

Gerencia de Calidad y Mejoramiento Organizacional - GCMO

# Sistema de Gestión de la Calidad

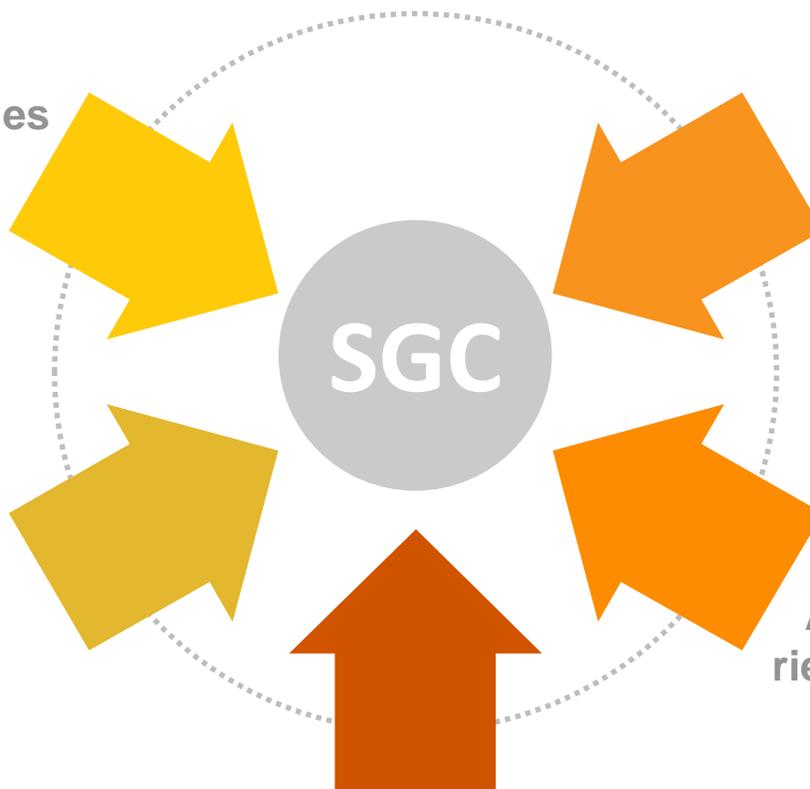
Ing. Oliva Ortiz – Líder Nacional del Sistema

*Bogotá, octubre 11 de 2021*

# Entradas para la revisión por la dirección

1 Cambios en cuestiones internas y externas

2 Desempeño y eficacia



Oportunidades de mejora

5

Acciones para abordar riesgos y oportunidades

4

3 Adecuación de los recursos

# 1. Cambios en cuestiones internas y externas



## Matrícula Cero

Creación Fondo de Apoyo al Plan de Solidaridad Extendida, adopción de los lineamientos del Ministerio de Educación Nacional para la aplicación de la estrategia mediante Acuerdo 037 del 02 de agosto de 2021,



## Proyecto de Resolución Condiciones de Programa de Registro Calificado - MEN

Por la cual se precisan los parámetros de autoevaluación, verificación y evaluación de las condiciones de calidad de programa definidas en el Decreto 1075 de 2015, para la obtención, modificación y renovación del registro calificado. 28 de junio de 2021



## Restricciones de movilidad

Actualización de procedimiento Auditorías integrales para incluir las consideraciones para la ejecución de revisiones remotas.



