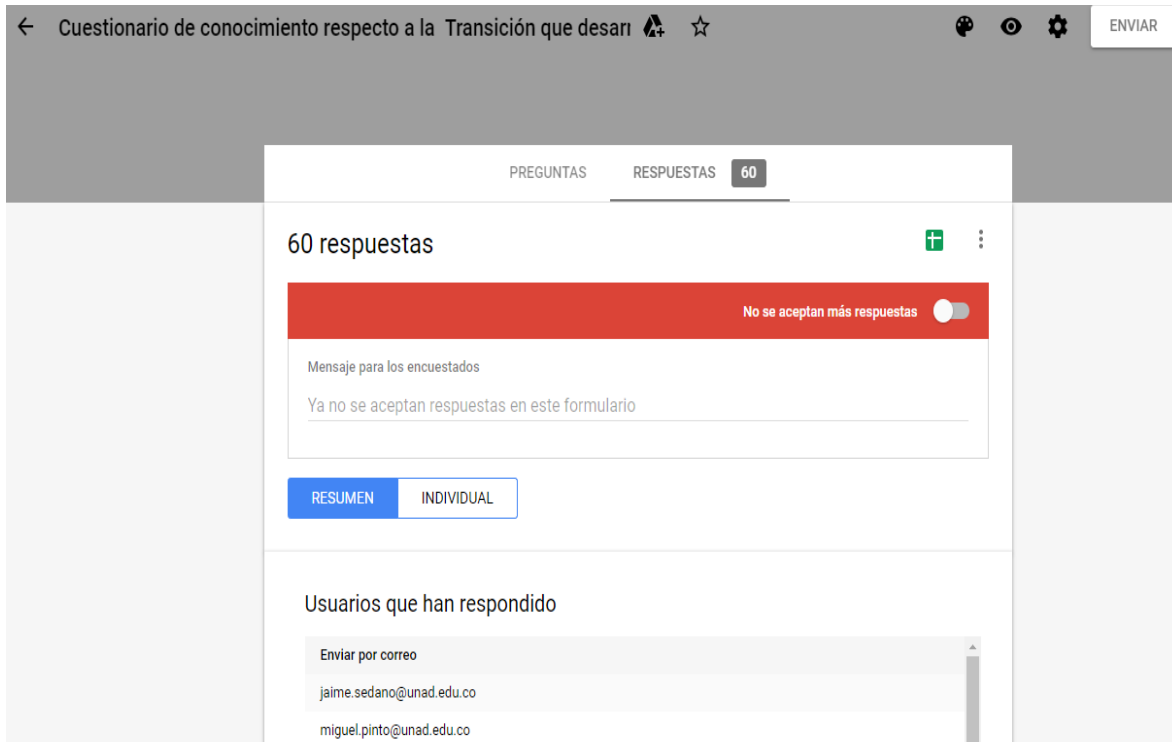
---

14) ¿Conoce el recurso llamado "Guía Práctica del Sistema Integrado de Gestión (SIG)"? \*

Sí

No

**Apéndice B. Aplicación del Cuestionario conocimiento previo del SIG y la Norma ISO 9001  
2015.**



Questionario de conocimiento respecto a la Transición que desari

PREGUNTAS RESPUESTAS 60

RESUMEN INDIVIDUAL

### Usuarios que han respondido

Enviar por correo

- jaime.sedano@unad.edu.co
- miguel.pinto@unad.edu.co
- willie.vergara@unad.edu.co
- henry.cely@unad.edu.co
- patricia.jimenez@unad.edu.co
- luz.blanco@unad.edu.co
- helen.gomez@unad.edu.co
- hector.sanchez@unad.edu.co
- andres.clavijo@unad.edu.co
- nevardo.ayala@unad.edu.co
- raul.gomez@unad.edu.co

