



**REPORTE SEMESTRAL DE CONTROL Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA
UNAD**

ENERO 1 A JUNIO 30 de 2014

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG
UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD
JULIO DE 2014**

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
RESPONSABLES POR PROCESO DEL SIG - Sistema Integrado de Gestión	5
LIDERES ESTRATÉGICOS DE GESTIÓN EN LAS ZONAS	7
1 PERCEPCIÓN DE CALIDAD	8
Reincidencia y Recurrencia de PQRS	8
Análisis de percepción de calidad por Zona	16
Asesoría Virtual - Chat.....	18
Realimentación desde otras Fuentes de Información.	20
2 DESEMPEÑO DE PROCESOS	22
2.1 ANÁLISIS DE INDICADORES.....	27
2.2. DESEMPEÑO CUALITATIVO DEL PROCESO	32
3. CONTROL Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.....	34
4 ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS DEL PROCESO	36
5 GESTIÓN DEL RIESGO EN EL PROCESO	38
6 CAMBIOS AL PROCESO	40
RECOMENDACIONES GENERALES	46

INTRODUCCIÓN

Como parte del fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión – SIG, la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, realiza constantemente evaluación de sus actividades, con el fin de tener una mejora continua frente a las actividades que desarrolla en beneficio de los aspirantes, estudiantes, egresados, partes interesadas y comunidad en general, para ello la Alta Dirección analiza los avances, compromisos y logros trazados durante la vigencia; este seguimiento se hace mediante el uso de diferentes herramientas con que cuenta el sistema. Una de ellas es el Informe Trimestral de Gestión el cual tiene como característica principal el análisis de información sobre el comportamiento de cada uno de los procesos y acciones realizadas y las propuestas a realizar, el cual es construido con la participación activa de los diferentes equipos de trabajo, evidenciando la revisión global de cada proceso.

En este informe se muestra de manera ejecutiva los resultados del seguimiento realizado a nivel nacional de los 13 procesos que componen el Sistema Integrado de Gestión desde el 1 de Enero de 2014, hasta el 30 de Junio de 2014, y comprende los siguientes temas:

1. **Percepción de Calidad:** Este capítulo resume el análisis de la información recolectada por las diferentes herramientas dispuestas por la Universidad, para conocer la opinión de los usuarios sobre los programas y servicios académicos ofrecidos por la UNAD, el principal referente de información en este capítulo es el Sistemas de Atención al Usuario – SAU, por medio del cual se hace trámite a las diferentes PQRS que ingresan a la Universidad.
2. **Desempeño de procesos:** Aquí se resume el análisis del comportamiento de los procesos según el modelo de indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión, e indicara los cambios realizados en estas mediciones dado el nuevo alcance del nuevo sistema. Adicionalmente contiene aspectos no cuantitativos, relacionados con el desempeño de los procesos, que ameritaron una toma de decisiones oportuna y acertada por parte de los líderes de los Procesos
3. **Control y Aseguramiento de la Calidad:** En este aparte se documentan aquellas situaciones de incumplimiento de las características o atributos de calidad establecidos en las Fichas de especificación de productos y/o servicios, su análisis y posterior formulación de acciones de mejora, orientadas al cumplimiento.
4. **Cumplimiento de planes de Mejora:** este capítulo evidencia el seguimiento al comportamiento que se ha presentado en los diferentes procesos frente al avance y cierre de las acciones planteadas en los planes de mejoramiento a través del SSAM.

5. **Gestión del Riesgo:** Este capítulo muestra los principales riesgos que afectan los procesos y las acciones que se han tomado en la vigencia orientadas para su mitigación.
6. **Análisis de sensibilidad del Sistema:** En este capítulo se resumen los aspectos internos y externos que afectan o podrían afectar el normal desarrollo de los procesos de la Universidad en términos de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas.

Vale la pena aclarar que por tratarse de un informe ejecutivo que se presenta a la Alta Dirección, la información consolida y resume los datos más relevantes de cada uno de los procesos con el fin de facilitar la toma de decisiones para la mejora de los mismos. En caso de requerirse un mayor nivel de profundidad sobre algún capítulo, se podrá consultar el ITG específico de cada proceso que compone el SIG en los enlaces de la tabla número 1. (Responsables por Procesos del Sistema Integrado de Gestión).

RESPONSABLES POR PROCESO DEL SIG - Sistema Integrado de Gestión

[Consulte aquí los ITG por proceso](#)

PROCESOS	LIDERES DE PROCEDIMIENTO	LEG DE PROCESO	CORREO LEG
MEJORAMIENTO UNIVERSITARIO	Christian Mancilla	Alexandra Roa Torres	alexandra.roa@unad.edu.co
GESTION DE LA INFORMACION	Rafael Antonio Ramírez Leonardo Sánchez Patricia Illera Gloria Herrera	Mónica Alejandra Sánchez	monica.sanchez@unad.edu.co
PLANIFICACION INSTITUCIONAL	Leonardo Urrego	Mijaith Anaya	mijahit.anaya@unad.edu.co
CICLO DE VIDA DEL ESTUDIANTE	Rafael Antonio Ramírez Constanza Abadía Gloria Herrera Miguel Roberto Hernández	Oliva Andrea Ortiz	oliva.ortiz@unad.edu.co
PROYECCIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO REGIONAL E INCLUSIÓN EDUCATIVA	Edgar Guillermo Rodríguez	Jenny Adriana Correa	jenny.correa@unad.edu.co

GESTION DE BIENESTAR INSTITUCIONAL	Miguel Roberto Hernández	Jenny Adriana Correa	jenny.correa@unad.edu.co
GESTION DE PROGRAMAS ACADEMICOS Y DE FORMACIÓN	Martha Duque Constanza Abadía Gloria Herrera Patricia Illera Edgar Guillermo Rodríguez	Oliva Andrea Ortiz	oliva.ortiz@unad.edu.co
GESTION DE LA INVESTIGACION Y EL CONOCIMIENTO	Constanza Abadía	Jenny Adriana Correa	jenny.correa@unad.edu.co
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS, ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Nancy Rodríguez Mateus	Mónica Alejandra Sánchez	monica.sanchez@unad.edu.co
INTERNACIONALIZACION	Luigi López	Hilda Esperanza Rojas	hilda.rojas@unad.edu.co
GESTION DEL TALENTO HUMANO	Alexander Cuestas Mahecha	Sara Calderón	sara.calderon@unad.edu.co
GESTION DE SERVICIOS DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Andrés Salinas	Ivonne Faride Acero	ivonne.acero@unad.edu.co
EVALUACION Y CONTROL DE LA GESTION	Christian Mancilla Leonardo Sánchez Leonardo Urrego Daniel Bejarano	Hernán Cabrales	hernan.cabrales@unad.edu.co

TABLA 1 - FUENTE: GCMU

LIDERES ESTRATÉGICOS DE GESTIÓN EN LAS ZONAS

ZONA	DIRECTOR ZONAL	LEG ZONAL	CORREO LEG ZONAL
ZONA AMAZONIA ORINOQUIA	Blanca Dilia Parrado	Francia Helena Arango	francia.arango@unad.edu.co
ZONA BOGOTA CUNDINAMARCA	Fredy Alexis Rodriguez	Elizabeth Chilatra Guzman	elizabeth.chilatra@unad.edu.co
ZONA CARIBE	Mardelia Padilla Santamaría	Jorge Armando Jimenez Torres	jorge.jimenez@unad.edu.co
ZONA CENTRO BOYACA	Luz Martha Vargas	Elsa de Jesús Guarín	elsa.guarin@unad.edu.co
ZONA CENTRO ORIENTE	Gonzalo Mayorga	Bibiana Suarez	bibiana.suarez@unad.edu.co
ZONA CENTRO SUR	José Luis Montaña	Juan Carlos Medina	juan.medina@unad.edu.co
ZONA OCCIDENTE	Juan Bayona Ferreira	heydy jaqkeline Urrego	heidi.urrego@unad.edu.co
ZONA SUR	Jorge Elicer Cruz	Victoria Eugenia Barreiro Gonzalez	victoria.barreiro@unad.edu.co

TABLA 2 - FUENTE: GCMU

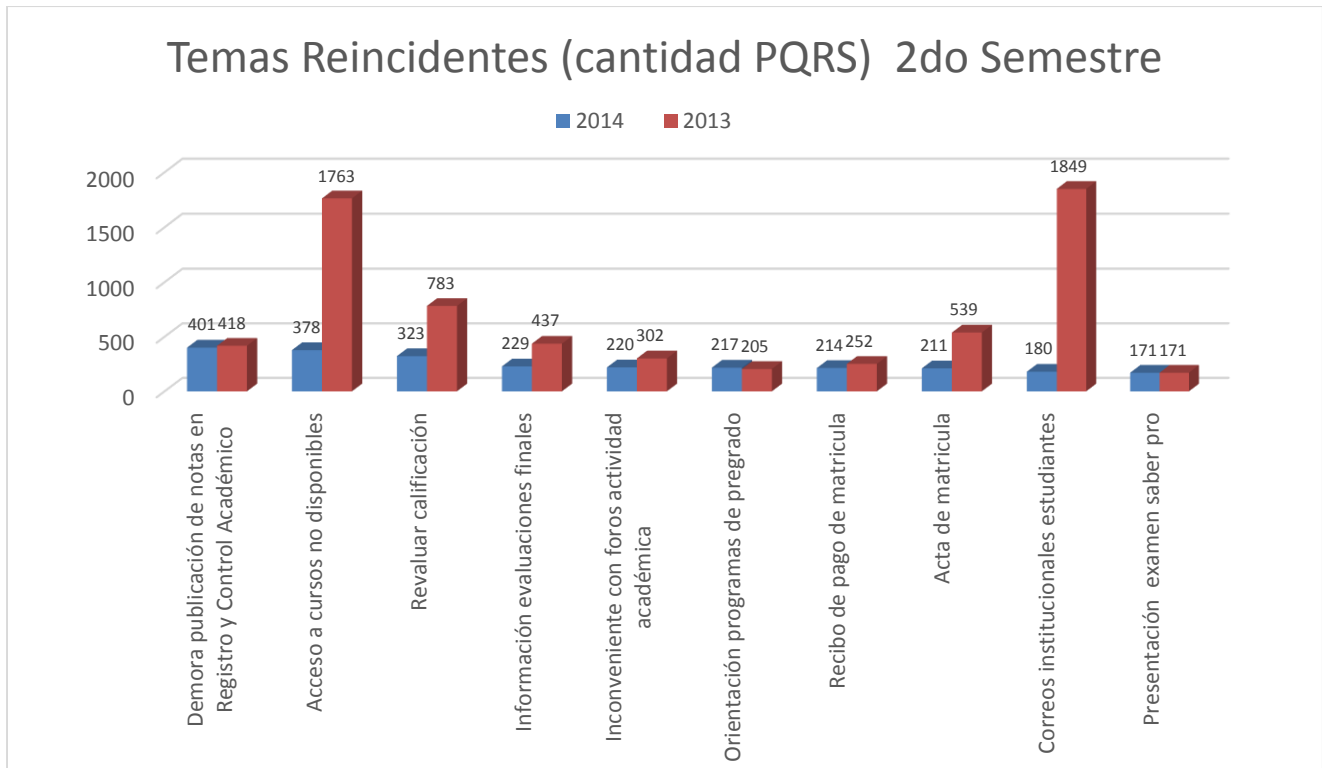
1 PERCEPCIÓN DE CALIDAD

Los diferentes resultados de los análisis que se incluyen en este capítulo se realizan sobre las situaciones, temas o subtemas de las PQRS que presentaron recurrencia, determinando si cada una de estas situaciones ha sido solucionada o se argumentan las razones de su manifestación. Para ello se realiza un análisis de recurrencia (Aquellas situaciones que en el trimestre se presentan en cantidades representativas y que representan un alto porcentaje del total de PQRS que ingresan a la UNAD), y reincidencia (Aquellas situaciones que se vuelven a presentar en dos o más trimestres consecutivos).

Reincidencia y Recurrencia de PQRS

Para el análisis de esta información se tienen en cuenta los temas reincidentes, es decir aquellos temas o situaciones que se vuelven a presentar en dos o más trimestres según se presente la situación. A continuación se muestra gráficamente las principales quejas y reclamaciones del segundo semestre del 2014.

TEMA	CANTIDAD PQRS 2DO SEMESTRE 2014	CANTIDAD PQRS 2DO SEMESTRE 2013
Demora publicación de notas en Registro y Control Académico	401	418
Acceso a cursos no disponibles	378	1.763
Reevaluar calificación	323	783
Información evaluaciones finales	229	437
Inconveniente con foros actividad académica	220	302
Orientación programas de pregrado	217	205
Recibo de pago de matrícula	214	252
Acta de matricula	211	539
Correos institucionales estudiantes	180	1.849
Presentación examen saber pro	171	171



GRAFICA 1 - FUENTE: Base de datos Aplicación SAU (Julio – Diciembre 2013 y 2014)

El primer tema corresponde a “**Demora de publicación de notas en Registro y Control Académico**” con 401 PQRS, se presenta cuando los estudiantes observan en la sección de registro académico al momento de terminar sus cursos les aparece nota “cero”. Esto sucede porque, al finalizar los plazos correspondientes al reporte de notas por parte de los tutores no las han cargado en su totalidad, por ende el sistema las cambia automáticamente a cero. La acción de mejora es que los tutores cumplan en el tiempo estipulado el reporte de notas; de otra parte se observa que en algunos centros regionales, como Palmira el cargue de notas puede demorar entre 20 y 30 días, para lo cual es importante revisar los tiempos de cargue de notas en la unidad de registro y control, después de cumplido los tramites de entrega por parte de los tutores.

