



Observatorio Colombiano de Buenas Prácticas de Dirección Estratégica Universitaria

Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia

Certificación del Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la UPTC

Tercera Convocatoria de Buenas Prácticas 2015

Certificación del Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la UPTC

Palabras claves: calidad- ambiente syso - recursos informáticos

Institución responsable de la práctica				
Nombre de la institución	Ciudad	País	Teléfono / Fax	Sitio web de la institución/Facultad/Centro
Universidad pedagógica y tecnológica de Colombia	Tunja	Colombia	098 7405626 EXT. 2571 - 2316	http://www.uptc.edu.co/

Datos de la persona responsable de la práctica					
Nombre y apellidos	Cargo	Unidad/Facultad/Escuela	Correo electrónico	Teléfono /Fax	Sitio Web de la Práctica
Sandra rocio mondragon arevalo	Jefe planeacion - representante de la alta direccion	Planeacion institucional	planeacion@uptc.edu.co	3002303 088 fax 098 7422311	http://aplica.uptc.edu.co/Sigmall/Paginas/Default.aspx

Criterios de Excelencia en los cuales se enmarca la buena práctica (Marcar dos criterios como máximo)						
Liderazgo	Estrategia	Personas	Alianzas y Recursos	Procesos, productos y servicios	Clientes	Responsabilidad Social
	X			X		

1. Resumen ejecutivo de la Práctica:

En el año 2011, La Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (UPTC) se propone como meta evolucionar y ampliar la composición del Sistema de Gestión, por tanto con fundamento en la certificación de Calidad bajo las normas NTC ISO 90001:2008 y NTC GP1000:2009, la UPTC se compromete con el mejoramiento y el mantenimiento de

cada proceso que conforman el sistema y que trabajan como herramienta de gestión para dirigir y evaluar el desempeño institucional.

En el año 2014 la UPTC presenta su SIG para iniciar el proceso de certificación al ente certificador SGS Colombia S.A, firma de carácter y reconocimiento internacional, con un alcance definido como: “Diseño y desarrollo de programas académicos y servicios de educación universitaria en programas de pregrado y posgrado en la modalidad presencial y a distancia”

Hoy día la Universidad cuenta con un Sistema Integrado de Gestión (SIG) robusto y sólido; es el único SIG universitario a nivel nacional que ha logrado certificar las normas NTC-ISO 14001:2004 “Sistemas de Gestión Ambiental” y NTC OHSAS 18001:2007 “Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional”; y a nivel Internacional logró certificar las normas ISO 20000-1:2011 “Sistema de Gestión de Servicios de Tecnología e Información SGSTI” y la norma ISO 27001:2013 “Sistema de Gestión de Seguridad de la Información SGSI” siendo la primera Universidad a nivel latinoamericano en lograr éste reconocimiento; lo que evidencia un fuerte aporte en el mejoramiento continuo de los procesos Universitarios.

Estas certificaciones fueron entregadas por la firma certificadora SGS Colombia S.A, la cual después de un largo proceso de auditoría verificó el cumplimiento de estas normas en la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, y decidió entregar este reconocimiento a esta Institución que cumplió con todos los parámetros de evaluación.

A la fecha la UPTC cuenta con siete certificaciones en normas certificables, lo cual la convierte en una de las mejores universidades del país.

2. Planificación de la Práctica:

Con la ley 872 de 2003, se da inicio a la creación de Sistemas de Gestión de la Calidad; con lo que la UPTC implementó un sistema integrado de gestión bajo las normas: NTC GP 1000:2009, ISO 9001:2008; el Modelo estándar de control interno MECI 1000: 2005 y el sistema de desarrollo administrativo SISTEDA; sin embargo no se contemplaba la inclusión de las normas NTC ISO 14001:2004 y/o OHSAS 18001:2007.

Durante el cuatrienio 2007-2010, trabajó la consolidación de un sistema de calidad robusto, cumpliendo lo establecido en el artículo 6º de la Ley 872 de 2003, especificando la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios, sin embargo este modelo inicial no contempla la integración de medio ambiente, seguridad y salud ocupacional.