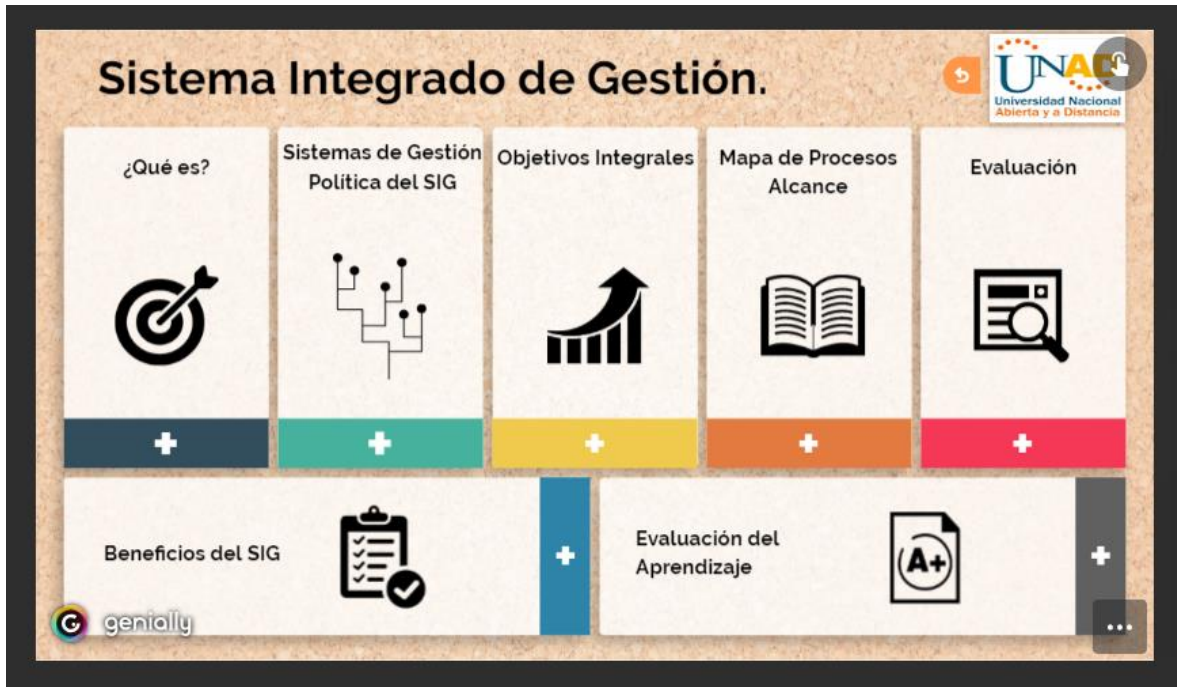
	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Marca temporal	Dirección de correo electrónico	Por favor seleccione el CI	1) ¿Conoce Usted a que	2) ¿A qué Sistema perten	3) ¿Considera Usted rele	4) Justifique su respuesta	5) ¿Para Usted qué bus
2	12/10/2018 16:00:38	jaime.sedano@unad.edu.co	CEAD Vélez.	No.	Gestión de la Calidad.	Sí.	La calidad es fundament	Todas las anteriores.
3	12/10/2018 16:07:14	miguel.pinto@unad.edu.co	CEAD Bucaramanga.	Sí.	Gestión de la Calidad.	Sí.	Amplia la cobertura tanto	Todas las anteriores.
4	12/10/2018 16:11:23	willie.vergara@unad.edu.co	CEAD Bucaramanga.	Sí.	Gestión de la Calidad.	No tiene conocimiento al	Desconozco la ultima cer	Todas las anteriores.
5	12/10/2018 16:46:17	henry.cely@unad.edu.co	CEAD Bucaramanga.	Sí.	Gestión de la Calidad.	Sí.	Garantía en el servicio co	Todas las anteriores.
6	12/10/2018 17:06:24	patricia.jimenez@unad.edu.co	CEAD Bucaramanga.	Sí.	Gestión de la Calidad.	Sí.	Permite mejorar los proce	Todas las anteriores.
7	12/10/2018 17:24:58	luz.blanco@unad.edu.co	CEAD Bucaramanga.	Sí.	Gestión de la Calidad.	Sí.	Los sistemas de calidad	Todas las anteriores.
8	12/10/2018 17:39:18	helen.gomez@unad.edu.co	CEAD Bucaramanga.	Sí.	Gestión de la Calidad.	Sí.	Permite que la Universid	Todas las anteriores.
9	12/10/2018 17:42:46	hector.sanchez@unad.edu.co	CEAD Bucaramanga.	Sí.	Gestión de la Calidad.	Sí.	ES UNA CERTIFICACIÓ	Todas las anteriores.
10	12/10/2018 18:22:46	andres.clavijo@unad.edu.co	CEAD Bucaramanga.	Sí.	Gestión de la Calidad.	Sí.	Porque estar certificado e	Todas las anteriores.
11	12/10/2018 19:02:00	nevardo.ayala@unad.edu.co	CEAD Bucaramanga.	Sí.	Gestión de la Calidad.	Sí.	para permitir el mejoram	Todas las anteriores.
12	12/10/2018 19:34:05	raul.gomez@unad.edu.co	CEAD Bucaramanga.	Sí.	Gestión de la Calidad.	Sí.	Por que ayuda a las orga	Todas las anteriores.
13	12/10/2018 21:54:39	mauro.patino@unad.edu.co	CEAD Vélez.	Sí.	Gestión de la Calidad.	Sí.	Es necesario para estand	Todas las anteriores.
14	13/10/2018 8:42:59	yocarta@hotmail.com	CEAD Bucaramanga.	Sí.	Gestión de la Calidad.	Sí.	Mejoramiento de proceso	Todas las anteriores.
15	12/10/2018 8:44:51	luz.blanco@unad.edu.co	CEAD Vélez.	Sí.	Gestión de la Calidad.	Sí.	Es muy importante por q	Todas las anteriores.

Respuestas de formulario 1


Explorar

J/A	H	I	J	K	L	M	N	O	
1	5) ¿Para Usted qué buscó?	6) ¿Tiene conocimiento de?	7) ¿Cuales son los cambios?	8) ¿Qué es un Sistema Integrado?	9) Mencione los componentes	10) ¿A qué estructura o proceso pertenece?	11) Mencione dos de los objetivos	12) ¿Cree Usted que la política es coherente?	13) Defina
2	Todas las anteriores.	No	No la conozco	Un sistema donde se busca mejorar la calidad	No conozco	N/A	N/A	Si es coherente	Es lógico
3	Todas las anteriores.	Sí	Amplia la cobertura tanto en el tiempo como en el espacio	Un listado de acciones a seguir	estratégico y misional	estructural	Mejorar las competencias de los estudiantes	Va acorde a la misión institucional	Hacer lo mejor posible
4	Todas las anteriores.	No	No tengo conocimiento al respecto	Un sistema que permite a los estudiantes acceder a los recursos de la biblioteca	Sistema de Gestión Ambiental	Proceso de Evaluación	No tengo conocimiento al respecto	No tengo conocimiento al respecto	Proceso de Evaluación
5	Todas las anteriores.	No	procesos nivel general	Trabajar todas las Dimensiones	Plataforma Tecnológica Integrada	SISTEMA DE INTEGRACIÓN	Mejorar las competencias de los estudiantes	Si, servicios con calidad	Buen servicio
6	Todas las anteriores.	Sí	Gestión del cambio	Conjunto de actividades a seguir	Misional, Apoyo, Estratégico	estratégico	No los conozco	Si, tiene elementos que se reflejan en la política	Proceso de Evaluación
7	Todas las anteriores.	No	No los tengo claros	Un sistema es un conjunto de elementos que interactúan entre sí	Ambiental, calidad, seguridad	el mapa de procesos agrícolas	Ciclo de vida del estudiante	Gestión de la investigación	Si, porque pretendemos hacer lo mejor posible
8	Todas las anteriores.	No	No los conozco	Es una red que permite a los estudiantes acceder a los recursos de la biblioteca	El sistema misional, funcional	No comprendí la pregunta	No los recuerdo	Si porque en la misión institucional	Tiene coherencia
9	Todas las anteriores.	No		ES UN MANUAL ESTRU	ISO9001	LO DESCONOSCO	LO DESCONOSCO	LO DESCONOSCO	ES LA MISMA
10	Todas las anteriores.	Sí	Inclusión de riesgos	Es un conjunto de normas que rigen el comportamiento de las personas	Componente de Calidad, Ciclo Deming PHVA		La promoción de la salud	Si, porque se comprometen a hacer lo mejor posible	Es la misma
11	Todas las anteriores.	No		El SIG sirve para administrar el ambiente, seguridad y su evaluación y control de los riesgos	mejoramiento universitario	si, se ejecuta de acuerdo a la política	Optimizar la gestión universitaria	Mejoramiento continuo de los servicios	Si
12	Todas las anteriores.	No		Es lo que permite unificar los procesos de los diferentes departamentos	Componente gestión de los procesos estratégicos		Diseñar estrategias de desarrollo	Ambas buscan la efectividad de los servicios	Son las mismas
13	Todas las anteriores.	Sí	Revisar el alcance del sistema	Un conjunto de procedimientos que rigen el comportamiento de las personas	Estrategia organizacional	Documentación	Mejoramiento continuo de los servicios	Si	Llevar a cabo
14	Todas las anteriores.	No	No conozco esa información	Es la relación directa de los departamentos con el ambiente	No los conozco	No conozco la información	Protección medio ambiente	No conozco la información	Es el mismo
15	Todas las anteriores.	No	No los conozco	Es la evolución de las actividades de los departamentos	El Componente de Gestión Ambiental	Ciclo Deming, Planes de Mejoramiento	Políticas de los departamentos	Por que ofrece una visión clara de los servicios	Es el mismo