Realizada una revisión de la publicación de notas se observa una disminución de las quejas sobre este aspecto, dadas las estrategias de seguimiento implementadas desde la parte académica y las mejoras realizadas en registro y control; sin embargo es de resaltar que este tema es un aspecto que siempre será tema de consultas reiterativas por parte de los estudiantes.

El segundo tema con recurrencia corresponde a “**Acceso a cursos no disponibles**”. Se recibieron 378 PQRS de las cuales se dio respuesta por las siguientes unidades: Gerencia de Innovación y Desarrollo Tecnológico, Registro y Control Académico y la Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades en donde se analizó lo siguiente:

Desde la Gerencia de innovación y desarrollo tecnológico, se identificó que algunas actas de matrícula no eran visibles por el estudiante en la plataforma de Registro y Control Académico por lo cual el estudiante no podía ingresar y confirmar los acuerdos de compromiso.

La Plataforma Tecnológica Integrada para dar solución oportuna al estudiante, generó nuevamente las actas de matrícula y posteriormente se escalaron los casos a Registro y Control Académico para que realizaran la revisión correspondiente como unidad responsable de realizar este proceso.

El estudiante envía el registro de pago, Plataforma Tecnológica Integrada confirma el registro y la referencia de pago y genera el acta de matrícula, posteriormente Registro y Control Académico envía el listado de cursos para que la Plataforma Tecnológica Integrada cargue los cursos al estudiante.

Cuando el estudiante tiene problemas con el pago o recaudo del semestre, la Plataforma Tecnológica Integrada remite el correo a Registro y Control Académico para que ellos junto a tesorería confirmen el pago por parte del estudiante, a continuación Registro y Control Académico genera el acta de matrícula del estudiante y envía el listado de cursos para que la Plataforma Tecnológica Integrada cargue los cursos al estudiante.

Cambio de la referencia del recibo de pago del estudiante en el sistema; Registro y Control Académico se encarga de la verificación, corrección y generación del acta de matrícula del estudiante y envía el listado de cursos para que la Plataforma Tecnológica Integrada cargue los cursos al estudiante.

Desde Registro y Control Académico se encontró que los estudiantes a los que no les aparecen los cursos cargados no han realizado el proceso completo de generación del acta de matrícula. Bien se sabe que en un tiempo establecido después de realizar el pago de la matrícula, deben ingresar al enlace para legalizar la matrícula generando el acta y “aceptando términos y condiciones”. Los estudiantes solamente están generando el acta y no están leyendo la información de la misma, pasando por alto dar click en el enlace de los términos. La acción de mejora, es hacer una recomendación especial a los estudiantes en los eventos de inducción y reinducción para que finalicen el paso de legalización de matrícula el cual termina en aceptar términos y condiciones.

El tercer tema corresponde a “**Reevaluar calificación**” con 323 PQRS recibidas, son situaciones relacionadas con la corrección y cargue de notas que se realiza por medio de acta, las cuales si presentan inconsistencias o errores, se devuelven hasta su óptima corrección. La acción de mejora, es tener el debido diligenciamiento de las actas con las respectivas firmas, notas, observaciones y fechas para no devolverlas y poder cargarlas en el momento preciso.

A nivel general se ha logrado una disminución en el aspecto de re-evaluación de las notas por cuanto se han generado estrategias de comunicación directa con el docente que han facilitado la realimentación del proceso académico antes de ser registradas y publicadas las notas. Sin embargo se presentan casos normales de inconformidad de algunos estudiantes quienes hacen uso de su derecho de solicitud de recalificación; por tanto este tema siempre será un aspecto que se presentará como solicitud dentro del proceso.

El cuarto tema corresponde a “**Información evaluaciones finales**”. Se presentaron 229 PQRS, el análisis se realizó con los aportes las unidades que mayor número de PQRS respondieron: Registro y Control Académico, Vicerrectoría de Servicios a Aspirantes, Estudiantes y Egresados, Gerencia de innovación y desarrollo tecnológico y la Escuela De Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería.

Desde Registro y Control Académico se ha encontrado que el estudiante presenta inconvenientes con la selección de tema D, ya que no todos los cursos tienen la opción de presentar la prueba por campus virtual (Tema D). Para autorizar la presentación de la prueba por tema D, el estudiante debe demostrar que tiene una causa de fuerza mayor, enviar las evidencias de esto y hacer la solicitud dentro del plazo establecido. En algunos casos, al analizar la solicitud del estudiante no se evidencia que se trate de fuerza mayor, por lo cual la solicitud no es aprobada y se genera la reclamación del estudiante. La acción de mejora es detallar el paso a paso que debe seguir el estudiante para la selección del tema D en la circular informativa.

Otro caso se presenta cuando el estudiante no realiza la solicitud del Tema D en cursos que tienen las opciones de temas A y D, y por defecto es ubicado en el Tema A. También se presentan casos de estudiantes desean presentar la prueba en determinado CEAD diferente al que están matriculados y no realizan la solicitud oportunamente.

De las solicitudes atendidas por la Vicerrectoría de Servicios a Aspirantes, Estudiantes y Egresados, se reportaron a través de consulta de información en las que se evidencia mediante las respuestas que los estudiantes no tienen claridad frente a la inscripción para la presentación de las pruebas nacionales, cómo realizar las inscripciones, donde presentar las pruebas, qué hacer cuando no presentan las pruebas en las fechas programadas, lo anterior, pese a que en la página de la Universidad y puntualmente en los centros se encuentra publicada la información pertinente para el desarrollo de estas actividades.

Asimismo la Gerencia De Innovación y Desarrollo Tecnológico encuentra que el estudiante no se apropia de la información que se publica en relación con evaluaciones finales, a pesar que existen múltiples medios de divulgación como: Proceso de inducción, publicación en la agenda académica, circular de evaluaciones finales, publicación por parte de los tutores y directores de mensajes dentro del curso informando las fechas en que se realizarán las evaluaciones finales. Los estudiantes solicitan a través de PQR esta información, para lo cual el equipo de soporte de la Plataforma da respuesta al estudiante enviando la misma información publicada por los diferentes medios.

El quinto tema corresponde a **“Inconveniente con foros actividad académica”**. Se presentaron 220 PQRS, de las cuales se dio respuesta por las siguientes unidades: Gerencia de Innovación y Desarrollo Tecnológico, Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería, Escuela de Ciencias Sociales, Artes Y Humanidades y la Escuela De Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios.

Los motivos fueron a raíz del incumplimiento de los docentes: No responder oportunamente a las solicitudes realizadas en los foros, falta de acompañamiento para el desarrollo de las actividades, falta de realimentación, en donde los docentes manifiestan tener asignadas otras actividades diferentes a las académicas, ante lo cual, la vicerrectoría académica y de investigación estableció una agenda académica en la cual se definen exactamente las actividades que deben realizar los docentes y se establece la dedicación de tiempo para cada una. Además, finalizado el periodo académico se realizó la evaluación de los docentes y se tomaron decisiones respecto de la continuidad de quienes mostraron incumplimiento con sus compromisos.

La inconformidad de los estudiantes se presentó debido a que los foros no están abiertos en el momento oportuno, con la calificación asignada a las actividades académicas y trabajos colaborativos; con el tipo de evaluación diseñada por el director del curso. Existen controles como la revisión del curso por un evaluador y por un revisor Vicerrectoría de Medios y Mediaciones Pedagógicas. Se espera que con la dedicación exclusiva de los docentes a las actividades académicas este tipo de situaciones se reduzca considerablemente.

El sexto tema corresponde a “**Orientación programas de pregrado**”. Se recibieron 217 PQRS, de las cuales se dio respuesta por las siguientes unidades: escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería, Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades, Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios, Vicerrectoría de Servicios a Aspirantes, Estudiantes y Egresados, Escuela de Ciencias Agrícolas, Pecuarias y del Medio Ambiente, Registro y Control Académico y la Escuela De Ciencias de la Educación.

Se destaca que el 76% de las PQRS corresponden a consultas y se abordan temas diversos como información sobre calendario académico, plan de estudios de programas, cursos a matricular, procedimiento de grado, cursos habilitables, requisitos de admisión, registro académico, cursos faltantes para finalizar el plan de estudios, cantidad de créditos intersemestrales a matricular, aplicación del simulador empresarial (escuela de ciencias administrativas, contables, económicas y de negocios), costos, homologaciones, modalidad de estudio, preinscripción de materias, temporada de vacaciones, preinscripción de cursos. Dado que la mayor parte de esta información se encuentra en la página institucional, la acción propuesta es revisar la navegabilidad de la página institucional y en lo posible, hacer link desde la página de cada programa a los temas que son de consulta frecuente por los estudiantes. Igualmente, es necesario mantener actualizado el banco de preguntas frecuentes.

Otras peticiones relacionadas con la oferta de algún curso requerido para finalizar el plan de estudios, siendo conveniente resaltar situaciones relacionadas con la implementación del nuevo plan de estudios del programa de psicología. Al respecto, la escuela de ciencias sociales, artes y humanidades realizó una serie de web conferences con todos los estamentos para socializar el nuevo plan de estudios, se publicó en la página institucional del programa el plan de equivalencias, el simulador para implementar el plan de equivalencias y se realizaron reuniones presenciales con estudiantes del CEAD JAG.

El séptimo tema corresponde a “**Recibo de pago de matrícula**”. Se recibieron 214 PQRS. Este análisis se realizó desde la oficina de Registro y Control Académico, donde se identificaron las causas que hacen que esto ocurra:

- Los estudiantes no tienen la posibilidad de reimprimir el recibo, o no lo saben hacer. Ante lo cual se tiene prevista es que los estudiantes teniendo guardados los datos de número de factura y número de referencia pueden hacer la reimpresión del recibo, o también pueden realizar la inhabilitación de la factura por medio del FUS digital “Eliminación de facturas de Pago” o haciendo la respectiva solicitud, por medio telefónico o acercándose al Centro.
- En ocasiones los recibos no son aceptados en los Bancos por cuestión de la no óptima lectura del código de barras. La acción de mejora, es imprimir en impresora láser.

- Recibos vencidos por conceptos diferentes a los de matrícula. La acción de mejora es la realización de la respectiva solicitud por medio del FUS digital, verificando la opción deseada. Si la opción no se encuentra, el estudiante puede hacer la solicitud acercándose al Centro previa verificación si necesita alguna autorización.

El octavo tema corresponde a “**Acta de matrícula**”. Se recibieron 211 PQRS de las cuales corresponden a Registro y Control Académico, de los casos más representativos los cuales se analizaron encontrando lo siguiente:

- Los estudiantes que matriculan Curso de Profundización no tienen conocimiento de que en estos casos no se genera Acta de matrícula, puesto que solamente se realiza el pago y después se carga el curso.
- Cuando el estudiante cancela por medio electrónico, debe enviar el soporte de pago a tesorería por medio del correo cuentas.tesoreria@unad.edu.co, o cuando los pagos ingresan tarde, ya sea por el reporte del Banco a tesorería, o por el reporte de tesorería a Registro y Control.
- Uno de los casos más recurrentes es cuando el estudiante no puede generar el acta y solicita por medio del FUS o por correo electrónico la eliminación de la factura ya generada, accediendo a un nuevo recibo con un nuevo número de factura. Se sugiere al estudiante destrucción del recibo eliminado para evitar que por error cancele el recibo equivocado.

Para minimizar la reincidencia frente a este tema se debe abordar este tema en los procesos de inducción y reinducción a los estudiantes

El noveno tema corresponde a “**Correos institucionales estudiantes**”. Se respondieron 180 PQRS a través de la aplicación SAU y adicionalmente ingresan solicitudes a través de los 8 correos zonales dispuestos para la atención de estas situaciones, para minimizar el tema de soporte y optimizar la actividad para los estudiantes, se implementarán las herramientas Dirsync y BSR , a través del contrato de licenciamiento el cual fue renovado en el mes de Diciembre, la gerencia de innovación y desarrollo tecnológico realizará la implementación de las herramientas de dirsync para realizar la sincronización de contraseñas entre el correo institucional de estudiantes y Moodle, y adicional se implementará la herramienta BSR la cual permitirá la restauración de contraseñas por parte del estudiante

El décimo tema corresponde a “**Presentación examen saber pro**”. Se respondieron 171 PQRS, de las cuales se dio respuesta por las siguientes unidades: Vicerectoría Académica y de Investigación y Registro y Control Académico.