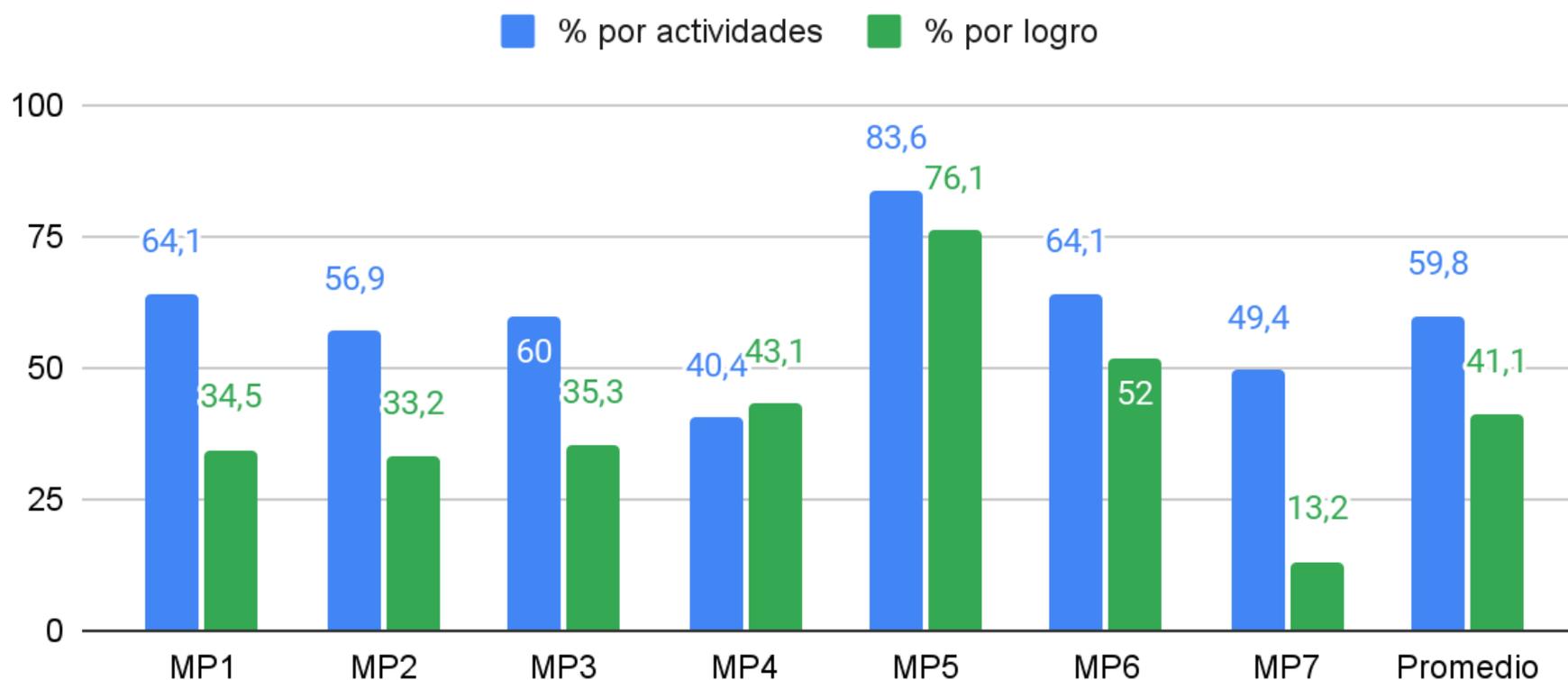
## Actualización Plan de Desarrollo

Actualización de procedimiento Auditorías integrales para incluir las consideraciones para la ejecución de revisiones remotas.