**Apéndice C. Unidad Didáctica Genially de Apoyo al Proceso de Inducción y Reinducción del Sistema Integrado de Gestión de la UNAD.**





## Sistema Integrado de Gestión.

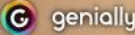




**Sistema Integrado de Gestión. (UNAD).**

"Esta herramienta de gestión es el resultado de los acuerdos logrados en los diversos espacios de concertación y discusión, se fundamenta en la constante revisión de metodologías e instrumentos implementados para la mejora continua de la gestión universitaria, la cual en su conjunto apunta a satisfacer las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de los servicios que presta la Universidad."



Para más información dirigirse al siguiente link: 

## Sistema Integrado de Gestión.



- **Procesos Evaluación:** Son aquellos que se utilizan para medir y recopilar información destinada a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia de todos los procesos que componen el Sistema Integrado de Gestión.

<b>Evaluación</b>	<b>Auditorias</b>	<b>SSAM</b>
		
		







**Apéndice D. Informe Evaluación Indicadores Plan Operativo en Word.**

## Descripción

El presente Documento tiene como Objetivo principal, sintetizar las diferentes recomendaciones surgieron a través de la Evaluación de los Indicadores del Plan Operativo Zona Centro Oriente 2018, los cuales se han generado en un archivo Excel, considerando la posibilidad de aplicar las sugerencias realizadas, logrando así, mejorar la utilidad de los Indicadores, además de revisar la coherencia de los datos utilizados, garantizando la validez del componente de Evaluación y Medición del Sistema Integrado de Gestión de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD).

**RESUMEN EVALUACIÓN.**

Se sugiere añadir a la columna “Detalles del Avance” un Link vinculado al documento Web “Plan Operativo 2018”, como soporte para determinar el número de créditos a matricular como “Meta Prevista”, en el Proyecto 1, pues de esta forma se podría verificar si los Objetivos trazados pueden llegar a ser alcanzados efectivamente en el periodo de tiempo establecido.

Actualizar la información del “Informe de Matriculas 2018 “, encontrado en la columna, “Detalles del Avance” del Proyecto 1, pues data con fecha de octubre del 2018, por tal razón, los valores de “Créditos Matriculados” en cada CEAD no coinciden con los plasmados en el archivo Excel.

Agregar más información respecto al “Macroproyecto” que debe presentar cada Escuela, de tal manera, que se pueda constatar si realmente el Indicador es generado apropiadamente, pues

actualmente, no está claramente establecido, ya que en la Columna “Detalles del Avance”, sólo se especifica el programa realizado.

El Proyecto 2, específicamente el ID ZCORI-11957, tiene coherencia el Indicador generado, pues efectivamente se cumple con la meta prevista, la información encontrada cumple con los requisitos establecidos, por lo tanto, no se recomienda realizar alguna actualización o modificación.

El Proyecto 2, específicamente el ID ZCORI-11958, está formulado de manera apropiada, el Indicador ofrece información pertinente a la meta establecida, la información de evidencia está plasmada oportunamente, por ende, no es necesario realizar ninguna modificación o actualización.

El Proyecto 2, específicamente el ID ZCORI-11959, está planteado de manera correcta, el Indicador ofrece información relacionada a la meta establecida, sin embargo, se sugiere añadir en la columna “Detalles del Avance” todos los pasos de la Descripción realizada, pues actualmente falta algunos pasos en el archivo Excel, específicamente el primer y último paso.

El Proyecto 2, específicamente el ID ZCORI-11960, tiene los elementos necesarios para generar correctamente el Indicador, sin embargo, se recomienda añadir en la columna “Detalles del Avance” toda la información relativa a la “Descripción de lo realizado” permitiendo mejorar el entendimiento de la meta establecida.

El Proyecto 2, específicamente el ID ZCORI-11961, es desarrollado de manera correcta, tiene los elementos necesarios para generar el Indicador adecuadamente, pero se recomienda añadir toda la información referente a “Descripción de lo realizado” a la columna “Detalles del Avance”, de esta manera se asegura mejorar la comprensión del Indicador por parte del Usuario.

El Proyecto 2, específicamente el ID ZCORI-11962, contiene todos los elementos necesarios para generar correctamente el Indicador, la información encontrada es coherente con la meta prevista, pese a ello, el indicador de porcentaje de “Avance por Actividades” en el archivo Excel refleja un 40%, el cual no corresponde al porcentaje de avance encontrado en el archivo de “Detalles del Avance”, por lo tanto, se sugiere corregir o aclarar esta información, garantizando la validez de la misma.

El Proyecto 4 tiene explícita toda la información relativa a la creación del Indicador, los elementos evaluados en el archivo de Excel, cumplen completamente los requisitos exigidos, por tal razón, no se recomienda realizar ninguna modificación o actualización específica.

El Proyecto 6 tiene los componentes necesarios para entender el Indicador, sin embargo, se sugiere revisar la columna “Detalles del Avance” la información respectiva al convenio “Fundación Ombrella”, ya que este dato no está relacionado directamente con el Indicador, además se recomienda evaluar si la meta establecida está de acuerdo al crecimiento esperado, estrategias utilizadas, etc., pues no se alcanza un porcentaje aceptable.