Al efectuar el análisis de contenido de las PQR se encontró que las demandas más frecuentes de mayor a menor son:

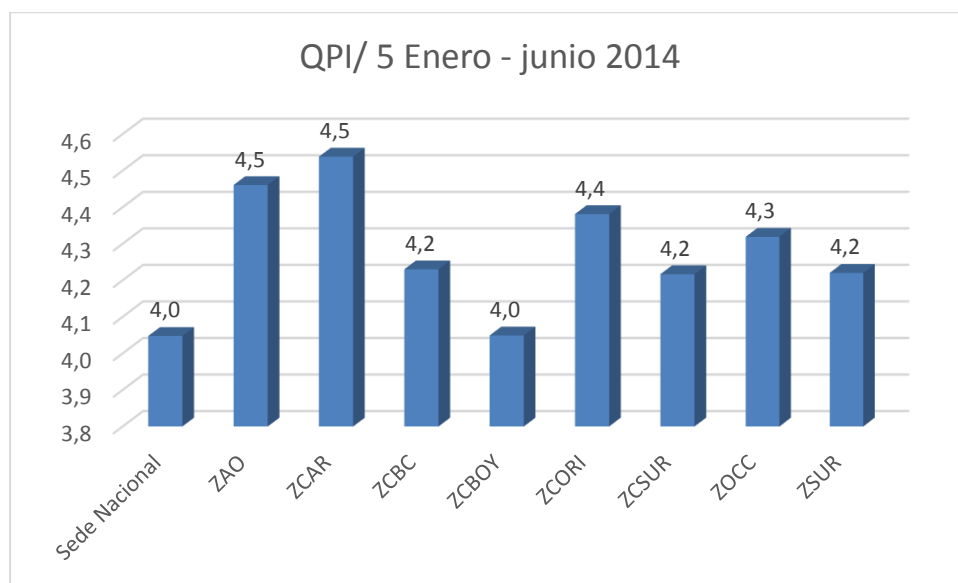
- El estudiante no aparece en los listados de convocados por la institución para presentar la prueba a pesar de tener los requisitos de créditos cumplidos e incluso encontrarse en procesos de trabajo de grado.
- Sitio para la consulta de la clave para continuar con el proceso en la página del ICFES.
- Problemas que se le presentan al estudiante al momento de ingresar la clave en la página del ICFES.
- Información general sobre el examen (requisitos, fecha, procesos, si es obligatorio para el grado, link de descarga del recibo, sitio de presentación del examen, consulta de resultados).
- Aparece nuevamente convocado cuando en el proceso anterior fue citado y presentó su examen. Seguramente se ha demorado en la terminación del trabajo de grado.
- Solicitud de información sobre programas de entrenamiento organizados por la institución para la presentación del examen o documentos para prepararse y si genera alguna calificación o si es exclusivamente de entrenamiento.
- En la petición se hace la demanda de ser incorporado a las listas de la institución para seguir con el resto de trámites que se han diferenciado en las circulares informativas que la universidad pública con información sobre requisitos, secuencia de pasos y cronograma de los mismos, proceso de inscripción, problemas por conectividad, resultados de examen Saber Pro anteriores, manejo de las claves tanto en la universidad como en el ICFES al acceder a esta página.
- Otro aspecto corresponde a solicitudes de ayuda porque ya pasó el tiempo de inscripción y se trata de estudiantes pendientes de grado, nombres diferentes al que aparece en el documento de identidad, pago adicional por no haber obtenido la clave al no hacerlo en las fechas programadas, las cuales son más competencia del ICFES que de la universidad, casos especiales con estudiantes que pertenecen a las fuerzas armadas y están ubicados en regiones geográficas muy alejadas, consulta sobre la citación al examen, ubicación exacta del sitio de acceso a la clave para continuar el proceso o ubicación del sitio de presentación del examen que también es injerencia del ICFES, por qué no se hace la reserva del cupo al no presentar el examen en la fecha programada y se pagó el derecho al examen.
- Se encontró una felicitación por la oportunidad en la respuesta y la adecuada orientación al estudiante.
- Como quejas al servicio se ha encontrado peticiones sobre generación de la clave para poder continuar con el proceso, demoras en la respuesta a las peticiones de información o de inclusión al listado de convocados, doble o más pagos de inscripción sin haber podido continuar con el proceso de inscripción y dificultades en la generación de recibo de pago en CEAD pequeños.
- También aparecen peticiones relacionadas con incidentes tecnológicos como el link para la generación del recibo de pago, consulta de la clave, ubicación del curso de entrenamiento para el examen y proceso de inscripción ante el ICFES para continuar con el proceso.

A pesar de la universidad tener dos sitios de publicación de las circulares donde se informa y orienta todo el proceso, los estudiantes posiblemente no las ven o están más acostumbrados a que se les entregue información verbal y casi paso a paso dada la complejidad del mismo ya que involucra diferentes momentos entre las dos instituciones ICFES y la universidad en el manejo del mismo.

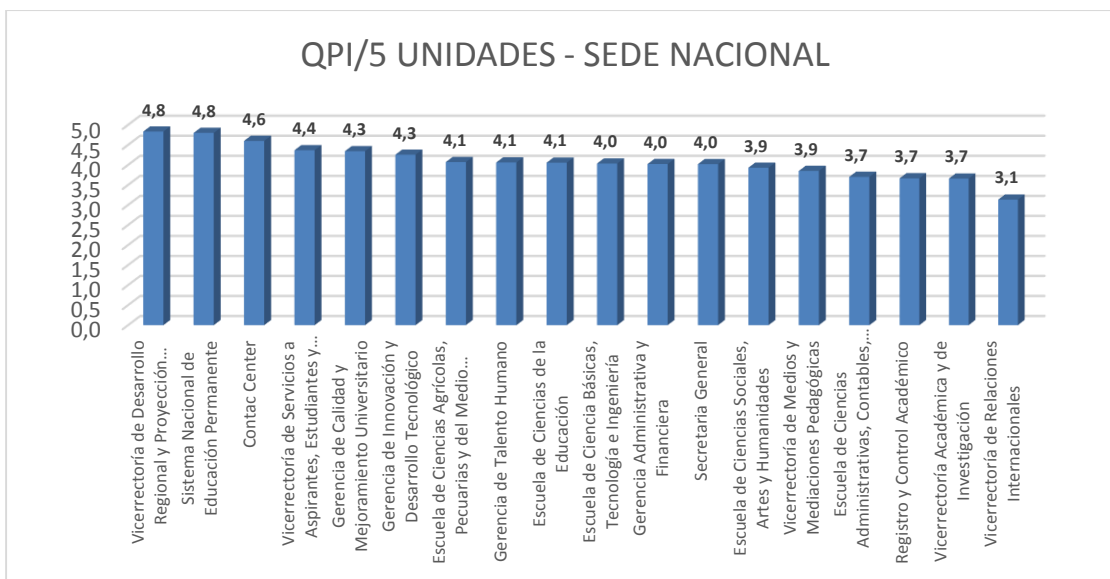
La información se encuentra publicada en la página web y se coloca un banner informativo. Se realizó una capacitación a los funcionarios del SAU, Registro y Control Académico, líderes zonales y consejeros, con el fin de socializar el procedimiento y unificar criterios de orientación a los estudiantes.

Análisis de percepción de calidad por Zona

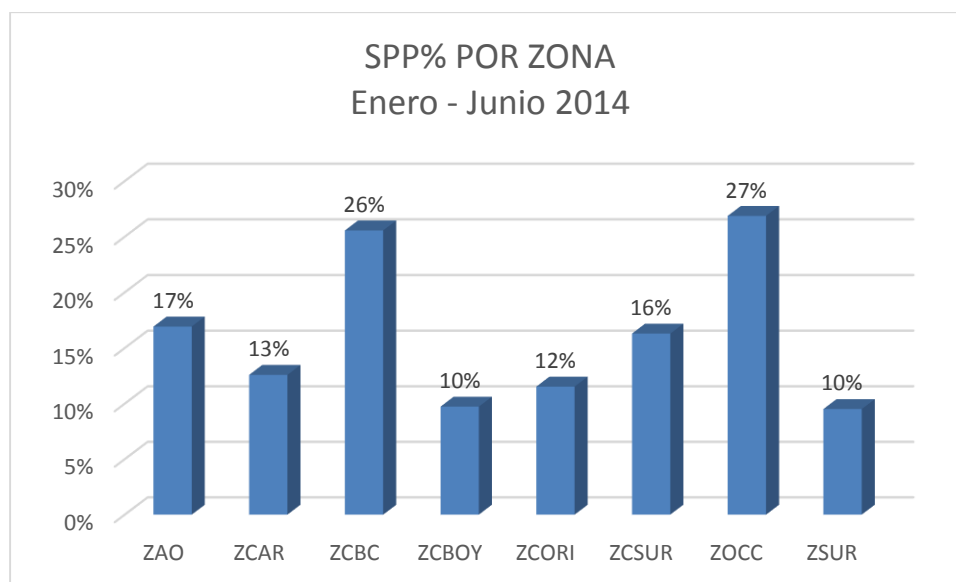
Una vez analizado el comportamiento de las PQRS a lo largo del primer semestre se elaboran los dos indicadores clave en la valoración de la calidad del servicio: El primero de ellos es el Índice de Percepción de Calidad QPI/5, que valora sobre una calificación de 1 a 5 el nivel de conformidad, calidad y pertinencia de la respuesta que brinda la Universidad al estudiante a través del SAU demostrando su aceptabilidad o favorabilidad con respecto al servicio. El segundo indicador es el porcentaje de conocimiento y uso de SAU por parte del estudiante, definido como el Índice SPP%.



GRAFICA 2 - FUENTE: SAU – Junio 2014

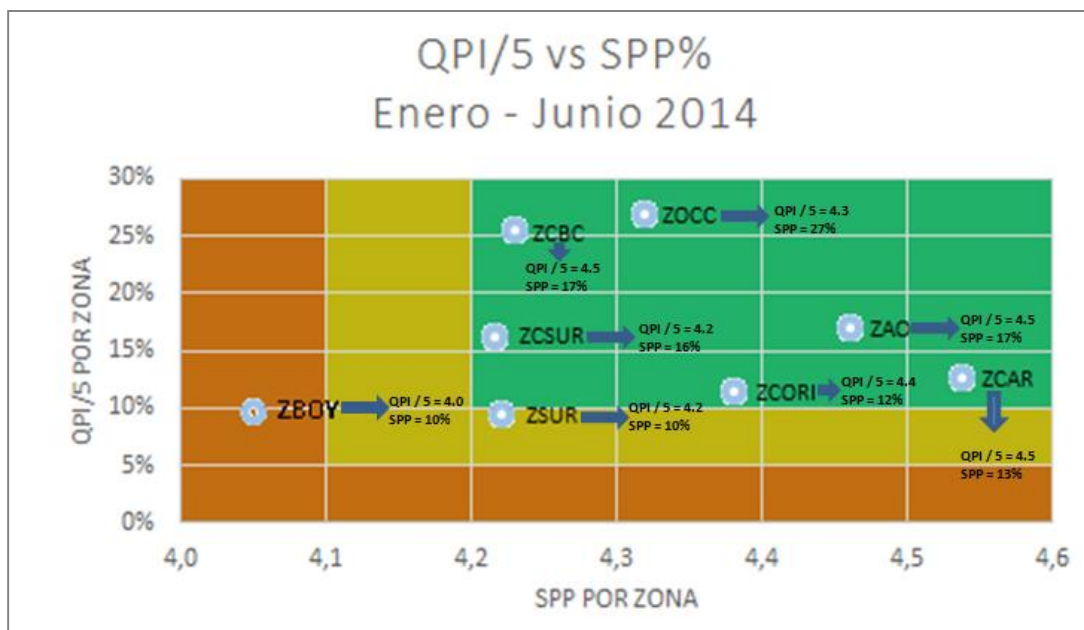


GRAFICA3 - FUENTE: SAU – Junio 2014



GRAFICA 4 - FUENTE: SAU – Junio 2014

En la matriz de Calidad del Servicio, al cruzar ambos indicadores, se puede evidenciar claramente la Zona de favorabilidad. Entre más se desplace la unidad hacia la zona superior derecha de la matriz de calidad, mejor y más integral será su mejoramiento de percepción de calidad.



GRAFICA 5 - FUENTE: SAU – Junio 2014

La percepción de calidad del servicio de los estudiantes que valoraron el servicio se encuentra en un 4.3 en la que evidencia que las respuestas están acordes a las solicitudes cumpliendo con la oportunidad, claridad, celeridad y efectividad de las mismas frente a las situaciones presentadas por los Estudiantes, vale la pena resaltar que la percepción para este mismo periodo en el año 2013 fue de 3.8, lo que indica que para el mismo periodo en un año la percepción a ha aumentado en 5 puntos.