## 2. Desempeño y eficacia – Logro de objetivos

% de cumplimiento de Macro Proyecto MP, por actividades y por logro

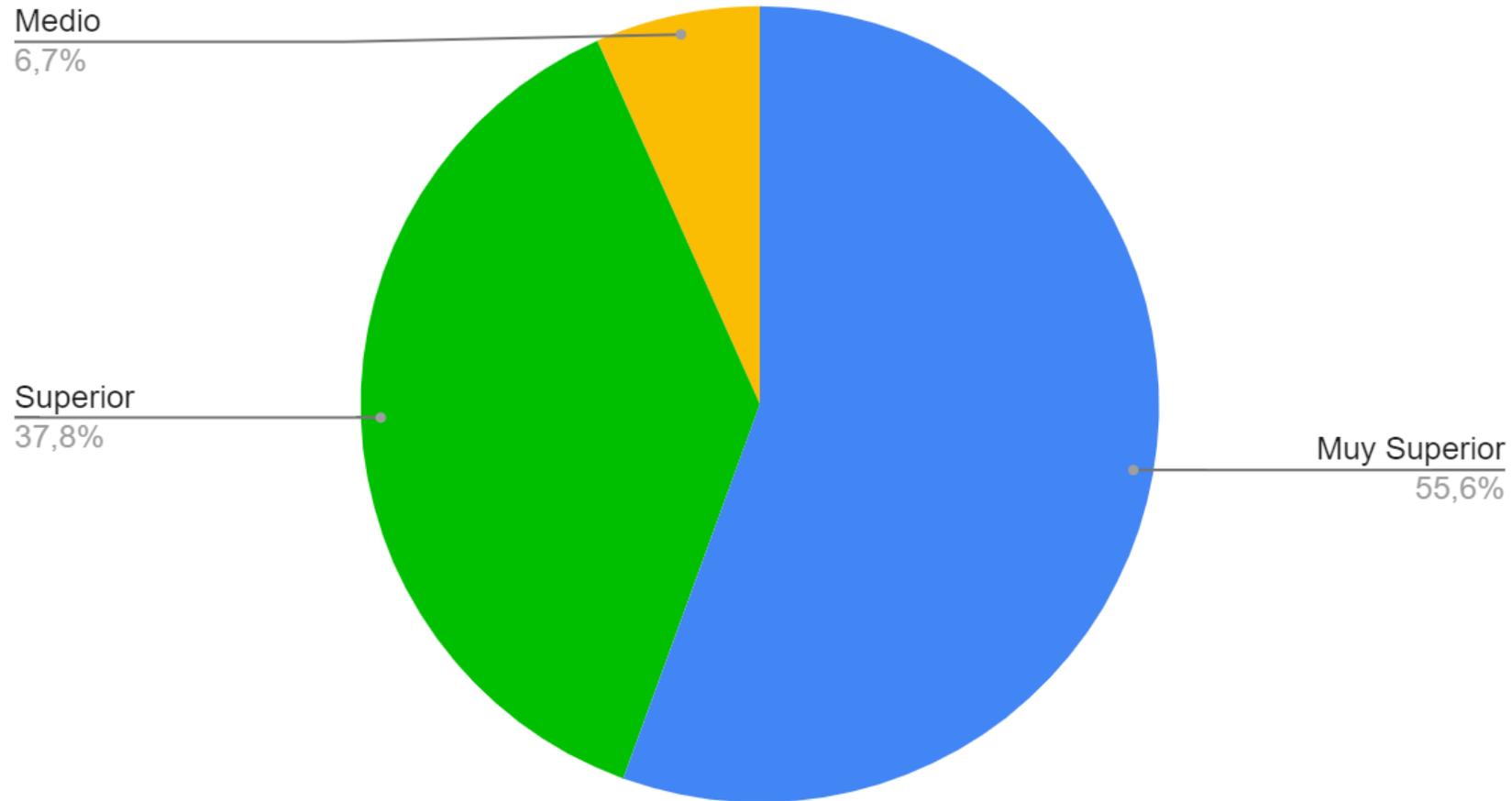


% de cumplimiento de Macro Proyecto MP, por actividades y por logro

Fuente Oficina Asesora de Planeación. Fecha de corte septiembre 30 de 2021

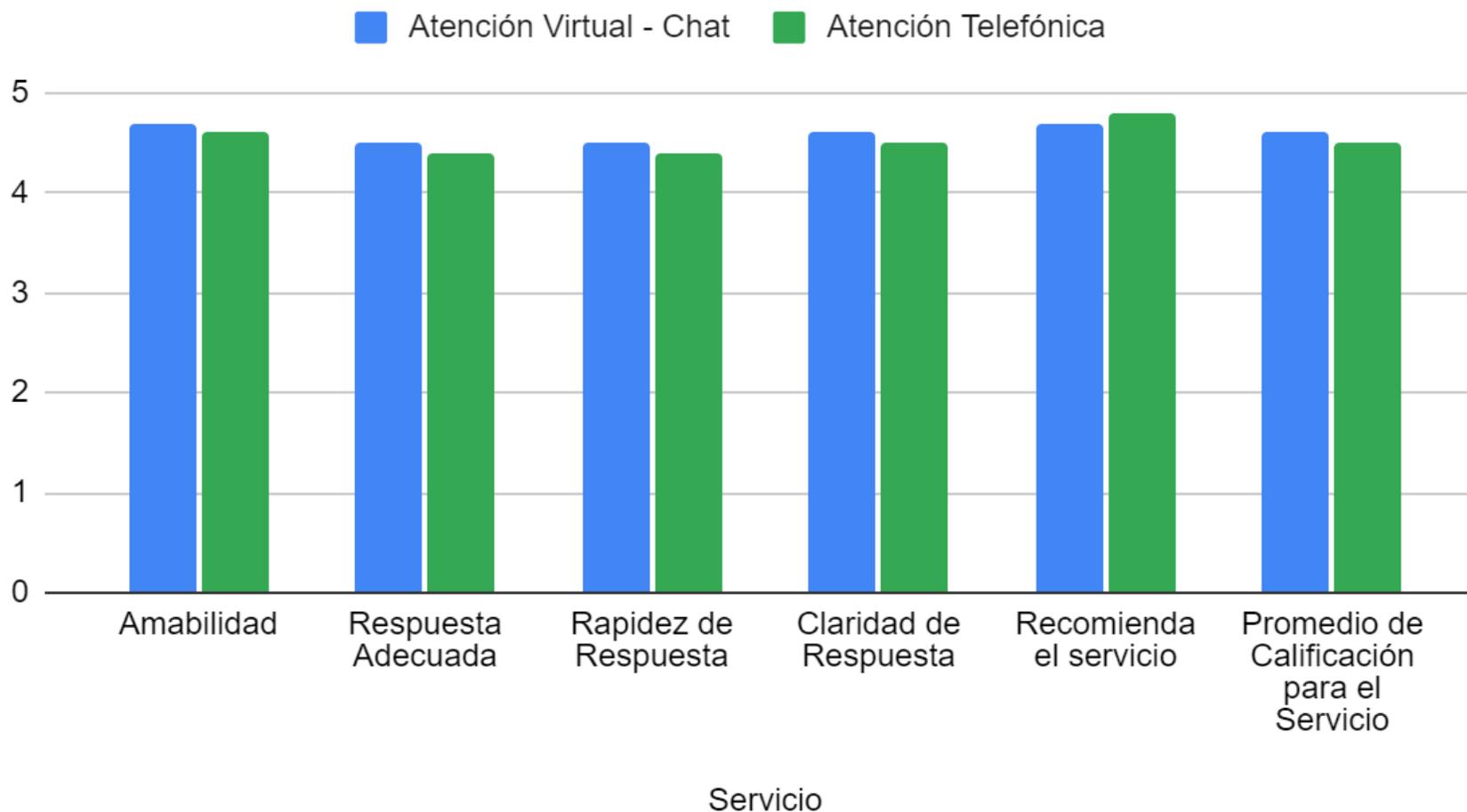
## 2. Desempeño y eficacia – Seguimiento y medición