El Indicador del Proyecto 13 contiene los elementos necesarios para funcionar correctamente, sin embargo, es necesario considerar si las estrategias utilizadas para cumplir con la meta prevista son las pertinentes, pues el Indicador no alcanza un porcentaje aceptable, también se podría considerar si la meta establecida es coherente al crecimiento esperado, además se sugiere ordenar correctamente las “Actividades a Emprender” pues se encuentra actualmente que el cuarto paso está antes del tercer paso.

El Proyecto 13, específicamente del programa UNAD English tiene todos los componentes asociados al Indicador, desarrollados de manera correcta, sin embargo, es necesario revisar si la meta establecida es coherente con el crecimiento proyectado, simultáneamente se sugiere revisar

si las estrategias utilizadas para cumplir con la meta prevista fueron apropiadas a las características de la población, pues el Indicador no alcanza un valor óptimo, además se sugiere ordenar correctamente la información de la columna "Actividades a Emprender" , pues en el archivo de Excel se encuentra el cuarto paso antes del tercer paso.

El programa de cursos libres de Business y TOEFL Preparation Course, correspondiente al Proyecto 13, ha desarrollado los elementos necesarios para generar un Indicador correctamente, la evidencia encontrada es pertinente, sin embargo, se recomienda revisar las estrategias utilizadas para el cumplimiento de la meta establecida, pues no se alcanza ningún resultado positivo, por lo tanto, es necesario plantear nuevas estrategias para cumplir efectivamente la meta establecida, además se sugiere corregir el orden de las acciones encontradas en la columna "Actividades a Emprender" .

El Proyecto 13, específicamente de los temas relativos a los exámenes ITEP y TOEFL del INVIL, tiene los componentes apropiados para sustentar la creación de un Indicador, a pesar de esto, se sugiere revisar las estrategias planteadas para alcanzar la meta establecida, ya que actualmente no se alcanza un porcentaje razonable, por otra parte, también se debería revisar los parámetros mediante los cuales se proyectan las metas previstas, además se recomienda ordenar correctamente las tareas plasmadas en la columna "Actividades a Emprender".

El Proyecto 13, puntualmente a las matriculas generadas para el examen Level Test, contiene los elementos necesarios para generar un Indicador, aunque se recomienda revisar la efectividad de las estrategias utilizadas, simultáneamente se sugiere revisar la coherencia de la meta prevista respecto al crecimiento proyectado, ya que el Indicador no alcanza un porcentaje razonable, además se debería ordenar adecuadamente las tareas encontradas en la columna "Actividades a Emprender".

El Indicador correspondiente a la matrícula de estudiantes en programas regionales, perteneciente al Proyecto 13, tiene las características requeridas para funcionar correctamente, se sugiere revisar oportunamente el resultado de los acercamientos realizados a los entes gubernamentales, además de considerar si la meta establecida está sustentada mediante valores coherentes de crecimiento proyectado, pues no se genera ningún dato relativo a la meta establecida, adicionalmente es necesario cambiar el orden de las acciones plasmadas en la columna “Actividades a Emprender”.

El Proyecto 15 tiene los elementos necesarios para generar correctamente un Indicador, sin embargo, es necesario evaluar la coherencia de la meta prevista en relación a las fechas propuestas para las convocatorias de entidades gubernamentales, de manera tal que se pueda cumplir efectivamente la meta establecida, pues actualmente el Indicador no genera ningún dato considerable.

El Proyecto 15, puntualmente el ID ZCORI-12080, tiene claramente establecidas las metas proyectadas, simultáneamente los elementos que conforman el Indicador están correctamente formulados, a pesar de esto, el archivo no presenta ninguna información en la columna “Detalles del Avance”, por tal razón, el Indicador no genera ningún tipo de información válida.

Plan Operativo Zona Centro Oriente - 2018																				
ID	OP	Proyecto	Meta	Meta Prevista	Base de Cálculo	Meta cuantificada	BMINGA	MALAG	OCA NA	PPL NA	VELEZ	UDR BMEJA	UDR CUC UTA	Indicador	Productos a Obtener	Actividades a Empezar	Recursos UNAD	Fuentes Externas	Total Presupuesto	Trim. 1
ZCDRI-12268	OP-1	PROYECTO Innovación y Desarrollo Académico	Realizar acompañamiento efectivo al desempeño de los estudiantes de pregrado y postgrado durante su proceso de 2018. 2.632.032 créditos académicos	Maticular 188.856 créditos durante la vigencia 2018 (Periodos 16-1, 16-2, 8-3, 16-4 y 8-5)	0	188856	73207	10774	21587	19306	17116	19420	20846	Número de créditos matriculados /Número de créditos a matricular	Matricula de créditos	Gestión para la oferta de programas y atención a los estudiantes	\$ 0	\$ 0	\$ 0	X

Base de Cálculo	Meta cuantificada	BMINGA	MALAG	OCA NA	PPL NA	VELEZ	UDR BMEJA	UDR CUC UTA	Indicador	Productos a Obtener	Actividades a Empezar	Recursos UNAD	Fuentes Externas	Total Presupuesto	Trim. 1	Trim. 2	Trim. 3	Trim. 4	Responsables	Detalles del avance	% Avance por actividades	Avance cuantitativo	% de logro
0	188856	73207	10774	21587	19306	17116	19420	20846	Número de créditos matriculados /Número de créditos a matricular	Matricula de créditos	Gestión para la oferta de programas y atención a los estudiantes	\$ 0	\$ 0	\$ 0	X	X	X	X	Directores de centros	30/11/2018, 09:21	98%	187616	#####
																				Consolidado de Créditos Académicos matriculados en los 7 centros de la ZCDRI durante los 5 PERIACAs de 16:01			



### **Apéndice E. Informe Acciones de mejora a considerar en Word**

#### Descripción

Durante el desarrollo de las actividades relativas a la práctica empresarial, han surgido diversas propuestas mediante las cuales se podría llegar a mejorar el desempeño de los Procesos, Procedimientos, etc., utilizados en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), específicamente en las Actividades relacionadas con el Sistema Integrado de Gestión (SIG), de tal manera, en el presente Documento se sintetiza de forma general, las acciones de mejora propuestas en los archivos generados por el practicante, permitiendo simplificar la evaluación de viabilidad de aplicación de las propuestas a los departamentos correspondientes.