Asesoría Virtual - Chat

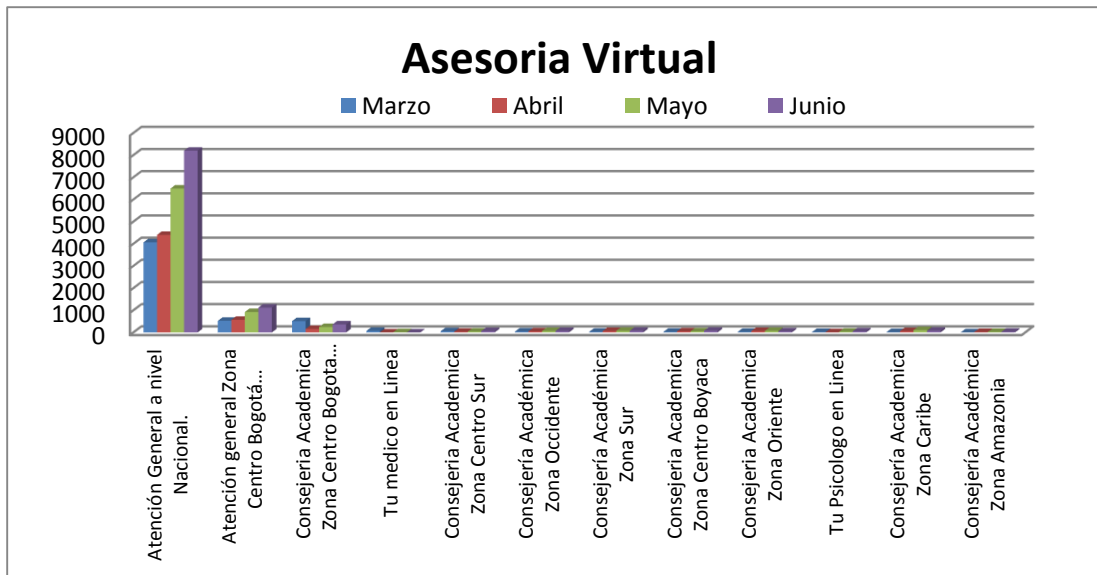
El servicio de asesoría virtual es el canal de comunicación con los Usuarios que brinda atención en primer contacto, desde mediados de Febrero de 2014 la administración de la aplicación pasó a la Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario, debido a que esta se encontraba alojada en los servidores de la VIMEP y no estaba siendo monitoreada ni actualizada, debido a que el liderazgo del Sistema de Atención al Usuario hace parte de la GCMU, fue necesario ajustar la aplicación y alojara en los servidores propios para realizar las respectivas actualizaciones de manera local de acuerdo a lo requerido por la innovación del sistema. Como estrategia para potencializar el uso de este canal, se establecieron accesos en diferentes espacios de la página web, como la sección contáctenos de los programas ofertados, soporte campus virtual y página del sistema de atención al usuario sau.unad.edu.co/pqrs para facilitar la comunicación entre la UNAD y los Usuarios. Durante los meses de Marzo a Junio se atendieron 29.107 Sesiones de Chat por parte del equipo de asesores del Contact Center, Consejeros zonales, tu medico en línea y tu psicólogo en línea de las cuales se distribuyen en las siguientes salas:

SESIONES DE CHAT ATENDIDAS MARZO JUNIO 2014

Sala	Sesiones
Atención General a nivel Nacional.	23.151
Atención general Zona Centro Bogotá Cundinamarca.	3.127
Consejería Académica Zona Centro Bogotá Cundinamarca	1.269
Consejería Académica Zona Caribe	248
Consejería Académica Zona Sur	242
Consejería Académica Zona Occidente	218
Consejería Académica Zona Oriente	209
Consejería Académica Zona Centro Boyacá	200
Consejería Académica Zona Centro Sur	177
Tu Psicólogo en Línea	110
Tu medico en Línea	81
Consejería Académica Zona Amazonia	75
Total general	29.107

TABLA 3 - FUENTE: SAU – Junio 2014

DISTRIBUCIÓN SE SESIONES POR MES



GRAFICA 6 - FUENTE: SAU – Junio 2014

El Mayor volumen de solicitudes se realiza en la sala de Atención General a Nivel Nacional, que es atendida por el Contact Center.

Realimentación desde otras Fuentes de Información.

En este aparte se presenta el análisis sobre la realimentación del cliente obtenido desde otras fuentes de información donde algunos líderes de procedimiento están implementando otros medios para consultar la percepción de calidad que tienen los grupos de interés sobre sus productos o servicios:

- En el Proceso de Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica, la PTI recibe diferentes solicitudes de correo electrónico por parte de los estudiantes, adicionales a las que ingresan por el SAU, estas son atendidas por los Espejos Zonales de la GIDT a través del correo institucional de los 8 espejos GIDT, a la fecha se solucionan estas situaciones pero no hay una medición del mismo, para poder realizar seguimiento y control de la estrategia adoptada para la mejora en la atención de las solicitudes respecto a correos electrónicos de estudiantes. En atención a ello, la Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario, propone que deben hacer seguimiento a estos casos con el fin de identificar el volumen y si es el caso indicar en la próxima vigencia la estrategia que se toma para minimizar estos incidentes con los estudiantes.
- Para el proceso de Gestión de Programas Académicos y de Formación se recibió realimentación desde los ejercicios de autoevaluación de programas realizados en la vigencia 2013, los programas que van a renovar registro calificado en las vigencias 2014, 2015 y 2016 tomaron los resultados de la aplicación de las encuestas de autoevaluación como insumo para realizar los informes de autoevaluación respectivos y para formular los planes de mejoramiento asociados. Los temas corresponden a los factores de autoevaluación definidos en el modelo institucional, para cada programa se identificaron situaciones particulares.
- Desde el Proceso de Gestión del talento Humano se realizan capacitaciones e inducciones, por otro lado algunos líderes zonales de bienestar que apoyan a la gerencia de Talento Humano en la realización de actividades del programa de Medicina Preventiva y del trabajo aplican encuestas a las actividades que desarrollan en ejecución de este programa, ante lo cual las evaluaciones recibidas muestran el buen grado de satisfacción percibido por los participantes como resultado de la aplicación de evaluaciones de satisfacción.
- Para el Proceso de Internacionalización es importante medir la percepción de calidad de través de correos electrónicos, llamadas telefónicas y visitas a INVIL, ya que por este medio se identificaron solicitudes “Consultas sobre convocatorias Internacionales” y “Peticiónes de reabrir el placement test”, situaciones que se solucionaron acertadamente en su momento y vale la pena resaltar en este proceso el interés de tener presente los temas y observaciones que llegan mediante correos electrónicos recibidos y enviados para dar solución a las consultas y peticiones y, el registro de las respuestas de las PQRS a través del sistema SAU frente a las diferentes situaciones que se presentaron en el periodo de análisis.

- En el Proceso de Mejoramiento Universitario, se acordó con el Grupo GASA los criterios a tener en cuenta para la aprobación de los planes de autoevaluación reportados a través del SSAM, el grupo GASA asignó asesores responsables del apadrinamiento a las zonas para apoyo en la construcción de los planes, estos se generan mediante el despliegue Estratégico que se realiza en las Zonas, con el fin de verificar el proceso de Autoevaluación Institucional con fines de acreditación.
- En cuanto al Componente Ambiental se tendrán en cuenta las partes interesadas que desarrollan actividades de control ambiental o terceros que puedan afectar los aspectos ambientales que se encuentren identificados.
- En el proceso de Bienestar Institucional por falta de recursos no se ha podido ejecutar los proyectos de los servicios de experiencias de autoaprendizaje en línea y la orientación por medio de nodos virtuales, ante lo cual se seguirá solicitando el presupuesto para el desarrollo de los proyectos de bienestar. En este proceso, también se ve la necesidad de realizar nodos para la atención de estudiantes y de docentes porque muchos no conocen la plataforma de la UNAD, por esto se planea iniciar con la formulación de 6 los nodos de consejería.
- En el proceso de Proyección Social para el Desarrollo Regional y la Inclusión Educativa se implementó una encuesta que busca conocer la percepción de los aliados de la prestación del servicio y forma parte del procedimiento de gestión regional para proyectos de proyección social vía convenios. Esta encuesta solamente se aplicará a los convenios que terminan en esta vigencia y los resultados y análisis se presentarán a comienzo del 2015 una vez sea realizada la encuesta.

2 DESEMPEÑO DE PROCESOS

En este capítulo se presenta el análisis realizado por los diferentes procesos a través de los diferentes indicadores en cuanto al comportamiento y desempeño de cada uno de ellos. Vale la pena resaltar que por efecto de la reingeniería del Sistema, todos los indicadores se sometieron a una reevaluación sobre la pertinencia de los mismos, y se analizaron aquellos que presentan desempeño bajo, sobredimensionamiento en la medición, riesgo de pérdida de control o aquellos indicadores que no presentaron medición en el periodo y que se han debido reportar. A continuación se indica el estado actual de los indicadores.

El proceso de Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica, aún no cuenta con indicadores de Gestión. En el proceso de implementación de las normas ISO 27001:2013 Y 20000:2013 se deben establecer indicadores que midan la capacidad de almacenamiento y procesamiento, pero aún no se han establecido. Se están evaluando indicadores tales como ataques de seguridad y proyectos de desarrollo ejecutados. Este proceso a la fecha no cuenta con indicadores de gestión, aunque se reportan indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad al procedimiento de atención al usuario, como:

Atención de incidentes Tecnológicos
Atención de requerimientos Tecnológicos
Oportunidad del Servicio
Satisfacción en la prestación del servicio

Se está evaluando como establecer indicadores que midan la capacidad de almacenamiento y procesamiento, ataques de seguridad y proyectos de desarrollo ejecutados, y la pertinencia de su medición.

En el proceso de Ciclo de Vida del Estudiante se han definido y descrito variables para realizar el seguimiento de los diferentes procedimientos, se presenta a continuación el resumen de la información analizada por procedimiento:

- Homologación: Se evidenció que gracias a la implementación de los puntos de control establecidos en el procedimiento, incluso antes de su estandarización, y a las estrategias de las zonas y de las escuelas para hacer trazabilidad al trámite, se ha disminuido el tiempo para el desarrollo de estudios y emisión de acuerdos ajustándolo a lo definido en el Reglamento Estudiantil. Se propuso durante el segundo trimestre hacer el seguimiento de manera diferenciada: en las zonas respecto a las solicitudes de estudios y en las escuelas respecto a la emisión de acuerdos; ya que el indicador que se había establecido no provee información sobre frecuencia de solicitudes discriminada por institución y programa de origen, información que se considera útil para tomar decisiones en cuanto a la automatización del procedimiento.
- Validación por suficiencia: Desde las zonas se reportó que durante el primer semestre del año no se tramitaron solicitudes de validación de suficiencia por competencias, lo cual

concuenda con la entrada en vigencia y socialización del Reglamento Estudiantil en el mes de abril y en el cual se definió que esta situación debía ser reglamentada por el Consejo Académico que mediante acuerdo 006 del 28 de mayo de 2014, el cual indica en el artículo 11 literal g que “Cada una de las escuelas, a través de acuerdos del consejo de escuela, definirá a los cursos a los que aplica la validación de suficiencia por competencias”, esta definición no se materializó durante el primer semestre del año.

- **Inscripción y matrícula:** Los líderes del procedimiento evidencian que el desempeño de los centros para inscripción y matrícula se mide a través de las metas de matrícula del plan operativo, sin embargo se reporta como aspecto a destacar en el desempeño el mejoramiento en el trámite por la entrada en funcionamiento del nuevo aplicativo, el cual permite la recepción de la documentación de manera más ágil, este repunte se puede considerar dada la capacidad de instrucción generada desde los diferentes Centros hacia los estudiantes, explicando que son ellos quienes deben verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos o de lo contrario no pueden formalizar su matrícula, de igual forma la adopción por parte de los estudiantes ante los nuevos sistemas de información permite que el acceso a los mismos sea más eficiente y eficaz, se evidencia la mejora del procedimiento de cara a los aspirantes y estudiantes con una interfaz más amigable, y aplicación de la política de cero papel y de la ley anti-tramites. Se reporta que los usuarios de la aplicación se encuentran mucho más cómodos con el procedimiento de matrícula sin embargo en centros con gran cantidad de estudiantes matriculados la recepción de la documentación en físico sigue siendo un punto a mejorar.
- **Grados:** Durante el primer semestre de 2014 se realizaron dos ceremonias de grado para programas de educación superior una extraordinaria y una ordinaria, para las dos se implementó el cargue de documentos de manera digital, con esto se redujeron los tiempos en el envío de los documentos de manera física a la Sede Nacional, por lo que, tanto las escuelas como el grupo de grados una vez los documentos hayan sido cargados y autorizados por el CEAD, UDR o CERES pueden revisar el plan de estudios y documentos en un plazo menor a un día.
- **Evaluación del aprendizaje:** Durante el primer semestre de 2014 por la entrada en vigencia del reglamento estudiantil se implementaron los cambios correspondientes a los porcentajes de evaluación del 75% para las actividades desarrolladas durante el curso académico y 25% para la evaluación nacional en los casos en los que aplicara, ya que se definieron dos categorías cursos con evaluación nacional y cursos con evaluación por proyecto. Para algunos cursos con evaluaciones nacionales se implementó el cuestionario en línea que los estudiantes diligenciaron en computadores dispuestos en los centros para este fin, y para evaluaciones impresas se implementó en el aplicativo prunal el cargue de las respuestas y su calificación automática, disminuyendo drásticamente la cantidad de impresiones a realizar y el tiempo dedicado por los docentes a la calificación de hojas de respuesta, mejorando la velocidad de reporte de notas.

- Gestión del componente práctico: Durante el primer semestre de 2014 se presentaron dificultades para el desarrollo del componente práctico por cuanto cambió el procedimiento para la asignación de recursos para el desplazamiento de docentes y estudiantes y estuvo vigente la ley de garantías electorales durante la mayor parte del semestre. Los centros hicieron seguimiento a la asistencia de estudiantes a las sesiones programadas de componente práctico a desarrollarse en escenarios propios o concertados.
- Alternativas de trabajo de grado: Debido a la entrada en vigencia del reglamento estudiantil, su socialización en el mes de abril y la emisión del acuerdo de consejo académico que reglamenta las opciones de trabajo de grado en el mes de mayo, en el primer semestre de 2014 se dio curso a la inscripción y desarrollo de trabajos de grado con los lineamientos establecidos por cada una de las escuelas académicas.
- Acompañamiento académico: Durante el primer semestre del 2014 se realizó el seguimiento a la actividad de los docentes en la plataforma, estableciendo alertas en el seguimiento al acompañamiento a los estudiantes en las diferentes etapas de desarrollo del curso. Los resultados de este seguimiento se socializaron de manera oportuna a los decanos de las escuelas para la verificación de situaciones particulares y los respectivos llamados de atención.
- Consejería: Durante el primer semestre de 2014 por la entrada en funcionamiento y consolidación del uso de los aplicativos para el registro de atención a aspirantes y caracterización de estudiantes se obtuvo mayor certeza en la relación Estudiantes de primera matrícula / Aspirantes atendidos y el porcentaje de retención de estudiantes de primera matrícula. Con el uso de la información de caracterización se optimizó la aplicación el Plan de Acción Pedagógica Contextualizada. Se evidenció mayor participación en el curso de inducción o de entrenamiento virtual. En la mayor parte de las zonas se realizó el acompañamiento a cerca del 100% de los estudiantes en los dos primeros seguimientos, porcentaje que disminuyó en el tercer seguimiento por tratarse de la revisión de alertas y ser menos los estudiantes para el seguimiento.
- Seguimiento a graduados: Durante el primer semestre de 2014 se reportó el desarrollo del aplicativo RedE-UNAD con base en los lineamientos establecidos por la Gerencia de Innovación y Desarrollo Tecnológico, sin embargo al mes de junio aún no se había oficializado su implementación.