Comportamiento Indicadores de Proceso - Trimestre 3 2021



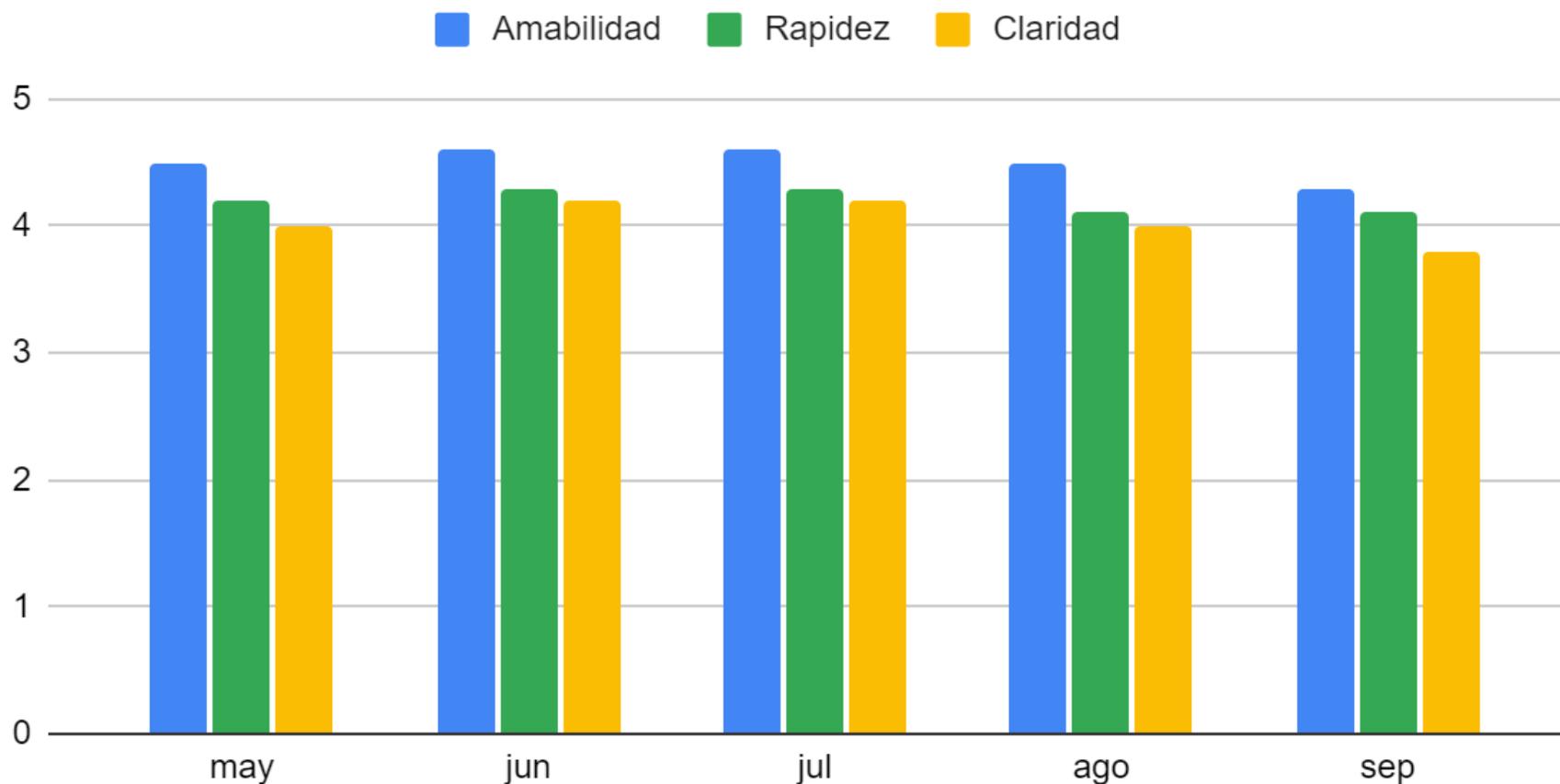
## 2. Desempeño y eficacia – Satisfacción del Usuario