#### Síntesis

Propuestas relativas al Informe Estrategias Procesos y Procedimientos.

Verificar la gramática de los distintos componentes de los Procesos y Procedimientos, considerando las sugerencias realizadas, garantizando que puedan ser entendidos claramente por todos los Usuarios.

Revisar las modificaciones sugeridas en las Entradas y Salidas de los Procesos, pues de esta manera se facilitaría su comprensión por parte del Usuario.

Agregar información relativa a las Actualizaciones o Modificaciones realizadas todos los Procesos y Procedimientos, pues algunos de estos carecen de dicha información.

Unificar el diseño de los Flujogramas de los Procedimientos, permitiendo mantener la homogeneidad establecida desde los requerimientos de estandarización.

Examinar el correcto funcionamiento de los hipervínculos establecidos, ya que algunos se encuentran desactualizados.

Considerar la división de algunos Procedimientos en etapas, pues estos se encuentran con bastante información, lo cual podría dificultar su entendimiento.

Inspeccionar aquellos Procedimientos que tienen fecha de modificación o actualización superior a dos años atrás, asegurando que la información este a la vanguardia.

Agregar o eliminar según corresponda, las palabras seleccionadas en los distintos componentes de los Procesos y Procedimientos, permitiendo facilitar la interpretación por parte de los Usuarios.

Propuestas relativas al Informe Revisión de Instructivos.

Agregar o eliminar según corresponda las palabras resaltadas en los Instructivos que correspondan, permitiendo de esta forma facilitar el entendimiento del Documento por parte del Usuario.

Incluir definiciones con ejemplos de los temas que sean pertinentes según corresponda al Instructivo, garantizando ofrecer al Usuario documentos con claridad y precisión.

Añadir una página donde se establezca el “Contenido” de cada Instructivo que carezca de este, optimizando la búsqueda de un tema específico, además de contribuir a la uniformidad documental requerida por la Norma ISO 9001 2015.

Verificar el estado de los Hipervínculos encontrados en los Instructivos, pues algunos se encuentran desactualizados, adicionalmente se sugiere incluir algunos Links referentes a temas descritos en otros Instructivos, garantizando ofrecer al Usuario información a la vanguardia.

Adicionar al Instructivo los elementos que sean necesarios para garantizar la uniformidad del componente Documental, cumpliendo con los requerimientos exigidos por la Normativa correspondiente.

Mencionar información relativa a las fechas de actualización o modificación en los Instructivos que carezcan de esta, permitiendo al Usuario conocer la versión del documento.

Evaluar la posibilidad de agregar la información de algunos Instructivos a otros de mayor complejidad, complementando la información presentada en el documento, optimizando la comprensión por parte del Usuario.

Examinar el diseño de ciertos Instructivos, pues algunos no cumplen con la estructura establecida, incumpliendo con los requisitos de uniformidad exigidos por la Normativa correspondiente.

Eliminar las palabras resaltadas en algunos Instructivos, pues estas no tienen ninguna relevancia en el documento, alterando la estructura que presentan los Instructivos de manera general.

Revisar los Instructivos que tienen fecha de modificación o actualización mayor a dos años atrás, garantizando de esta forma, mantener la información del documento a la vanguardia.

Propuestas relativas al Informe Página Web del SIG.

Añadir una pestaña específica, (Similar a SIG, Acerca de, Etc.,) llamada “Sistemas Asociados” donde se establezca claramente cada Sistema Normativo que se utiliza o tiene como referente para soportar el SIG.

En la Pestaña de la herramienta de Control “Sistema de Seguimiento a Acciones de Mejora – SSAM”, se debería incluir una ventana donde se especifique la definición de la herramienta.

Crear una herramienta interactiva de “Ayuda” en la navegación de la página web del SIG, con los elementos necesarios para orientar por primera vez al usuario, permitiendo así que pueda conocer todos los elementos de manera general, en un corto periodo de tiempo.

Incluir directamente en la Página del SIG, una pestaña con un método de evaluación que permita al Usuario retroalimentar su conocimiento adquirido después de utilizar la herramienta de “Ayuda.

Diseñar e Incorporar una pestaña adicional, preferiblemente en la actual pestaña del SIG como ventana emergente, un pequeño texto explicando la relevancia que tienen los Sistemas de Gestión en las Instituciones.

Dedicar el tiempo que sea necesario desde la Dirección de Gerencia de la Calidad y Mejoramiento Universitario para asegurar el compromiso del personal Unadista con los Lineamientos Institucionales, mencionando dicho compromiso a través de un comunicado o un pequeño texto de Introducción en la pestaña “SIG”.

Verificar el funcionamiento del Hipervínculo de “Mejores Prácticas”, el cual se encuentra en la pestaña de la página oficial de la UNAD, específicamente en la pestaña “Servidores Públicos”

En la pestaña de “Sistemas Asociados” se recomienda utilizar un diseño interactivo, similar al que tienen las pestañas de “Gestión Ambiental” y “Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo”.

Modificar el diseño del logo del SIG, que se encuentra en la parte superior derecha de la página oficial del SIG, utilizar un diseño nuevo que permita presentar una imagen moderna, que permita despertar el interés del Usuario en los temas relacionados a los Lineamientos Institucionales.

Propuestas relativas al Informe Evaluación Indicadores Plan Operativo.

Se sugiere añadir a la columna “Detalles del Avance” un Link vinculado al documento Web “Plan Operativo 2018”, como soporte para determinar si las metas establecidas en los diferentes proyectos son coherentes con el crecimiento poblacional proyectado.

Revisar la columna “Detalles del Avance”, pues se recomienda añadir hipervínculos relacionados a los Documentos soporte de las metas previstas en los diferentes Proyectos evaluados.

Mantener las estrategias realizadas para alcanzar las metas previstas e implementar nuevas estrategias para mejorar los Indicadores con porcentajes no conformes.

Verificar el funcionamiento de los Hipervínculos relacionados en cada Proyecto, pues algunos se encuentran errados, por lo tanto, no aportan información al Usuario.

Ordenar las acciones descritas en la columna “Actividades a Empezar”, pues en algunos proyectos se encuentran en una secuencia ilógica.