Para el proceso de Gestión de Programas Académicos y de Formación se definieron variables para hacer seguimiento a la gestión de proceso con base en la definición de los procedimientos que lo conforman, se presenta a continuación una descripción cualitativa del desempeño de cada procedimiento:

- Gestión de nuevos registros calificados y Gestión para la renovación de registros calificados: Durante el primer semestre de 2014 se radicaron las solicitudes de registros calificados presupuestadas para cada escuela según sus respectivos cronogramas, teniendo en cuenta la agenda y programación del ministerio de educación se recibieron las visitas de pares realizadas, al cierre del semestre no se había recibido notificación definitiva del resultado para ninguno de los programas presentados.
- Diseño de cursos: Durante el primer semestre de 2014 se realizó la actualización en Ambiente Virtuales de Aprendizaje del porcentaje de cursos establecido para cada programa, teniendo en cuenta que la meta para todos los programas que se ofrecen en mediación virtual es actualizar la totalidad de los cursos, las variables para el seguimiento al diseño de cursos estarán asociadas a los criterios de certificación establecidos en la rúbrica de certificación de cursos que al cierre del semestre no se había formalizado.
- Gestión de material educativo: Se evidenció durante el primer semestre de 2014 la amplitud de la aplicación de este procedimiento, razón por la cual se hizo necesario acotarlo hacia material educativo para programas académicos y de formación y establecer las tipologías para la gestión de material educativo, bien fuera materia de uso libre, material licenciado o material diseñado en la UNAD, con base en esta clasificación se proyecta la definición de indicadores para hacer seguimiento a la proporción de uso de cada una de las tipologías definidas en los programas académicos de los diferentes niveles educativos y en los programas de formación ofertados por la UNAD.
- Oferta de programas: Considerando que este procedimiento describe la ruta entre el diseño de cursos y la matrícula efectiva de los estudiantes en los cursos de los programas de educación superior de la UNAD y que tiene asociadas responsabilidades de unidades académicas y administrativas e interacciones entre diferentes aplicaciones, las variables para hacer seguimiento a su desempeño han estado en proceso de concertación entre los diferentes actores del procedimiento. Adicionalmente los cambios realizados a la definición de responsabilidades en la certificación de cursos durante el primer semestre de 2014 han retrasado la formalización del procedimiento.
- Gestión de programas de educación continuada: La Vicerrectoría de Desarrollo Regional realiza seguimiento al desarrollo de eventos de educación continuada reportando para cada una de las zonas el tipo y nombre del evento, indicando en cada trimestre el estado en el que se encuentra el evento según sea en gestión, en ejecución o ejecutado, y la cantidad de beneficiarios. Adicionalmente a partir del primer semestre del 2014 formalizó el portafolio de 16 diplomados ofrecidos por las escuelas académicas.

Zona	Nombre del evento	Beneficiarios	Estado
Centro oriente	Cursos	-	Gestión
Sur	Curso	-	Gestión
Caribe	Cursos, diplomados	-	Gestión
Centro sur	3 Propuestas de diplomado por demanda presentadas en la ZCSUR	-	Gestión
Amazonia orinoquia	Diplomados: Contenidos digitales	-	En ejecucion
Centro boyaca	Cursos: Certificación en competencias de cursos para ascenso en escalafón docente en el Departamento de Boyacá	15	Ejecutado

- Gestión de programas de educación permanente: Durante el primer trimestre de 2014 se ha realizado seguimiento a la cobertura de los programas: Alfabetización, Básica y media (bachillerato virtual) y Alfabetización Digital a través de la matrícula en cada uno de los ciclos en los centros en los que se ofrece el programa. No se reporta la oferta de programas de educación para el trabajo y desarrollo humano.

Zona	Total Alfabetización, Básica y Media
Amazonia-Orinoquía	62
Centro Bogotá Cundinamarca	465
Sur	1955
Caribe	98
Centro Boyacá	1924
Centro Oriente	3975
Occidente	35
TOTAL	8514

- Divulgación y promoción de programas de educación superior: La Gerencia de Relaciones Interinstitucional tenía definido el indicador Tasa de retorno de inversión promocional para el periodo (indicador de eficiencia), en el segundo trimestre del 2014 indica que se reporta este indicador por última vez ya que será reemplazado por el indicador de eficiencia correspondiente al procedimiento de investigación de mercados. Frente al indicador propuesto "Impacto de estrategias de mercadeo" se evidenciar, que a partir del primer semestre de 2011 comienza el crecimiento en los resultados comerciales; la tasa de crecimiento promedio de efectividad comercial durante todos los periodos de análisis es de 3.5%. También se puede observar un ligero descenso de 3.5 puntos porcentuales, en los resultados del indicador entre el segundo semestre de 2013 y el primer semestre de 2014, aparentemente no es significativa, con el fin de comprobar si existe diferencias

estadísticamente significativas entre los resultados de efectividad comercial obtenidos en estos periodos (descritos anteriormente), se aplicó una prueba estadística que permitió concluir que no existen diferencias significativas desde un punto de vista estadístico entre los dos periodos de análisis, por lo que se concluye que el resultado de efectividad comercial tendió a mantenerse estable. Mediante un análisis más profundo de los resultados de efectividad comercial para el semestre 1 de 2014, se pudo establecer que las zonas con los mejores resultados en su respectivo orden de mención son: Zona Occidente, Zona Centro Sur y Zona Centro Bogotá Cundinamarca. Por otra parte las zonas con los resultados más bajos fueron, en su respectivo orden de mención: Zona Centro Oriente, Zona Caribe y Zona Amazonia Orinoquia.

En el proceso de Internacionalización, los indicadores planteados por la VIREL fueron aprobados por la GCMU a finales del mes de Marzo, la VIREL se encuentra estableciendo los límites de control para poder realizar mediciones, con las mediciones de todo el año 2014 se empezarán a establecer límites que permitan hacer una interpretación del comportamiento.

En el proceso de Mejoramiento Universitario, para dar cumplimiento a la política y los objetivos del SIG se creó el indicador Porcentaje de cierre de Acciones por proceso en el periodo, con el ánimo de verificar la gestión y hacer seguimiento a los procesos según las acciones propuestas a través del SSAM. El componente de calidad optimiza la gestión en procesos identificando problemas y gestionando acciones para prevenir su recurrencia y/o reincidencia con el seguimiento de las acciones en los procesos, las sedes y las zonas lo cual aplica a los objetivos 1, 2 y 4. A través de los puntos de control establecidos en los procedimientos y las fichas de especificación se da respuesta a la mejora continua.

Debido a que en el segundo trimestre las mediciones solo dieron alcance a la sede nacional dado que la certificación está para esta sede, por tal motivo a partir del tercer trimestre se desplegarán a todas las zonas permitiendo su implementación y seguimiento a nivel nacional.

Para el proceso de Gestión de Recursos Físicos, Administrativos y Financieros, se mantienen los indicadores del sistema anterior. Y para el periodo analizado no presentaron variaciones importantes que conlleve a la toma de decisiones, y los datos muestran que la universidad tiene la liquidez suficiente para dar cumplimiento a las obligaciones adquiridas.

2.1 ANÁLISIS DE INDICADORES

De acuerdo con la información del último reporte publicado, cada proceso realizó el análisis seleccionando únicamente aquellos indicadores de los procesos que manifestaron comportamiento de desempeño bajo “Indicadores que tienen como mínimo dos de las tres últimas mediciones por debajo del límite de control inferior” Sobredimensionamiento de la medición “Indicadores que tienen como mínimo dos de las tres últimas mediciones por encima o en el límite de control superior”,

Riesgo de pérdida de control “Indicadores que manifiestan una tendencia de decrecimiento y que seguramente en periodos siguientes estarán por debajo del límite de control de seguir dicha tendencia”, y los Indicadores que no presentaron medición en el periodo.

En términos generales los indicadores que maneja el Proceso Mejoramiento Universitario denotan un comportamiento por encima del 95%, teniendo en cuenta, que ha sido efectivo el cierre de las acciones en este trimestre, no obstante en las zonas existe una acción en particular "Organizar los Archivos de Gestión central, siguiendo los pasos de la Gestión Documental como son depurar, clasificar, organizar, foliar e inventariar, aplicando la TRD", acción que falta cerrar debido al tema de la transición, ya que, se encuentra asociada al proceso Gestión de la información mediante el procedimiento Gestión documental responsabilidad de Secretaria General que solo se puede cerrar mediante la evidencia en el sitio, es decir con las visitas a cada zona. Vale la pena aclarar que estas acciones de mejora a la fecha lleva 4 prorrogas autorizadas por la Secretaria General y una Última requerida mediante memorando rector, una vez analizadas y debatidas las diferentes causas de incumplimiento se llegó al acuerdo como un último plazo para el 30 de Noviembre de 2014.

En cuanto a la Gestión Ambiental el Procedimiento de Gestión Ambiental Institucional no existía, sin embargo se llevaron mediciones de los indicadores relacionados con los diferentes programas ambientales asociados en la Hoja de Vida de indicadores, de los cuales se analizan los indicadores asociados al cumplimiento del objetivo y las metas ambientales únicamente en la sede JCM, los resultados fueron los siguientes:

1. Programa de ahorro y uso eficiente de agua.

Variación porcentual del consumo de agua per cápita en la UNAD: debido a que la medición de este indicador es bimestral, se puede medir el análisis del segundo y tercer bimestre, teniendo un aumento de consumo per cápita del 7.51% en el segundo bimestre y del 32.12% en el tercer bimestre con respecto al mismo periodo del año inmediatamente anterior, esto debido al incremento de actividades de laboratorio por el convenio interinstitucional de los estudiantes del SENA, los cuales en sus prácticas de laboratorio hacen una alta demanda de este recurso, puntualmente en un equipo de refrigeración del laboratorio de química, lo cual da un cumplimiento parcial de la meta y el objetivo del programa.

Es importante aquí mejorar la socialización del tema de consumo, pero más importante aún es mejorar el control de visitante para incluir dentro de los indicadores al personal flotante y dividir mejor el consumo de agua.

Se debe mejorar el control de fugas de agua, ya que es un problema que se ha venido repitiendo constantemente afectando directamente la medición de los indicadores del programa y por ende dificultando el cumplimiento de la meta y el objetivo del mismo.

2. Programa de ahorro y uso eficiente de energía.

Variación del consumo per cápita de energía en la UNAD: debido a que la medición de este

indicador es mensual, en el primer trimestre del año en curso se realizaron tres mediciones con resultados de disminución de consumo de energía del 4.29% en el primer mes, disminución del 0.87% en el segundo mes, y un aumento del 11.92% en el tercer mes, este último aumento debido a la realización de los eventos de alta afluencia de personal flotante en grados y otras actividades, lo cual afectó el consumo de la energía, por esto obtenemos un cumplimiento parcial de la meta en los dos primeros meses y un incumplimiento parcial en el tercer mes.

En el segundo trimestre del año en curso se realizaron tres mediciones con resultados de disminución de consumo de energía del 33.96% en el primer mes, disminución del 27.93% en el segundo mes, y un aumento del 11.92% en el tercer mes, por esto obtenemos un cumplimiento parcial de la meta en los dos primeros meses y un incumplimiento parcial en el tercer mes.

El personal flotante esta directamente vinculado con el indicador, por lo cual en los meses que se realizan eventos de alta afluencia de personal externo es notorio como los consumos se disparan, se debe mejorar el control a este tipo de personal para poder tener una cifra más exacta del personal flotante que visita las instalaciones y determinar el grado de impacto en el indicador.

3. Programa de gestión integral de residuos sólidos convencionales.

Porcentaje de residuos sólidos aprovechables generados: debido a la medición mensual de este indicador, en el primer trimestre del año en curso se realizaron tres mediciones con resultados muy positivos, con un aprovechamiento del 70.30% de los residuos generados en enero, un aprovechamiento del 67.99% en febrero y un aprovechamiento del 51.56% en marzo, lo cual da un cumplimiento parcial de la meta y el objetivo del programa muy por encima de lo pactado.

En el segundo trimestre del año en curso se realizaron tres mediciones con resultados muy positivos, con un aprovechamiento del 48.13% de los residuos generados en abril, un aprovechamiento del 51.31% en mayo y un aprovechamiento del 72.9% en junio, lo cual da un cumplimiento parcial de la meta y el objetivo del programa muy por encima de lo pactado.

Es de resaltar que la generación de los residuos mes a mes es muy variable, ya que los comportamientos en el consumo de los funcionarios no es uniforme, afectando directamente la cantidad de residuos generados que se puedan recuperar, ligado a esto la realización de eventos hace que en la generación de residuos sólidos sea más difícil la segregación desde la fuente, ya que el impacto de socialización sobre las buenas practicas a este personal en el manejo de los residuos sólidos es bajo. Una recuperación de residuos por encima del 50% es muy satisfactoria, disminuyendo a su vez en una proporción directa los costos en el servicio de recolección.