### Valoración del Servicio - Canales del Contact Center



## 2. Desempeño y eficacia – Satisfacción del Usuario

### Valoración del Servicio - Módulo de radicación de PQRS



### Valoración del Servicio - Módulo de Administración PQRS

Fuente Módulo de Administración de PQRS. Reporte de mayo a septiembre de 2021

## 2. Desempeño y eficacia – Conformidad salidas

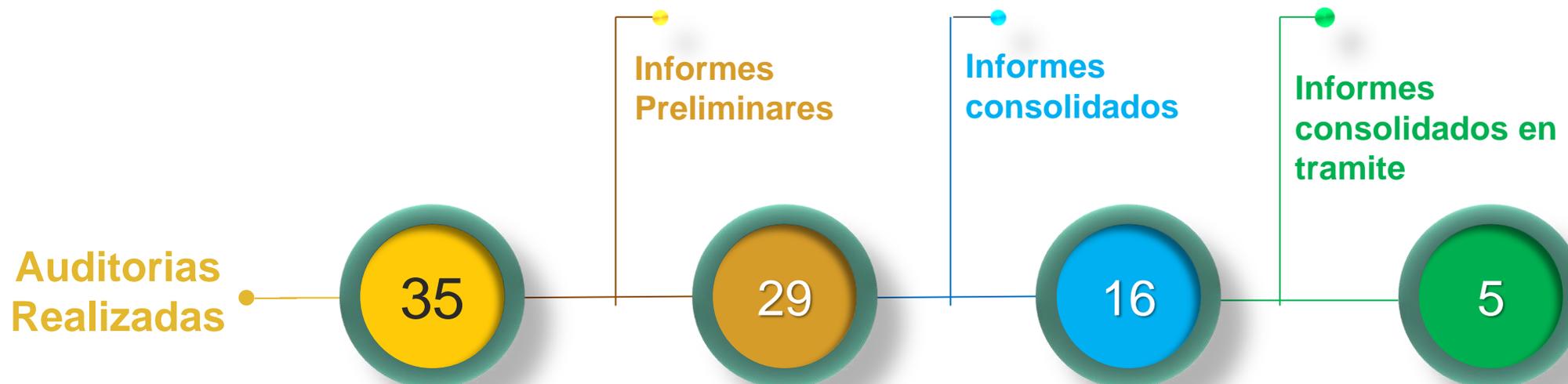
PROCESO	16 de mayo de 2020 a 15 de mayo de 2021	16 mayo 2021 a la fecha
	Número de situaciones	Número de situaciones
C-7 Ciclo de Vida del Estudiante	62	35
C-8 Gestión de la Oferta Educativa	0	0
C-9 Gestión del Bienestar Integral unadista	0	0
C-10 Relaciones Intersistémicas e Internacionales	0	0
C-11 Gestión de la Investigación	0	0
C-13 Proyección Social para el Desarrollo Regional y la Inclusión Educativa	0	0
C-15 Gestión de Innovación y Emprendimiento	0	0