Para el cuatrienio 2011-2014 se plantea un Plan de Desarrollo Institucional (PDI) sólido y retador, orientado sobre el desarrollo de 5 lineamientos estratégicos fundamentales: Los

tres primeros (Investigación, Docencia y Extensión) que son la razón de ser de la Universidad y los lineamientos 4 y 5 son ejes transversales al servicio de la academia y apoyo a la parte misional.

En lineamiento 5. “Modernización de la gestión administrativa y financiera”, se proporciona el soporte administrativo e institucional para desarrollar actividades misionales y buscar optimizar los procedimientos”; en ésta línea de trabajo se incluye el programa 5.3 “Mantenimiento y Mejoramiento Continuo del Sistema Integrado de Gestión”, con el propósito evolucionar y ampliar su composición con sistemas de trascendencia universal, como responsabilidad social, medio ambiente, salud ocupacional y los que soportan el conocimiento específico como protección de la información, seguridad informática y normalización de ensayos de laboratorio.

El programa 5.3 se desarrolla puntualmente para el sistema de Integrado de Gestión SIG los proyectos que se enuncian a continuación:

FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ACADÉMICO ADMINISTRATIVO –SIGMA

COMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL BAJO LAS NORMAS NTC-OHSAS 18001 Y NTC ISO 14001

ADOPCIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS BAJO LAS NORMAS ISO 20000 E ISO 27000

Para evaluar su cumplimiento, cada lineamiento se compone de programas, que a su vez se soportan en proyectos estructurados por metas de cumplimiento, evaluadas a través de los planes de acción anuales y con seguimientos trimestrales. Cada meta propuesta cuenta con un indicador cuantificable y justificable sobre evidencias reales, sujetos a verificación por parte de los entes de control externos, lo que da la pauta para poder crear puntos de control.

En el tema financiero, la programación presupuestal se ejecuta a través del Banco de Proyectos con una planeación juiciosa y austera de cada proyecto, el cual está alineado con el Plan de desarrollo Institucional como soporte para la distribución de los recursos de inversión, es así como la financiación para el desarrollo del SIG contó con recursos definidos, programados y con un control por vigencias.

Frente al tema de recursos humanos y físicos, el sistema de calidad en 2011 inicia con un total de 3 personas como parte de la oficina de Planeación; en el año 2014 se crea en la estructura orgánica como el grupo SIG y cuenta con un total de 10 profesionales y un coordinador de grupo que funcionan en una oficina independiente, con todos los recursos logísticos que requiere cualquier dependencia administrativa.

3. Desarrollo y ejecución de la Práctica:

Para el año 2014, al finalizar el periodo rectoral se obtiene el cumplimiento del PROGRAMA 5.3 Mantenimiento y Mejoramiento continuo del sistema integrado de gestión, con los siguientes cumplimientos:

PROYECTO: FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ACADÉMICO ADMINISTRATIVO SIGMA:

Meta 2011

Rediseño y optimización del 15% de los procesos de SIGMA Cumplimiento 100%

Meta 2012

Rediseñar y optimizar 30% los procesos de SIGMA Cumplimiento 100%

Meta 2013

Rediseñar y optimizar 30% los procesos de SIGMA Cumplimiento 100%

Meta 2014

Rediseñar y optimizar 25% los procesos de SIGMA Cumplimiento 100%

PROYECTO: IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL BAJO LA NORMAS NTC-OHSAS 18001 Y NTC ISO 14001

META 2011

Realizar el diagnóstico y planificación de las normas NTC OHSAS 18001 y NTC ISO 14001 Cumplimiento 100%

METAS 2012

Realizar 1 auditoria de verificación a la implementación de las normas NTC OHSAS 18001 y NTC ISO 14001 Cumplimiento 25%

Elaborar el diseño para la implementación de la norma NTC OHSAS 18001 en la Universidad Cumplimiento 100%

Implementar 25% las normas NTC OHSAS 18001 en la Universidad Cumplimiento 100%

Realizar 4 talleres de Evaluación de la Gestión Cumplimiento 100%

Elaborar el diseño para la implementación de la norma NTC ISO 14001 en la Universidad Cumplimiento 100%

Implementar 25% las normas NTC ISO 14001 en la Universidad Cumplimiento 100%

Realizar 4 talleres de Evaluación de la Gestión Cumplimiento 100%

METAS 2013

Realizar 2 auditorías de verificación a la implementación de las normas NTC OHSAS 18001 y NTC ISO 14001 Cumplimiento 100%