Propuestas relativas al Informe Conclusiones del Análisis.

No se alcanza un gran porcentaje de las personas pertenecientes a los diferentes CEAD de la Zona Centro Oriente, sin embargo, se obtiene información de una población correspondiente a 60 personas de 175 personas totales, alcanzando un 34 % de la población total, cuya ubicación pertenece principalmente al CEAD Bucaramanga.

Para implementar este tipo de Cuestionarios donde se pretende recolectar información relevante de determinado tema en particular, se requiere o sugiere acompañamiento presencial en cada CEAD respectivo, por parte del Investigador en cuestión, pues pueden surgir dudas acerca del diligenciamiento del Cuestionario, lo cual probablemente genere datos estadísticamente sesgados.

El personal Unadista a nivel general, especialmente el personal Docente, tiene diferentes actividades asociadas a sus funciones establecidas, lo que dificulta en cierto grado, la participación en las distintas actividades de Sensibilización o Inducción de lineamientos Institucionales, por tal razón es necesario generar estrategias innovadoras y pedagógicas que permitan Sensibilizar de manera eficiente a todo el personal Unadista en temas relativos al Sistema Integrado de Gestión.

De forma generalizada encontramos que el personal Unadista no tiene claridad en los diversos componentes del Sistema Integrado de Gestión que utiliza la institución, lo cual es comprensible, pues cada miembro está interesado en lo que compete a sus funciones específicas, además, debemos mencionar que durante el transcurso del último semestre académico, ha ingresado una cantidad significativa de personal Docente nuevo en la entidad, por lo tanto, es necesario plantear estrategias sencillas e innovadoras que realmente permitan comprometer y sensibilizar a todo el personal, teniendo presente las características de sus roles laborales.

Es necesario realizar oportunamente distintas Actividades de Sensibilización de los temas relativos al Sistema Integrado de Gestión y su Normativa asociada, de manera generalizada al personal Unadista, específicamente al personal Docente, pues se encuentra de manera general que el 78 % de la población cumple la función de Docente, mientras que el 22% complementario, se encuentra en las categoría Contratista y Funcionarios ZCORI dichas actividades deben ser apropiadas a al perfil de la población, por tal razón, se recomienda utilizar plataformas educativas o recursos Web, que permitan diseñar herramientas pedagógicas e Interactivas, además de fortalecer las herramientas utilizadas frecuentemente en los planes de Inducción y Reinducción propuestos desde la Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario, tales como: Píldoras Informativas, Guía del SIG, Capacitaciones Web, etc. Pues de esta manera

se asegura que el proceso de Sensibilización sea realizado de una manera Consciente, Efectiva y Comprometida con los lineamientos Institucionales de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD).

De manera generalizada, en el análisis de las diferentes respuestas del Cuestionario, se encuentra que la población se distribuye aproximadamente uniforme, encontrando por ejemplo, que al menos, que gran parte del personal no tiene claridad respecto a los principales cambios de la Norma ISO 9001 2015, respecto a su versión anterior, exactamente el 68.3 % de la población valorada, que corresponde a 41 personas, manifiestan “No” tener una idea clara de dichos cambios, mientras que el 31.7 % complementario, correspondiente a 19 personas afirman conocer las diferencias relevantes entre las versiones de la Norma”, sin embargo, no tienen precisión en los conceptos utilizados ni en las Normas Internaciones que soportan la Política de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia.

#### Conclusiones.

En el documento se han planteado a manera de resumen las diversas acciones de mejora propuestas en los diferentes Informes presentados por el practicante, sin embargo, es pertinente mencionar que para revisar detalladamente cada propuesta se recomienda ir directamente al archivo mencionado, de esta forma se puede analizar detenidamente la coherencia de las mismas, además que sólo se mencionaron los documentos que se consideraron relativos a contribuir positivamente al Objetivo de Mejoramiento Continuo establecido en el Manual del Sistema Integrado de Gestión utilizado por la Universidad Nacional abierta y a distancia.

**Apéndice F. Unidad Didáctica Genially (Tour Página) de Apoyo al Proceso de Inducción y**

**Reinducción del Sistema Integrado de Gestión de la UNAD.**



**Ejemplo Práctico**

**METODOLOGÍA**

- 1

Navegando en página oficial de la UNAD, <https://www.unad.edu.co/>, debemos buscar y seleccionar la opción "Servidores Públicos"
- 2

Una vez allí, selecciona la opción acorde a tus necesidades, en este caso iremos a la pestaña "Acerca del SIG", de esta forma, nos encontraremos directamente en la página oficial del SIG y sus diversas herramientas disponibles.
- 3

Para esta ocasión supongamos que necesitamos encontrar un Formato específico, seleccionaremos entonces la pestaña "Documentación", luego iremos a la opción "Formatos", estando allí debemos identificar el Proceso y Procedimiento al que pertenece el Formato específico y finalmente descargar el Archivo.

genially

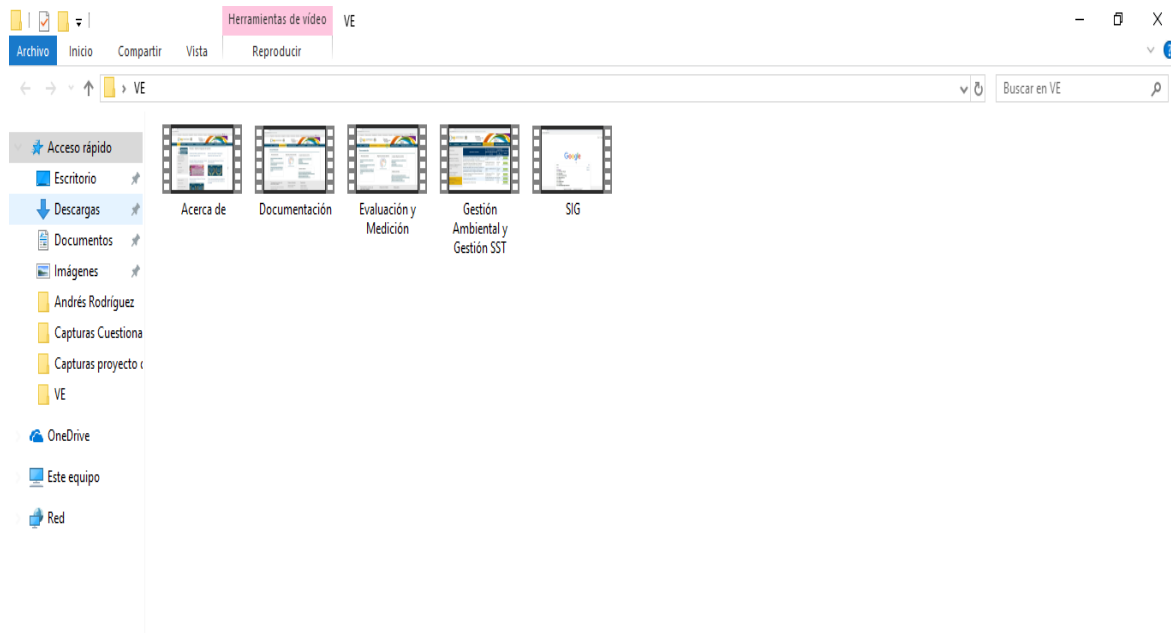
¡Da Click en el Icono para regresar al Inicio