4. Programa de eficiencia administrativa y cero papel.

Para este programa se tiene planteado como meta realizar la línea base de consumo de papel en la UNAD, ya que se están levantando dos estrategias, la primera es de diagnóstico de toda la vida útil de este recurso dentro de la universidad, el cual que no se había realizado con anterioridad, lo cual ha implicado mesas de trabajos con el personal de adquisiciones y GIDT, ya que son directamente responsables en puntos de control para el uso de este recurso. La segunda estrategia es la continuación de las socializaciones de las buenas prácticas en el consumo de papel, estrategia implementada en todas las zonas desde el año pasado, de las cuales se desprendieron sugerencias para la mejora pero no fueron establecidas en un plan de mejoramiento. De esta estrategia aún no se han podido obtener resultados concretos, ya que esto se debe complementar con la estrategia de diagnóstico, para así poder implementar claros los puntos de control con sus responsables y definir los indicadores de gestión, para proyectar metas claras y monitorear el cumplimiento del objetivo de este programa.

Durante el segundo trimestre el procedimiento de Atención al Usuario que pertenece al proceso de Evaluación y Control de la Gestión, presentó variación en sus indicadores, a continuación se describe las acciones que se tomaron para cada uno de estos indicadores:

- Tiempo Promedio de Atención de PQRS: Se solicitó a los líderes SAU la respuesta oportuna a las PQRS, dentro de los tiempos establecidos.

Durante el periodo en mención, se identificó que la zona que presenta constantemente un comportamiento bajo es la Zona Occidente, seguida de la Zona Centro Sur, para evitar que se superen los tiempos establecidos (6 días hábiles) se envía semanalmente un recordatorio de las PQRS que se encuentran pendientes por responder, se identificó que la unidad que presentó mayor tiempo de respuesta fue Registro y Control Académico, por tal razón se ha enviado copia y solicitudes al Gerente de Innovación y Desarrollo tecnológico junto con los Líderes Zonales del SAU para solucionar las PQRS que se encuentran pendientes, al ir solucionando estos casos pendientes de anteriores periodos, hace que el tiempo promedio de las PQRS resueltas aumente, pero se van solventando las situaciones que no se habían gestionado.

- Porcentaje de PQRS atendidas en tiempos establecidos: Con el reporte enviado los Administradores del SAU, se ha evidenciado las PQRS vencidas y se toman acciones inmediatas

A raíz de los recordatorios de las PQRS pendientes, las personas que tienen a cargo PQRS están al tanto de estas situaciones, de los tiempos que tiene la PQRS en el sistema para evitar sobrepasar estos tiempos, adicionalmente los líderes zonales del SAU, con base en esta información suministrada, realizan el seguimiento puntal a los casos que presenten un tiempo superior a los 6 días hábiles o estén próximos a superar este tiempo.

- QPI/5: Se realiza seguimiento semanal, de acuerdo a los reportes generados por el nivel nacional, para llevar control del tiempo de respuesta a las PQRS por parte de los usuarios, especialmente los Directores de Curso, quienes son los nuevos actores en el SAU. Igualmente este seguimiento nos permite dar orientaciones más precisas a estos docentes, con el fin de garantizar día a día calidad en la respuesta que se le da a los usuarios.

Este indicador representa la percepción de calidad en las respuestas entregadas a los Usuarios, en donde se estableció una escala de calificación de 1 a 5, a raíz del seguimiento y verificación de las respuestas realizadas por parte de la Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario, las zonas que presentan mejor percepción de calidad son Amazonía Orinoquía, Caribe, Centro Oriente y Sur.

Desde la Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario, se realizaron recordatorios semanales a todas las personas con PQRS a cargo y se realiza el seguimiento a las mismas a través de los líderes zonales del SAU para minimizar los tiempos de respuesta. La revisión de las respuestas se realizó desde la GCMU para validar la calidad de las mismas, para poder ofrecer respuestas efectivas y acordes a lo solicitado.

En el Proceso de Gestión de Bienestar Institucional, se definió la periodicidad en la solicitud de la información, por lo tanto los indicadores que se encontraban contemplados para el anterior proceso denominado Bienestar Universitario, están en proceso de cambio; es importante resaltar que toda la gestión de participación, está relacionada con el impacto de las estrategias de divulgación desarrolladas con los estamentos que la mayor parte del tiempo desarrollan sus actividades virtualmente. En la actualidad se está realizando un análisis de los indicadores relacionados con participación del estamento estudiantil, docente y egresados, los cuales presentaron incrementos en la participación así: estudiantes, 2013 I: 12.733 a 2014 I: 17748, egresados, 2013 I: 21 a 2014 I: 655, docentes 2013 I. 4351 a 2014 I: 6397. Realizando el comparativo de estos datos se evidencia el incremento en las participaciones de los diferentes estamentos en las actividades de bienestar, dado que se ha realizado la divulgación de los cronogramas de las actividades en las diferentes medios de comunicación como en la página de bienestar institucional, el correo electrónico en el cual se envía el boletín informativo cada semana y se comparte la información en la página de Facebook de la unidad.

Un indicador que también se resalta es lo relacionado con los estímulos estudiantiles por monitoria, el cual paso en el 2013 I de 104 a 2014 I de 115, esto demuestra el aumento del número de monitores de índole académico, lo cual tiene como objetivo contribuir con la retención y permanencia académica en cada uno de los saberes de las escuelas, puesto que mejora el refuerzo académico a los estudiantes de cada uno de los saberes y por lo tanto aporta a la permanencia estudiantil. En el Proceso de Gestión de la Investigación y el Conocimiento, el indicador de “Reconocimiento grupos por Colciencias” tuvo un comportamiento bajo, la disminución en el número de grupos reconocidos y categorizados por COLCIENCIAS, se debió a la rigurosidad aplicada para la clasificación y categorización de los grupos por parte de este ente en la convocatoria 640, como acciones a emprender se hará lo siguiente:

1. Durante la convocatoria de reconocimiento de grupos del año 2014, se formularán acciones que permitan el mantenimiento y mejoramiento de la categorización del grupo BIOINNOVA y el reconocimiento del grupo TECNOSALUD
2. Fortalecer el seguimiento al trabajo de los directores de los grupos de investigación a través de la aplicación UNIVERSITAS XXI.
3. Apoyar e impulsar el desarrollo de la convocatoria 005, dirigida a grupos de investigación.
4. Actualización y registro de la información y productos de investigación en el CvIac y GrupIac.
5. Asesoría para el manejo del aplicativo Universitas XXI, como sistema de gestión de la investigación
6. Depurar los grupos de investigación de escuela con baja productividad académica, lo que impactaría positivamente en el número de grupos con aval institucional, de igual manera los grupos vienen trabajando algunos de manera autónoma y otros de la mano de la mesa de ayuda para grupos de investigación para obtener buenos resultados en la convocatoria de reconocimiento de grupos de investigación que lanzará COLCIENCIAS a finales del mes de septiembre

En el proceso de Evaluación y Control de la Gestión, se reportó información a Junio de 2014 de los distintos indicadores que integran aspectos de la gestión de la Evaluación y Control de la Gestión, concretamente en los indicadores relacionados con Atención al Usuario, Administración del Riesgo, Defensa Judicial, entre otros; se avanzó en la revisión, propuesta, cambio y mejora de los indicadores que harán parte de la batería de Indicadores para el Sistema Integrado de Gestión; no hubo medición de indicadores relacionados al procedimiento de Auditorías Integrales debido a que estos indicadores se relacionan en el cuarto trimestre.

2.2. DESEMPEÑO CUALITATIVO DEL PROCESO

En este aparte se muestran aquellos aspectos no cuantitativos, relacionados con el desempeño de los procesos, que ameritaron una toma de decisiones oportuna y acertada por parte de los líderes de los Procesos.

En el proceso de Internacionalización se destacan las convocatorias relacionadas con movilidad a países de habla inglesa, la difusión de las convocatorias a nivel nacional, búsqueda de convocatorias con temas relacionados con los programas y objetivos de la UNAD, los recordatorios, la obligatoriedad y la motivación a la toma del Placement test llevaron a obtener resultados positivos en participación activa y superior al 80% en todas las zonas. Se tiene planteado como aspectos a mejorar hacer convocatorias con menos exigencia de documentación, ya que entre mayor número de documentos implica mayor costo para los interesados en becas sobre todo en tramites notariales, solicitud de certificados, impresiones, fotocopias, escáner y envíos desde zona hasta sede nacional; igualmente implica mayor tiempo invertido e incluso mayor desmotivación para presentarse a futuras convocatorias al ver el desgaste que implica juntar la documentación, e incluir a los contratistas y docentes de hora catedra en las diferentes actividades del procedimiento de formación en lengua extranjera para una próxima vigencia de las actividades.

En el proceso de Gestión del Talento Humano, dentro de los aspectos a tener en cuenta están los del fortalecimiento de los procesos de inducción y re inducción, así como las actividades que se desarrollan en medicina preventiva. Se plantea la realización de la jornada de inducción para la sede nacional en el trimestre que inicia, así como la notificación de prestaciones sociales a través de la página de Talento humana y la gestión hacia los centros para la ejecución de las actividades de medicina preventiva.

En el proceso de Bienestar Institucional, dentro de las acciones importantes y urgentes que deben desarrollarse para el cumplimiento del objetivo de bienestar y las metas relacionadas con la OP6, se requiere contar con un servidor que garantice el éxito de las actividades de bienestar, sobre todo las de tipo virtual, para lo cual se está tramitando la compra de servidores.

3. CONTROL Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Dando alcance a las necesidades del SIG, se reestructuró el procedimiento para el control y tratamiento del producto y/o servicio No Conforme, en el cual se incluyó un formulario para el reporte de los productos y/o servicios no conformes para darle tratamiento en tiempo y respuesta oportuna y permitiendo hacer seguimiento a través de las estadísticas que reposan en la base de datos actualizada.

A nivel nacional, se está trabajando en la actualización de las fichas de especificación de productos y/o servicios y actualmente el SIG cuenta con 14 fichas estandarizadas, de la siguiente manera:

PROCESO RELACIONADO	NOMBRE PRODUCTO Y/O SERVICIO
C-1 Mejoramiento Universitario	Revisión de la Formulación de Planes de Mejoramiento
	Revisión de Reportes de Avance a las Acciones del Plan de Mejoramiento
	Reconocimiento de Buena Práctica
C-2 Gestión de la Información	Documentación Estandarizada
C-3 Evaluación y Control de la Gestión	Informe de Revisión Gerencial
	Informe Trimestral de Gestión
	Respuesta a las PQRS
	Informe de Gestión Institucional
	Respuesta a la Acción Constitucional de Tutela
	Respuesta a la Acción Contenciosa
	Informes de Auditorías Nacionales por Proceso
	Mapas de Riesgos
C-6 Planificación Institucional	Planes Operativos
	Presupuesto

TABLA 4 - FUENTE: GCMU

La importancia de las fichas de especificación de producto y /o servicio: sirven de soporte para la identificación de incumplimientos con el cliente, legales y con la universidad que facilitan el reconocimiento por parte de los responsables de modo que se gestionen de manera oportuna y efectiva, le permiten al cliente tener una medida de comparación frente al producto que recibe con el fin de exigir el cumplimiento de esas condiciones mínimas para un producto aceptable. Contiene los aspectos más importantes de un producto para establecer las condiciones generales a través de las cuales se da cumplimiento a las expectativas y necesidades del cliente que lo recibe, toda la

comunidad Unadista tiene acceso a estas fichas con el ánimo de que como clientes internos soliciten y entreguen productos de calidad.

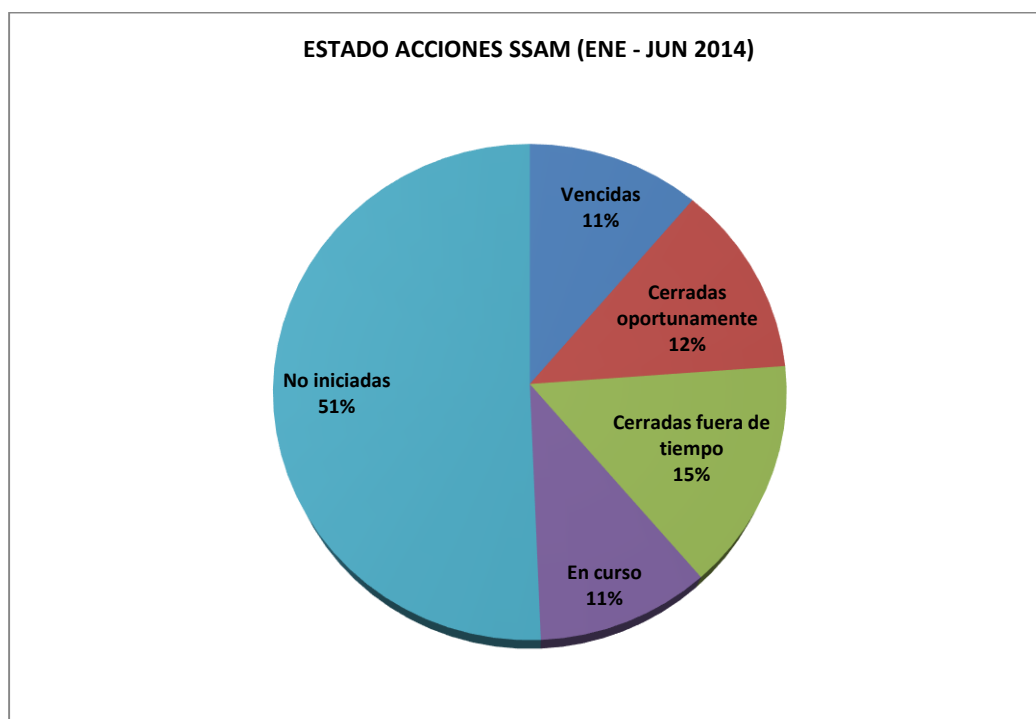
Vale la pena aclarar que para el Componente Ambiental, no se establecieron fichas de productos ya que para la NTC ISO 14001:2004 no es requisito, por otra parte al no haber realizado auditorias, se analizan en este numeral los incumplimientos legales ambientales que se han detectado en cada una de las zonas.