Implementar 25% las normas NTC OHSAS 18001 en la Universidad Cumplimiento 100

Implementar 25% las normas NTC ISO 14001 en la Universidad Cumplimiento 100%

METAS 2014

Realizar 1 auditoria de verificación a la implementación de las normas NTC OHSAS 18001 y NTC ISO 14001 Cumplimiento 100%

Implementar 50% las normas NTC OHSAS 18001 Y NTC ISO 14001 en la Universidad Cumplimiento 100%

PROYECTO: ADOPCIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS BAJO LAS NORMAS DE ISO 20000 E ISO 27000 2014

METAS 2011

Realizar el diagnóstico y planificación de las normas ISO 20000 e ISO 27000 en la Universidad Cumplimiento 90%

METAS 2012

Realizar 1 auditoria de verificación a la implementación de las normas ISO 20000 e ISO 27000 en la Universidad Cumplimiento 25%

Hacer el diagnóstico y planificación de las normas ISO 20000 e ISO 27000 en la Universidad Cumplimiento 100%

Elaborar el diseño para la implementación de las normas ISO 20000 e ISO 27000 de la Universidad Cumplimiento 100%

Implementar 25% de las normas ISO 20000 e ISO 27000 en la Universidad Cumplimiento 100%

Realizar 4 talleres de Evaluación de la Gestión Cumplimiento 100%

METAS 2013

Realizar 2 auditorías de verificación a la implementación de las normas ISO 20000 e ISO 27000 en la Universidad Cumplimiento 50%

Implementar 25% de las normas ISO 20000 e ISO 27000 en la Universidad Cumplimiento 90%

METAS 2014

Realizar 2 auditorías de verificación a la implementación de las normas ISO 20000 e ISO 27000 en la Universidad Cumplimiento 100%

Implementar 53% de las normas ISO 20000 e ISO 27000 en la Universidad Cumplimiento 100%

Para alcanzar estos cumplimientos en el Cuatrienio, la Universidad Realizó una importante inversión que alcanza un Valor Total Asignado de \$ 959'782.313,75 en el tema ambiental y de salud ocupacional, y de \$ 5.639.895.545,77 en el tema de recursos Informáticos.

4. Resultados de la práctica:

Tal como la Administración lo había proyectado en su Plan de Desarrollo 2011-2014, la UPTC se certificó en cuatro normas internacionales, convirtiéndose en la primera universidad pública en Colombia en obtener la certificación en las normas OHSAS 18001:2007, referente al Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo y NTC ISO 14001:2004, la cual especifica los requisitos para un Sistema de Gestión Ambiental, y la única universidad pública en Latinoamérica en obtener certificación de calidad en las normas ISO 27001:2013 e ISO 20000-1:2011, para la sede central, las cuales refieren a los Sistemas de gestión de servicios y seguridad informática.

Estas certificaciones fueron otorgadas por la firma certificadora SGS Colombia S.A, la cual después de un largo proceso de auditoría verificó el cumplimiento de estas normas en la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, y decidió entregar este reconocimiento a esta Institución que cumplió con todos los parámetros de evaluación.

NTC OHSAS 18001:2007: (Occupational Health and Safety Assessment Series) especifica los requisitos para un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), para hacer posible que una organización controle sus riesgos de SST y mejore su desempeño en este sentido. Por lo anterior, la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia se compromete a implementar y desarrollar programas y estrategias que generen hábitos y comportamientos seguros, y de esta manera controlar los peligros y riesgos ocupacionales identificados, para lograr disminuir el número de accidentes y enfermedades de tipo ocupacional en los servidores públicos.

NTC ISO 14001:2004 especifica los requisitos para un Sistema de Gestión Ambiental, destinados a permitir que una organización desarrolle e implemente una política, objetivo y aplique la normatividad pertinente. Mediante la matriz de identificación de aspectos y valoración de impactos ambientales se determinan cuáles son los impactos significativos de cada una de las actividades que realizan los procesos, estableciendo programas que permitan minimizar los impactos valorados.