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

**Ejemplos Prácticos**

Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario →

### Apéndice G. Video tutoriales página web del SIG



The screenshot shows a video player interface displaying a webpage. The webpage is titled 'Acerca del Sistema Integrado Gestión de la UNAD' and is part of the 'SIG' (Sistema Integrado de Gestión) section of the UNAD website. The page features a navigation menu at the top with options like 'Programas', 'Zonas y centros', 'Investigación', 'Escuelas', 'Internacional', 'Bienestar', 'Información al ciudadano', and 'Contáctenos'. The main content area includes a sidebar with 'Acerca de SIG' and 'Acerca del Sistema Integrado Gestión de la UNAD', and a main text area with a timeline of events from 2004 to 2014. The video player controls at the bottom show a progress bar at 0:00:09 and a duration of 0:01:49.

**Acerca de**

**Acerca del Sistema Integrado Gestión de la UNAD**

La Universidad Nacional Abierta y a Distancia, en coherencia con los compromisos adquiridos por la Alta Dirección ha definido, construido, implementado y evaluado su sistema Integrado de Gestión, proyectándolo como una herramienta de gestión universitaria, que facilita el desarrollo de los proyectos y el cumplimiento de los objetivos establecidos en el componente estratégico y misional de la UNAD.

Esta herramienta de gestión es el resultado de los acuerdos logrados en los diversos espacios de concertación y discusión, y se fundamenta en la constante revisión de metodologías e instrumentos implementados para la mejora continua de la gestión universitaria, la cual en su conjunto apunta a satisfacer las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de los servicios que presta la Universidad.

- 2004: Inicio al desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC en la UNAD.
- 2005 y 2006: Ensayamiento documental del SGC.
- 2007: Cambio organizacional a la UNAD por lo cual se generan nuevas disposiciones procedimentales del SGC. Establecimiento de la política de salud ocupacional, creación y regulación del Comité paritario de salud Ocupacional.
- 2006: Expedición de resolución por la cual se implementa el Sistema de Gestión de la Calidad - SGC en la UNAD. Expedición de resolución 0036 del 24 de abril de 2008 por la cual se establece la política ambiental y se estructura el Sistema de Gestión Ambiental de la UNAD. Adopción del reglamento interno de trabajo de los servidores públicos administrativos de la universidad.
- 2009: Certificación del SGC, bajo la norma ISO 9001:2008 y STCOP 3000:2004.
- 2010 y 2011: Mejora continua de los procesos del SGC a recepción de visita de seguimiento. Proceso inicial del Sistema de Gestión Ambiental de la UNAD basado en el modelo actualizado de la ISO 14001.
- 2011: Recertificación del SGC bajo la norma ISO 9001:2008 y STCOP 3000:2009 inicio de actualización del SGC con el modelo de actualización. Establecimiento del reglamento de higiene y seguridad industrial y Comisión del comité de convivencia laboral.
- 2013: Recepción de visita de seguimiento, a visita a reingreso a la UNAD.
- 2014: 4 años de desarrollo del Sistema Integrado de Gestión - SIG (Sistema de la Calidad, Gestión Ambiental, Comité de

0:00:09 0:01:49

The screenshot displays a web browser window with the URL <https://sig.unad.edu.co/gestion-ambiental>. The website header includes the UNAD logo (Universidad Nacional Abierta y a Distancia) and the 'Sistema Integrado de Gestión SIG' logo. The navigation menu contains: SIG, Acerca de, Documentación, Evaluación y Medición, **Gestión Ambiental**, and Seguridad y Salud en el Trabajo.

The main content area is titled 'Gestión Ambiental' and contains the following text:
 

Infraestructura Tecnológica; dentro de las cuales se tienen requisitos compartidos, tales como lo relacionado con la determinación de funciones, responsabilidad y autoridad y competencias del personal; el control y mantenimiento de la documentación; la gestión de auditorías internas, la gestión de riesgos y la formulación de acciones correctivas; los esquemas de seguimiento a resultados y de revisión por la dirección; así como en las actividades propias de los procesos, los controles inherentes a las mismas que a su vez previenen la contaminación y preservan el medio ambiente.

Gestión Ambiental y Gestión SST

0:00:28

0:01:29



## Apéndice H. Aplicación del “Cuestionario de conocimiento respecto al Sistema Integrado de Gestión”

← Cuestionario de Conocimiento respecto al Sistema Integrado de G

PREGUNTAS RESPUESTAS 40

Sección 1 de 2

### Cuestionario de Conocimiento respecto al Sistema Integrado de Gestión UNAD.

Introducción

Mediante el siguiente formulario se busca validar el cumplimiento del objetivo con el cual se realizaron los videos tutoriales para la navegación en el sitio web del Sistema Integrado de Gestión.