Para dar cumplimiento a varios de los requisitos legales ambientales aplicables en todas las zonas se formularon actividades dentro de los programas ambientales. Por otro lado las sedes administrativas de Bogotá, puntualmente en la sede JCM se tiene proyectado un contrato de servicios ambientales para cubrir estos incumplimientos legales teniendo en cuenta que es la sede que se va a certificar en ISO 14001:2004 y debe tener el cumplimiento al 100%.

En el Proceso de Gestión de la Investigación y el Conocimiento, se está trabajando las fichas de producto del proceso, las cuales son: proyecto de investigación, grupos y semilleros avalados institucionalmente y resultados del evento de investigación.

4 ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS DEL PROCESO

A nivel general, en este primer semestre de 2014, de un total de 298 acciones, se ha logrado un 27% de cierre de las acciones comprometidas, de las cuales el 12% se cerraron oportunamente y el 15% restante se cerraron fuera del tiempo límite.



GRAFICA 7 - FUENTE: SSAM – Junio 2014

A la fecha **no se han cerrado 34 acciones** relacionadas con los procesos de administración de la Infraestructura Tecnológica, Formación a distancia en los diferentes ciclos educativos, Gestión de Administrativa, Gestión Ambiental, Gestión Regional para el Desarrollo Social Educativo, Registro Seguimiento y Control Académico, Investigación y Gestión del Conocimiento, Mejoramiento Continuo de la Calidad, Gestión de la Información, ejercicios específicos de autoevaluación y acreditación académica. varias de estas acciones corresponden a planes de mejoramiento formulados en vigencias anteriores, por lo tanto aparecen asociadas a los procesos del anterior SGC, desde la GCMU se está realizando el seguimiento correspondiente a cada una de estas acciones con los líderes de procedimiento con el fin de lograr el cierre. Estas acciones no se han cerrado por falta de asignación de recursos económicos, retrasos en la actualización de la documentación del SIG, trámites ante terceros, formulación de indicadores y terminación o implementación de aplicaciones específicas. Vale la pena aclarar que los tres procesos que presentan mayor número de acciones por cerrar son: Gestión Administrativa, Gestión Regional para el Desarrollo Social Educativo y Mejoramiento Continuo de la Calidad que en este caso depende de

la Gestión realizada por la Secretaría General respecto a la actualización del archivo a nivel nacional. A continuación se detallan algunas acciones que presentan relevancia frente al incumplimiento en el cierre.

En gestión de la Infraestructura tecnológica la acción 3892-GIDT “Unificar el mecanismo que se utiliza para registrar el uso de los equipos de cómputo a nivel nacional”, esta acción se encuentra vencida y corresponde a una observación de auditoría al proceso en Bucaramanga. La GIDT se encarga de suministrar los equipos tecnológicos en los centros de cómputo, la VIMEP es la unidad responsable de la administración de las mismas. El espejo GIDT de B/manga estableció el proyecto en conjunto con el espejo VIMEP, se realizó un levantamiento de variables y se cuenta con unos pantallazos iniciales de la aplicación.

La acción 2331-ZAO-ACACI: Gestionar ante la GIDT o infraestructura física el arreglo de cableado eléctrico de los centros de la ZAO de acuerdo a su prioridad. Esta acción se encuentra vencida, se ha solicitado la eliminación o prórroga, debido a que depende directamente del presupuesto nacional. Actualmente el Gerente está gestionando la solución a esta acción.

En Mejoramiento Universitario, la única zona que cuenta actualmente con acciones abiertas es ZCORI la acción es la 4321-ZCORI-OCANA PLAN-ECAPMA-202, esta acción ha demorado en realizar el cierre debido a que se informó tarde al Líder de Gestión Ambiental Zonal Sobre la existencia de la misma, el 27 de junio, el Director de la sede de Ocaña aprobó la estrategia y por tanto la socialización e implementación se llevara a cabo en el tercer trimestre.

En el procedimiento de Gestión de Recursos Físicos, Administrativos y Financieros en la Acción 3772 donde se solicita la elaboración de las fichas de producto, estas ya se encuentran elaboradas y están en espera de aprobación por parte líder del proceso. La Acción 4422, se refiere a la adecuación de un centro de Acopio en el CEAD de Bucaramanga, esta acción aún no se ha iniciado porque no se ha contado con los recursos para llevar a cabo la remodelación del centro de acopio del CEAD de Bucaramanga, sin embargo el coordinador de infraestructura, informa que se tiene planeado y aprobado el cambio de sede para el próximo año, por lo tanto no se va a realizar en esta vigencia la respectiva inversión.

En cuanto a las **153 acciones no iniciadas** que corresponden al 51%, estas se encuentran asociadas a los siguientes procesos: Desarrollo Humano, Formación a Distancia en los diferentes Ciclos educativos, Gestión Administrativa, Gestión Ambiental, Gestión Tecno pedagógica en Medios y Mediaciones, Investigación y Gestión del Conocimiento, Mejoramiento Continuo de la Calidad y Gestión de la Información. Las razones más importantes frente a estas acciones son la falta de recursos, transición del SIG, y el desarrollo de aplicaciones para las escuelas especialmente, sin embargo la GCMU como responsable del seguimiento a estas acciones implementó una estrategia que consiste en enviar un correo mensual a los Líderes de Procedimiento recordando las acciones pendientes ya sea porque están en curso y no iniciadas próximas a vencer y las vencidas con el fin de recordar el cierre oportuno de las acciones en las fechas establecidas de acuerdo a los cortes a través de la aplicación SSAM.

5 GESTIÓN DEL RIESGO EN EL PROCESO

El monitoreo y control de los riesgos asociados a los procesos son de gran importancia para la Universidad, porque permiten visualizar la magnitud de cada uno de ellos por medio de valoraciones internas y de esta forma se establecen estrategias para el manejo de cada uno de ellos, Este capítulo muestra los principales riesgos que afectan los procesos y las acciones de mitigación que se han tomado en el trimestre.

Entre los principales riesgos reportados por los procesos están los siguientes:

Para el Proceso de Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica, la GIDT en conjunto con la Oficina de Control Interno, se encuentra en la actualización y complementación de la metodología que tiene establecida Control Interno para la gestión del riesgo. Actualmente, se están generando los lineamientos de valoración del riesgo los cuales a la fecha no se encuentra definidos. Lo anterior, para dar cumplimiento a la implementación de la norma 27001:2013, en su numeral 6.1 Acciones para tratar riesgos y oportunidades.

La oficina de Control interno tiene establecida la metodología de valoración del riesgo, sin embargo en la consultoría en apoyo a la implementación de la norma ISO 27001:2013, se sugirió complementar esa metodología en cuanto al impacto del riesgo y la probabilidad de ocurrencia, de tal forma que se especifiquen las pautas que definan como una persona puede identificar la magnitud del impacto y la frecuencia de ocurrencia de un riesgo, para clasificarlo dentro de los niveles establecidos por la Oficina de Control Interno.

Las especificaciones solicitadas como actualización a la metodología establecida, inicialmente aplicarían a los riesgos identificados en el proceso de Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica, es decisión de la oficina de control interno si se tienen en cuenta en los riesgos de los demás procesos de la institución.

Para los riesgos reportados por el proceso de Gestión del Talento Humano, como el personal sin inducción, bajo impacto en las capacitaciones, la vinculación del personal de planta sin el cumplimiento de los requisitos y la implementación del programa de salud ocupacional se ha mitigado, mediante distintas acciones como son:

- Actualizaciones de procedimientos definiendo puntos de control que permitan verificar la realización y seguimiento de las actividades antes de que estas lleguen a usuarios finales o clientes internos.
- Definición de indicadores que permitan evidenciar la medición concreta y oportuna de las personas que reciben inducción y de la satisfacción de la misma; de forma tal que su medición y seguimiento permita realizar un análisis concreto para la mejora del programa de inducción y re inducción.

- Aplicación de evaluaciones de impacto a las capacitaciones donde se observan los grados de sensibilización y conocimiento adquiridos por todas las personas que reciben capacitación.
- Utilización de chequeos de verificación de cumplimiento de los requisitos de las personas que ingresan buscando optimizar la contratación de personal idóneo que cuente con sus requisitos de experiencia, formación y habilidades pertinentes al cargo o rol a desempeñar.
- Planeación y ejecución de las actividades de los programas de seguridad y salud en el trabajo. buscando mitigar los factores de riesgo determinados como altos y los diagnósticos de las condiciones de salud generados por el personal de la universidad, el seguimiento y ejecución de estos programas se evidencia en los porcentajes de cumplimiento de cada programa y en las evaluaciones de satisfacción e impacto de las capacitaciones que se relacionan con actividades planeadas en estos programas.

El proceso de Mejoramiento Universitario presento una propuesta a los riesgos establecidos en el anterior SGC incluyendo los cambios al SIG, ajustando la transferencia de algunas acciones de mitigación que no correspondían a la GCMU sino a Secretaria General para el tema de TRD y manejo documental a nivel Nacional, teniendo en cuenta que hace parte del nuevo proceso de Gestión de la Información. Por otra parte se formularon riesgos ambientales ligados al proceso de Mejoramiento Universitario, los cuales ya fueron consultados y enviados a control interno, teniendo en cuenta que no se contemplaron estos riesgos ya que estaban asociados al proceso de Gestión Ambiental, él fue derogado el año pasado.

En el proceso de Evaluación y Control de la Gestión, el mapa de riesgo está en ajuste de acuerdo a nuevos procesos y procedimientos del SIG, pero a la fecha no se han materializado los riesgos que estaban definidos en el anterior sistema de gestión de calidad. Desde la Oficina de Control Interno se vela y monitorea permanentemente desde la Sede Nacional por la continua actualización de los riesgos así como en la verificación del registro de seguimientos y cargue de evidencias por parte de los responsables tanto en Sede Nacional como en las Zonas. Esta es una dinámica continua y conjunta. Se adelantan las acciones de mitigación, se revisan sus controles y se reportan los respectivos seguimientos periódicos.

Dado lo anterior, se realizó reunión nacional con todos los centros para revisar los riesgos concernientes al proceso de bienestar y en equipo se construyó la propuesta de del nuevo mapa de riesgos, la cual en este momento se está analizando en cada centro para generar acciones pertinentes que permitan su mitigación, con el fin de tener actualizada la información para el siguiente ITG.

6 CAMBIOS AL PROCESO

Uno de los objetivos de la reingeniería del sistema, se centró en la revisión de los procesos anteriores, buscando dar un mayor realce a los elementos de articulación existentes dentro de la gestión universitaria. Los procesos misionales se construyeron como cadenas de valor, que evidenciaran es articulación, los cuales estarían soportados en los procesos de apoyo y siguiendo la línea de los procesos estratégicos, situación que origino muchos cambios y actualizaciones.

Dentro de las actualizaciones más importantes se destacan las siguientes.

El proceso de Planificación Institucional, fue ajustado y su implementación se está aplicando desde el último trimestre de 2013; sin embargo, es posible que tenga alguna modificación dependiendo de los requerimientos para la implementación de las normas ISO 14001 y 18001.

En el proceso de Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológicos, durante el primer trimestre no se encontraban los formatos y procedimientos del proceso estandarizados, por tal razón, la estrategia impartida desde la sede nacional a la que se recurrió en esta transición, fue utilizar los formatos correspondientes al proceso sin el código del SGC ni la versión, es decir, como registros controlados.

Esta directriz se socializó vía Skype con los espejos zonales de la GIDT, y se publicó en la página de la GIDT un banner donde se daba la información de la transición del SGC y se dejaban a disposición de todos, los documentos sin código ni versión para ser utilizados.

The image shows two screenshots of the GIDT website. The top screenshot is the homepage, with the 'Documentos' menu item highlighted in a red box. Below the navigation bar is a banner with the text: 'A partir del 1° de Septiembre la GIDT te invita a... Consultar y utilizar la documentación del proceso "Administración de la Infraestructura Tecnológica", en el sitio web: http://gidt.unad.edu.co/gidt/documentos-instructivos-politicas-y-formatos'. A note at the bottom of the banner states: '*Debido al rediseño del Sistema de Gestión de Calidad, la documentación de la GIDT será utilizada como "Registro Controlado", sin código y sin versión del SGC.' The bottom screenshot shows the 'Formatos' page, which contains a table of document formats.

Nombre	Descripción	Enlace
<input type="checkbox"/> Formato de Entrega de Equipos de Cómputo adquiridos mediante contrato Leasing	Registro Controlado.	Descargar
<input checked="" type="checkbox"/> Formato de Solicitud de Ambientes de Prueba y/o Producción.	Registro Controlado.	Descargar
<input checked="" type="checkbox"/> Formato RFC (Solicitud de Cambios)	Registro Controlado.	Descargar
<input type="checkbox"/> Formato de Inventarios de Activos de Información	Registro Controlado.	Descargar
<input checked="" type="checkbox"/> Formato de Acta de Entrega y Recibo del Proyecto	Registro Controlado.	Descargar
<input checked="" type="checkbox"/> Formato de Requerimientos de Software	Registro Controlado.	Descargar
<input type="checkbox"/> Formato de Registro de Mantenimientos de Software	Registro Controlado.	Descargar
<input type="checkbox"/> Formato de registro de pruebas de software	Registro Controlado.	Descargar
<input checked="" type="checkbox"/> Formato de Aceptación de Riesgos y Responsabilidades de Administrador Local de Equipos de Cómputo	Documento vigente hasta el 16 de Julio de 2014, de acuerdo a la circular informativa 280-011.	