ISO 20000-1:2011 referente a un Sistema de Gestión de Servicios SGS, especifica los requisitos para planificar, establecer, implementar, operar, monitorizar, revisar, mantener y mejorar el SGS por parte del proveedor del servicio. La implementación de esta norma le permitirá a la Universidad gestionar de forma óptima sus servicios de TI, a través de la definición y el establecimiento de los procesos que dicta la norma, ya que contempla las mejores prácticas descritas en gestión de servicios TI, y garantiza que sus servicios estén alineados con los requisitos del servicio y acorde con el Plan de Desarrollo de la Universidad.

ISO 27001:2013 es una norma que especifica los requisitos para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información SGSI. Esta norma ayuda a la Universidad a gestionar la seguridad de la información y a adaptarse a la rápida evolución y la creciente complejidad de la gestión de la información y el continuo desafío que plantea la seguridad cibernética. La Universidad Pedagógica Y Tecnológica de Colombia ha reconocido la información como un activo vital en su organización. Así, para disminuir los riesgos y proteger esta información, es necesario implementar un adecuado conjunto de controles y procedimientos para alcanzar un correcto nivel de seguridad de la información y de igual forma administrar estos controles para mantenerlos y mejorarlos a lo largo del tiempo. Para el establecimiento, implementación y mejoramiento de los controles y procedimientos necesarios se define un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), el cual ayudará a identificar y reducir los riesgos vitales de seguridad, centrar los esfuerzos en la seguridad de la información y lograr su protección.

Se reciben las siguientes resoluciones por cada una de las certificaciones otorgadas:

SGS CO15/6073: Certificación de la norma OHSAS 18001:2007 Sistema de Gestión de seguridad y salud en el Trabajo

SGS CO15/6074: Certificación de la norma ISO 27001:2013 Sistema de gestión de Seguridad de la Información.

SGS CO15/6075: Certificación de la norma ISO 20000-1:2011 Gestión efectiva de Servicios de Tecnología e información

SGS CO15/6076: Certificación de la norma ISO 14001 sistema de Gestión Ambiental

SGS CO14/5904: Certificación la norma ISO 9001:2008 sistema de gestión de Calidad

SGS CO14/5905: Certificación la norma NTCGP 1000

5. Evaluación y revisión de la práctica:

El proyecto involucra a todas las dependencias universitarias de todas las sedes de la Universidad, al ser de carácter transversal, para que en su diario quehacer adopten actividades que respondan adecuadamente a los propósitos de cuidado de la Seguridad y salud en el trabajo, y eficiente utilización de los recursos naturales, manejo de tecnologías limpias, desarrollo sostenible y el uso eficiente de los recursos informáticos y administrativos para la entrega de servicios de tecnología.

La implementación del sistema requiere de una fuerte etapa de sensibilización y adaptación, dado que más que una metodología es un cambio de cultura y un compromiso de cada persona con los recursos otorgados por la Universidad; a hoy se construye una nueva mentalidad en la comunidad Universitaria del auto cuidado, la protección y utilización racional de recursos, el manejo eficiente de los sistemas de información y una fuerte orientación a la satisfacción del cliente interno y externo, en pro de lograr mayores estándares de Calidad y Acreditación de los servicios ofertados por la UPTC.

Es un proceso que se desarrolla, empezando por los líderes de proceso, y se desglosa al interior de la Universidad en efecto cascada; de igual forma se recoge la información y se definen los puntos de control; es un proceso que no requiere muestreos, ni segmentos de trabajo; dado que los procesos de la Universidad trabajan articulados a nivel general integrando a la sedes, y no se tiene descentralizado el sistema.

6. Carácter Innovador de la práctica:

La Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia ha definido responsabilidades económicas, ambientales y sociales como elementos clave de nuestra gestión sostenible; identificando a los distintos actores que tienen intereses en nuestras actividades o se ven afectados por ellas, desarrollar relaciones positivas con ellos y, a fin de cuentas, mejorar nuestro valor para con la institución.

El Sistema Integrado de Gestión, trabaja de la mano con todos los procesos de la Universidad, para reagrupar los aspectos e impactos negativos que afectan a la Institución con el propósito de atacar los factores más relevantes que afecten.