# AUDITORIAS INTEGRALES

## Vigencia 2021

## 2. Desempeño y eficacia - Auditorías Integrales



Fuente: OCONT, 2021

# Resultados generales de las auditorías



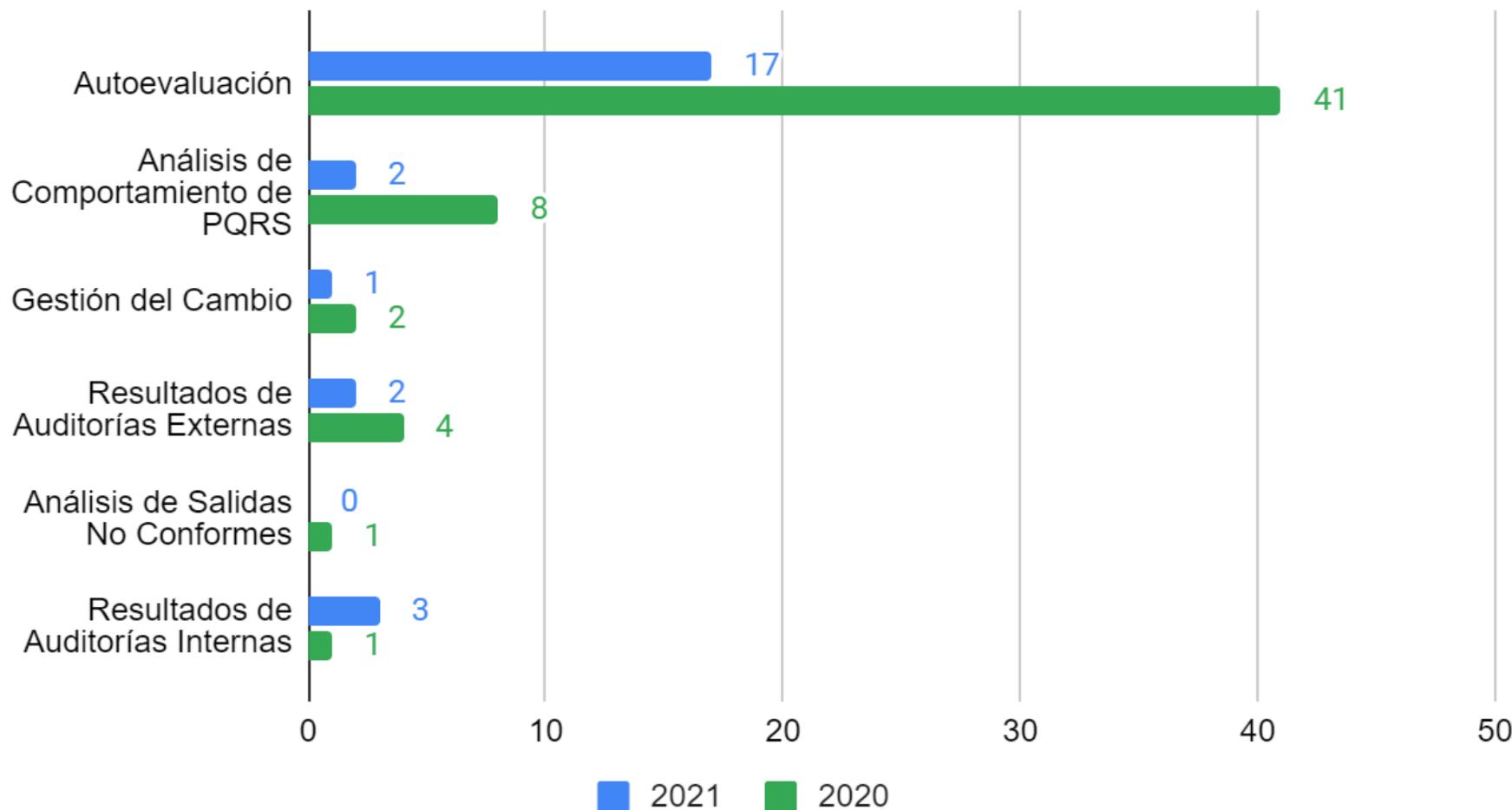
# Resultados de auditorías por proceso

Proceso	Hallazgos	Oportunidades mejora	Observaciones	Recomendaciones sugerencias	Aspectos para considerar
C-7	Ciclo de Vida del estudiante	2	5	21	
C-8	Gestión de la Oferta Educativa	1			
C-9	Gestión del Bienestar Integral UNADISTA			3	
C-10	Relaciones Intersistémicas e Internacionales			1	
C-11	Gestión de la Investigación	1 Ncm	1	3	1
C-13	Inclusión Social para el Desarrollo Regional y la Proyección Comunitaria	4	1	3	
C-15	Gestión de Innovación y Emprendimiento		2	1	1
C-3	Evaluación y Aseguramiento de la Gestión Organizacional				
C-4	Gestión de Recursos Físicos, Administrativos y Financieros				
C-5	Gestión y Desarrollo de la Plataforma Humana Unadista	1		1	
C-12	Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica			3	1
C-14	Gestión Integral de la Infraestructura Física			3	
C-1	Mejoramiento de la Gestión Organizacional			5	
C-2	Gestión de la Información y del Conocimiento Organizacional		3	1	
C-6	Planificación Institucional			3	



## 2. Desempeño y eficacia – No conformidades

### Planes formalizados en el SSAM



### 3. Adecuación de los recursos



Plan de Desarrollo  
Asegura recursos para la  
gestión



Proyecto 30

Calidad con sello UNAD



Recursos específicos para el  
SGC

Plataforma Humana Unadista

Comprometida – Red de LEG

Oficina de Control Interno

# Comité Técnico de Gestión Integral y MECI

*Bogotá D. C. 11 de octubre de 2021*

# Administración del riesgo

# Objetivo del Mapa de Riesgos



Establecer las acciones requeridas para la administración de los riesgos en los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, mediante la identificación, análisis, evaluación, valoración, tratamiento, seguimiento y control de los riesgos con el fin de prevenir su ocurrencia o minimizar su impacto y que afecte el cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales.