Fuente: GIDT

El procedimiento de operación del servicio fue eliminado del proceso de Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica y se agrupo en el procedimiento de Atención al usuario, el cual corresponde al proceso de Evaluación y control de la gestión; lo anterior, debido a que el procedimiento de Operación del Servicio describía como se atendían las solicitudes tecnológicas realizadas por los usuarios internos de la UNAD a través de la aplicación Mesa de Ayuda.

Por otra parte, se desarrolló el Sistema de inventarios tecnológicos en línea con el fin de mejorar el proceso de asignación de equipos de leasing y repuestos, y de esta forma eliminar el registro denominado en la anterior versión del SGC como "Entrega de equipos de cómputo adquiridos mediante contrato leasing". Anteriormente tenía estandarizado el formato Entrega de equipos de cómputo adquiridos mediante contrato leasing, en el cual se registraban los elementos tecnológicos y el software básico instalado en el equipo asignado a cada persona, las devoluciones de los equipos a la GIDT, y las responsabilidades que se tenían con el elemento en cuanto a daño o pérdida. El formato era firmado por cada usuario y el líder de unidad.

Con el Sistema de inventarios tecnológicos en línea, se pretende eliminar el formato y registrar el trámite de asignación y devolución de equipos tecnológicos directamente en la aplicación, donde cada usuario podrá aceptar o rechazar los elementos asignados y visualizar en línea el inventario

que tiene a su cargo; también permitirá para la GIDT gestionar el inventario de equipos adquiridos a través de leasing de manera más eficiente.

Los indicadores que medían este proceso, se encontraban asociados al procedimiento de Operación del Servicio, razón por la cual el análisis de los indicadores y las PQRS, quedaran registradas en el ITG del procedimiento de Atención al usuario. Se construirá un nuevo procedimiento en el cual se describa la parte técnica de la Operación de la GIDT, seguridad de la información y respaldo de la misma.

En el proceso de Gestión del Talento Humano, los cambios proyectados se encuentran enfocados hacia la redefinición de indicadores, la verificación de las fichas de producto asociados a los procedimientos, la revisión de algunos procedimientos en la definición de su paso a paso de actividades y en la definición de condiciones generales; la implementación del componente de seguridad y salud en el trabajo en el que toda la Comunidad Unadista participe.

En este proceso, cambios más significativos han sido las actualizaciones de los procedimientos y la decisión de la creación de la unidad de reclutamiento y selección de personal, a continuación se detalla los cambios en los procedimientos asociados a este proceso:

- Reclutamiento, selección y vinculación de personal: Se definen dentro de este procedimiento los distintos responsables de la ejecución del procedimiento incluyendo a toda la comunidad UNADISTA. Se realizaron mejoras en la reducción de actividades del procedimiento de forma que antes se contemplaban 53 actividades y con la formulación del nuevo procedimiento se reduce a 46; buscando optimizar la ejecución de las mismas y que no se presente repetición
- Inducción y re inducción del Talento Humano: Se realizó mejora en la reducción de actividades de 15 que se habían descrito en el anterior procedimiento; actualmente el procedimiento cuenta con 7 actividades debido a que se integraron las actividades de inducción con re inducción. Se eliminó el formato de inscripción y asistencia a eventos y se crea un registro digital para la inscripción, También se eliminó el instructivo para aplicación de inducción y re inducción al personal administrativo y el formato de seguimiento a la inducción para el personal administrativo.- Actualmente se realiza seguimiento en el formato de acta de la universidad el cual esta estandarizado y los registros evaluación de satisfacción, de evaluación de aprendizaje y el de inscripción que se están utilizando para el desarrollo de este procedimiento son en línea.
- Capacitación del Talento Humano: Se redujeron las actividades del procedimiento de 17 a 15 actividades, buscando ajustar dos actividades similares que se desarrollan en una sola actividad como lo eran: la identificación de objetivos de capacitación y la aprobación. Se plasma la utilización del registro en línea para las capacitaciones y el registro en línea de la evaluación del impacto y de satisfacción.
- Compensación: Se realizó una integración del procedimiento compensación y desvinculación, creando finalmente solo uno de compensación que incluye los dos temas, también se modificó los formatos de información de embargos, el formato para el reporte de novedades de tutores; asociados a este procedimiento y se crearon los formatos de

determinación clasificación categoría tributaria y el formato de declaración juramentada para declarantes de renta; asociados a este procedimiento.

- Seguridad y salud en el trabajo: Se están adecuando de forma que su enfoque sea más claro hacia el usuario y que se cumplan los requisitos de la norma OHSAS 18001.

En el Proceso de Internacionalización, Se aplicó la prueba diagnostico placement test a los funcionarios de planta y docentes de la UNAD para diagnosticar y caracterizar el nivel de dominio de lengua extranjera de la comunidad Unadista.

También se ha incorporado el uso de nuevas tecnologías para el aprendizaje de una segunda lengua, dentro de las acciones que se abordaran desde el proceso de Internacionalización se proyecta:

- Para una versión posterior del procedimiento de formación en lengua extranjera se espera implementar a catedráticos y contratistas.
- Determinar qué acción se tomará con los funcionarios y docentes que no presenten el placement test ya que es de carácter obligatorio

El proceso de Mejoramiento Universitario cambia substancialmente partiendo de la caracterización, en la ampliación del objetivo incluyendo el componente ambiental al sistema integrado de gestión, por esto se le incluyó el procedimiento de Gestión Ambiental Institucional, el cual contempla 5 nuevos instructivos y 17 formatos, para darle alcance a las solicitudes de procedimientos (no documentados) que solicita la NTC ISO 14001:2004 y así poder dar paso a la implementación y posterior certificación de la institución en esta norma técnica.

Así mismo, se socializaron los ajustes a la incorporación de la formulación de planes de mejoramiento por autoevaluación con miras a la acreditación institucional de alta calidad, y la formulación de programas ambientales del componente ambiental del Sistema Integrado de Gestión apoyado del Instructivo para el registro y formalización de planes de mejoramiento y programas de gestión.

Por su parte, en el proceso de Gestión de Recursos Físicos, Administrativos y Financieros, se fusionaron los procesos Administrativos y Financieros, se continuaron manejando los procedimiento anteriores, con sus formatos y se implementaron controles e instructivos.

En este proceso se contempla incluir el procedimiento de desplazamientos, el cual deberá incluir los viajes internacionales en el aplicativo que actualmente se encuentra funcionando solo para lo nacional, incluyendo el formato emitido por la VIREL, para el control de las actividades que se realizan fuera del país, lo cual permitirá reducir tramites, y tiempo de respuesta de las solicitudes de desplazamientos. También se tiene proyectado incluir en el procedimiento de Infraestructura, lo relacionado con el Componente de Gestión de Seguridad y salud en el trabajo y el Componente de Gestión Ambiental, en todo lo relacionado con la seguridad del personal contratado para realizar los

mantenimientos de cada una de las sedes, y de igual forma el impacto que pueda tener dichas actividades en el medio ambiente.

En el proceso de Evaluación y Control de la Gestión, el procedimiento de Atención al Usuario: Se incorporaron los canales de atención al usuario (asesoría virtual, correo electrónico, redes sociales, atención personalizada, aplicación SAU y mesa de ayuda) en un solo procedimiento. Se integraron los 3 niveles de atención al usuario establecidos en el reglamento de atención al usuario, Se definieron los tiempos de atención de la mesa de ayuda para incidentes y requerimientos. Durante la transición del Sistema Integrado de Gestión, el procedimiento quedó asociado al proceso de Evaluación y Control de la Gestión, anteriormente estaba asociado al procedimiento de Mejoramiento Universitario, el sistema de atención al usuario operaba de acuerdo a los lineamientos establecidos en la resolución 2905 del 15 de mayo de 2013 que reglamentan el sistema de atención al usuario.

En el proceso de Gestión de la Información, se realizaron cambios en los indicadores de Investigación de mercados y asistencia a eventos de la GRI, teniendo en cuenta la necesidad de realizar las mediciones. Se está evaluando la posibilidad de retirar el indicador de certificaciones ya que no hay variaciones importantes en los últimos trimestres reportados y se encuentra al 100%, este indicador está a cargo de Registro y Control. Adicionalmente, se tiene proyectado modificar el procedimiento de control Documental y Operacional, con la inclusión de un instructivo, lo cual permitirá la reducción de actividades relacionadas en el procedimiento y dará mayor claridad.

En el Proceso de Gestión de la Investigación y el Conocimiento, se ajustaron 3 procedimientos anteriormente trabajados en el SGC, los otros 3 no se han estandarizado en el SIG porque:

- Teniendo en cuenta que se tenían varias actividades que se necesitan definir para la publicaciones de la producción investigativa, se ha venido trabajando en la política editorial, la cual está en su fase de verificación y aprobación para que sea publicada como un documento base en el proceso investigativo de la UNAD; una vez se publique este documento, se trabajara un procedimiento que describa de una manera sencilla los pasos para la publicación investigativa.
- El procedimiento de movilidades que es muy importante para demostrar en las instituciones interesadas el resultado de nuestras investigaciones, fue acogido para ajustarlo dentro de las modalidades de comisiones por estamentos, el cual se está trabajando directamente por la VIREL.

De igual forma, se han ajustado los indicadores con el fin de medir lo que se necesita controlar en el proceso definiendo responsabilidades de reporte y seguimiento.

La socialización de los cambios y los ajustes, se ha dado por medio del skype en reuniones con los fractales de investigación de la cada zona, los temas tratados han sido:

- Construcción de la caracterización del proceso y de los procedimientos, los cuales ya fueron estandarizados en la página del SIG
- Ajustes a cada uno de los reglamentos
 - Grupos de investigación
 - Semilleros de investigación
 - Política editorial (lineamientos editoriales)
 - Líneas de investigación
 - Comité de ética en investigación
 - Comités de investigación
 - Comités de posgrados y doctorados

Desde la sede Nacional se va a crear un archivo el cual permita recopilar la información de los datos para las variables de los indicadores, por parte de los líderes de cada escuela y entre ellos hacen el respectivo análisis de la situación y así se involucraría el trabajo de los líderes zonales y los líderes de sede nacional de las respectivas escuelas.

Después de varias reuniones con el grupo de trabajo del SIGI en la sede nacional se ha definido estandarizar los procedimientos:

(P-11-1) Convocatoria de Financiación de Propuestas de Investigación

(P-11-2) Ejecución y Monitoreo de Proyectos de Investigación

(P-11-3) Eventos de Investigación

En el proceso de Proyección Social para el Desarrollo Regional y la Inclusión Educativa los cambios del nuevo procedimiento se vienen aplicando desde el año 2011, en forma paulatina, estos cambios han sido para mejorar la gestión administrativa según lo dispuesto por la Resolución 2421 de 2007 por el cual se reglamenta la gestión de proyección social y la extensión universitaria de la UNAD, estos cambios se evidencian en lo siguiente:

- La suspensión del trámite de convenios de práctica profesional dirigida a partir del año 2013, lo cual tuvo un año de preparación y entrega durante el 2012.
- Se estableció el trámite virtual para el proceso de solicitud de aval de los convenios.
- Se incorpora y se hace efectivo la formulación de un proyecto a través de una información básica que permita definir con anterioridad metas y obligaciones.
- Se elimina la tramitología de comités y se establece un concepto de pertinencia regional que evidencie el conocimiento de las problemáticas y situaciones que se espera mejorar e impactar, que forma parte del informe de resultados de los convenios en cada zona.
- Se demarcan las funciones de los líderes zonales y locales, supervisores y unidades a fin al objeto.
- La formalización del seguimiento y se construye un instrumento para este fin.
- La aplicación y el análisis los resultados de aplicación de encuesta aliados.

RECOMENDACIONES GENERALES

De acuerdo al análisis registrado de la información del ITG para el primer trimestre de la vigencia 2014 y teniendo en cuenta las situaciones relevantes que enmarcan a la Universidad, es pertinente seguir algunas recomendaciones de modo que se puedan subsanar de alguna manera las consecuencias que darían lugar a deficiencias más complejas, sin embargo se hace claridad que lo aquí enunciado se documenta como posible solución y la GCMU está atenta a cualquier otra posible medida que contribuya con el mejoramiento continuo del SIG.

- Dado que se encuentra que el reporte de notas es un tema que afecta directamente a los estudiantes, es importante que se establezca un mecanismo para controlar la ejecución de las actividades de los responsables en el reporte de notas, para esta actividad es necesario que Registro y Control y las Escuelas concerten un mecanismo para seguimiento oportuno del reporte de notas al sistema.
- Es pertinente elaborar y actualizar permanentemente una lista de chequeo de los criterios para la certificación de cursos académicos considerando los cambios asociados a los Ambientes Virtuales de Aprendizaje. Para desarrollar esta actividad es necesario que las Vicerectorías Académica, de Medios y Mediaciones Pedagógicas, las escuelas académicas y la PTI.
- Es pertinente capacitar al personal de las zonas para que apropien los cambios realizados al nuevo SIG en temas relacionados con la estructura documental abarcando mapa de riesgos y sigma.
- Reforzar los temas relacionados con los componentes de Gestión Ambiental y de Seguridad y Salud en el Trabajo, respondiendo a las necesidades del sistema y se apropiando conceptos de modo que se pueda responder frente a próximas auditorías para la certificación en 14001 y 18001, mediante capacitaciones directas in situ.