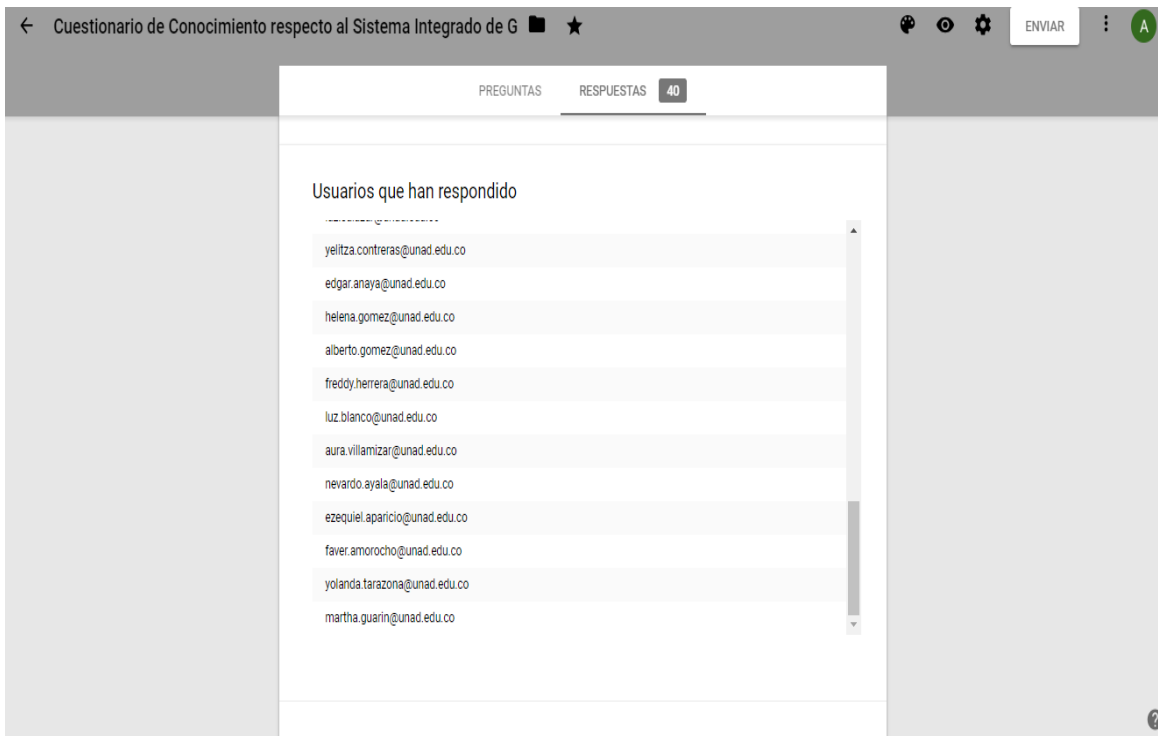
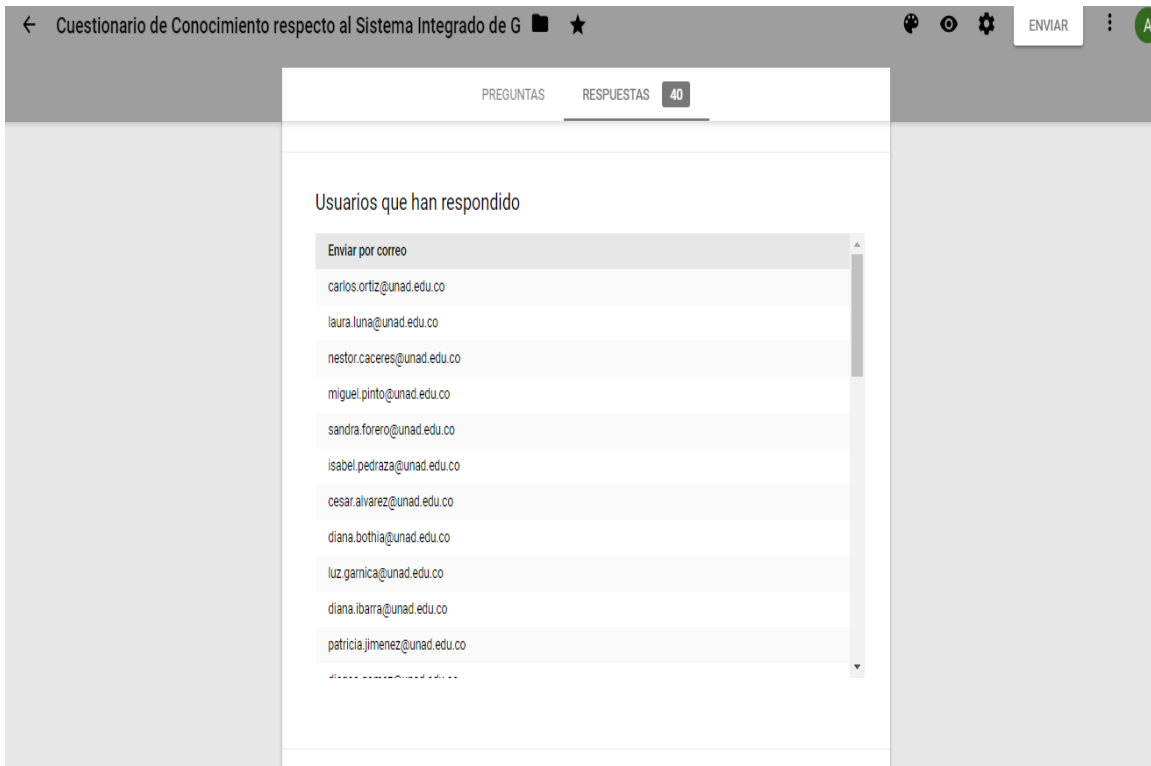
Por favor tenga en cuenta los siguientes aspectos para su diligenciamiento:

- Diligencie completamente el cuestionario.
- Verifique que su cuenta de correo electrónico institucional se encuentre activa en el navegador.
- Todas las preguntas requieren respuesta, responda según su conocimiento.

De antemano muchas gracias por su atención.

Este formulario recopila automáticamente las direcciones de correo electrónico de los usuarios de Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD. [Cambiar configuración](#)

Dirección de correo electrónico Institucional. \*



**Apéndice I. Registro fotográfico de actividades**

Figura 4 Actividad Socialización Videos Tutoriales CEAD Bucaramanga

Fuente: Elaboración propia.



Figura 5 Actividad Socialización Videos Tutoriales CEAD Bucaramanga

Fuente: Elaboración propia.



Figura 6 Acompañamiento Cuestionario De Conocimiento SIG CEAD Bucaramanga

Fuente: Elaboración propia.