# Relación de riesgos ajustados

7 riesgos

5 en los procesos  
misionales

2 en procesos  
estratégicos

1

Gestión  
Investigación

2

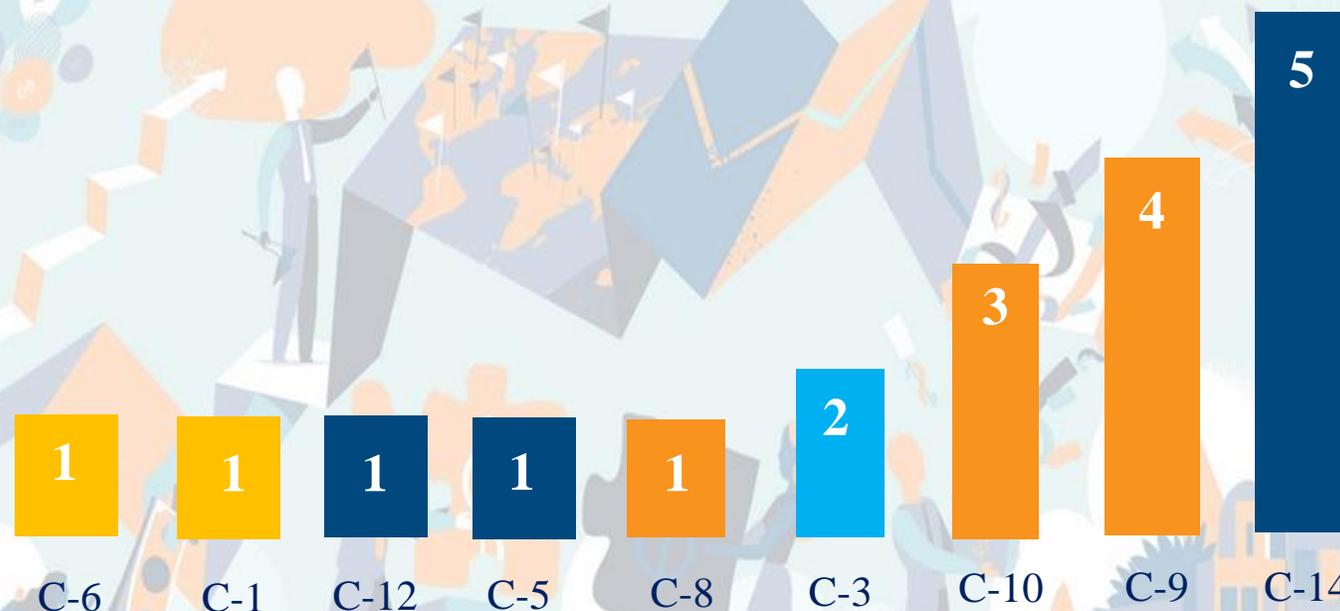
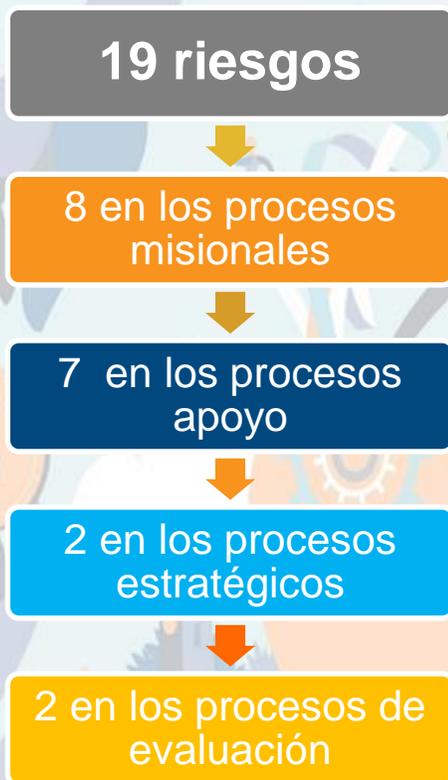
Mejoramiento  
Gestión  
Organizacional

4

Ciclo de Vida del  
estudiante

Fuente: Mapa de Riesgos, 2021

# Relación de nuevos riesgos



Fuente: Mapa de Riesgos, 2021

# Administración del riesgo

## Ruta de control y seguimiento .



Lineamientos de Administración de Riesgos

Circular de OCONT



Gestión y Seguimiento de Mapas de Riesgos

Responsables del riesgo



Revisión avances de seguimiento del riesgos

OCONT y actores del procedimiento,

Creación, actualización o ajustes de Riesgos

## 4. Acciones para abordar oportunidades



Medición de dispersión de matrícula de cursos



Unificar criterios de evaluación del desempeño de los funcionarios.