Los programas que se han considerado críticos en la Institución según las actividades que se realizan y después de un estudio a fondo del nivel de aspecto que puede generar al medio ambiente. Los programas que se consideraron fueron:

- Programa de Uso y ahorro eficiente de Agua (PUEAA)
- Programa de Uso y Ahorro eficiente de Energía (PUEAE)

- Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos (PGIRS)
- Programa de Gestión Integral de Residuos Peligrosos (PGIRESPEL)

Una de las claves de los resultados alcanzados en materia ambiental tiene que ver con la capacitación a los trabajadores y contratistas en el desarrollo de nuestros programas y en las actividades descritas en los mismos, que se han convertido en parte activa en la implementación de las acciones de prevención y en la protección del medio ambiente, siendo conscientes de que en la educación y concientización está el éxito de nuestros programas.

El implementar, mantener y mejorar el sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo se orienta al cuidado integral de la salud de los servidores públicos de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, minimizando los riesgos asociados a sus actividades, y desarrollando programas de gestión, para lograr el mejoramiento continuo del sistema.

Identificar los Peligros existentes, con el fin de poner en práctica medidas de control que mejoren las condiciones de trabajo y salud; establecer actividades en materia de Medicina Preventiva, Higiene y Seguridad Industrial, tendientes a prevenir la ocurrencia de ATEP; crear estándares de seguridad y vigilancia que ayuden a evitar accidentes de trabajo y enfermedades profesionales; Planear, organizar y desarrollar eventos de inducción y capacitación que sirvan como elementos de formación integral en el trabajo y fomenten la participación activa de los trabajadores en general; procurar una adecuada y oportuna atención médica en caso de accidente de trabajo o enfermedad profesional en conjunto con la Administradora de Riesgos Laborales; Velar por la salud y seguridad del talento humano, mediante actividades de promoción de la salud, seguridad y prevención de lesiones y enfermedades profesionales, promover la mejora del desempeño en seguridad y salud ocupacional en proveedores y contratistas; desarrollar estrategias en busca de la prevención de las lesiones y/o enfermedades en los trabajadores, controlando los peligros y riesgos ocupacionales identificados

7. Divulgación de la práctica:

Los mecanismos de comunicación externa definidos por la Universidad son los establecidos por el proceso estratégico de comunicación pública: página web, programas radiales, Emisión de cuñas y campañas, magazín Institucional, campañas Institucionales, rendición de cuentas, reuniones con la comunidad y demás partes interesadas, publicaciones, folletos, cartillas, afiches, entre otros.

La Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, identifica y divulga internamente sus aspectos ambientales significativos, sin embargo ante solicitudes externas, analizará

la pertinencia de su divulgación dado que no contempla como tal una comunicación formal externa de los mismos

Con el apoyo de las Oficinas de Comunicaciones y Educación Virtual se establecen los siguientes mecanismos para la divulgación todas las actividades que se desarrollan para lograr una correcta implementación de las normas:

- Distribución del Periódico desde la U en físico, versión digital enviada a través del correo electrónico masivo de la Universidad y publicado en la página web.
- Inserto en el periódico local Boyacá 7 días.
- Invitación a directivos, docentes, egresados, estudiantes, funcionarios, estudiantes, medios de comunicación, entes de control y ciudadanía en general a los eventos programados por el SIG.
- Divulgación de afiche y demás publicidad desarrollada para promocionar eventos relacionados con el SIG
- Invitación a través de twitter: @universidaduptc y Facebook UPTC
- Comunicados de prensa desde la U
- Boletín Interno Desde la U
- Cuñas radiales en UPTC Radio 104.1 La Fm Universitaria
- Página web, el Kanal 6 de Claro, Zoom Canal Universitario, y Redes Sociales.

8. Fuentes complementarias:

<http://aplica.uptc.edu.co/Sigmall/Paginas/MapadeProceso.aspx>

http://www.uptc.edu.co/export/sites/default/comunicaciones/periodicos/documentos/2015/u_3_8.pdf

http://www.uptc.edu.co/export/sites/default/comunicaciones/comunicados/documentos/2015/junio/com_prensa_51.pdf

http://www.uptc.edu.co/export/sites/default/comunicaciones/boletin/documentos/2015/boletin_010.pdf