Asegurar diligenciamiento de actas de entrega por parte de los docentes

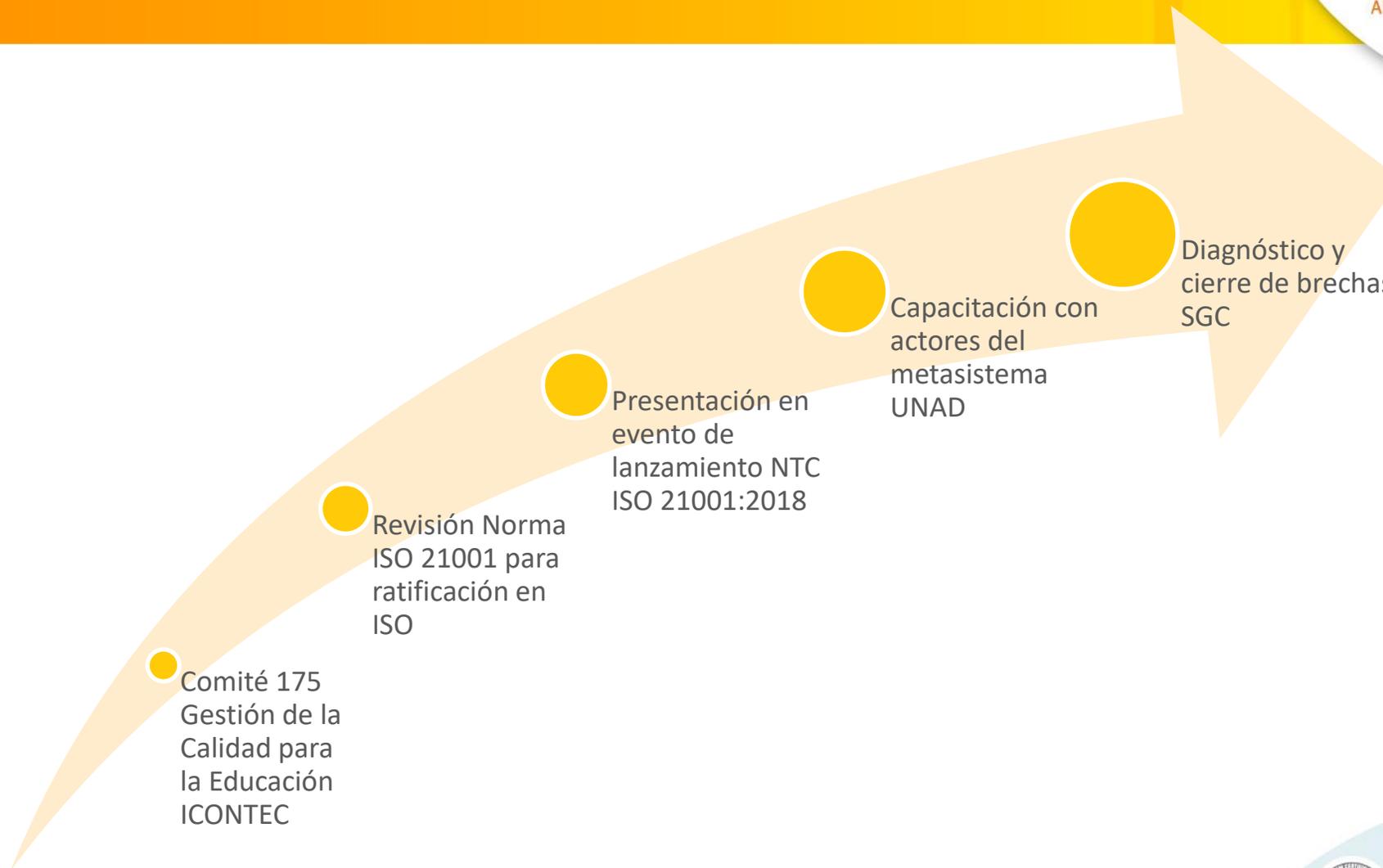


Oportunidad en la concertación de acciones en el SSAM

## 5. Oportunidades de mejora

Alinear el Sistema de Gestión de la Calidad con los requisitos de la norma ISO 21001:2018  
Sistemas de Gestión para Organizaciones Educativas.

# 5. Sistema de Gestión ISO 21001





**¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!**

[www.unad.edu.co](http://www.unad.edu.co)

 @universidadunad  /universidadunad  universidadunad  @UniversidadUNAD

[sig.unad.edu.co](http://sig.unad.edu.co)