

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
INSUMOS PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
Fecha de corte septiembre de 2021
CONTENIDO

1. ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN PREVIAS

Para atender las oportunidades de mejora aprobadas por el Comité Técnico de Gestión Integral y MECI en la sesión del 04 de mayo de 2021 se presenta un resumen del plan de mejora (C-3)-1028 formulado en el Sistema de Seguimiento a Acciones de Mejora SSAM

Acción	Producto final	Tipo de acción	Responsable	Fecha de entrega
Implementar una estrategia para fortalecer el modelo propio de gestión, incorporando elementos del Modelo Integrado de Planificación y Gestión a todos los sistemas de la organización.	Informe de impacto de la incorporación del MIPG en el SIG	Mejora	GCMO	Diciembre / 21
Proyectar la resolución rectoral que reglamente: la definición de la Red de Aseguramiento de la Calidad Integral, los integrantes, los roles, las funciones de la red, los comités que la componen con sus respectivos integrantes, roles y funciones y los demás elementos pertinentes para la operacionalización de la red.	Resolución que reglamenta la Red de Aseguramiento de la Calidad Integral Proyectada.	Mejora	VIACI, VISAE, VIDER, VIMEP, VINTER e INVIL	Diciembre / 21
Actualizar el modelo de autoevaluación institucional en el marco de MIPG	Modelo de autoevaluación actualizado	Mejora	VISAE	Abril / 22
Actualizar la documentación de Procesos y Procedimientos que operacionalizan el modelo de autoevaluación institucional	Procesos y Procedimiento Actualizados	Mejora	GCMO	Noviembre / 21
Incorporar en el Plan Metasistémico	Plan metasistémico de	Mejora	GTHUM	Noviembre / 21

de Formación y Desarrollo, la participación de representantes de las unidades del metasistema que hacen parte en los procesos del SIG, en las capacitaciones ofrecidas por el DAFP.	formación y desarrollo implementado para la planta unadista			
Afianzar el trabajo inteligente productivo	Lineamientos de la modalidad de Trabajo Inteligente y Productivo, Herramientas de seguimiento y valoración del Trabajo Inteligente y Productivo.	Mejora	GTHUM	Diciembre / 21

Consulte el estado actual del Plan validando sus credenciales de acceso a Intranet, ingresando al Sistema de Seguimiento a Acciones de Mejora SSAM y consultando [aquí](#).

Adicionalmente se encuentran en vigencia las siguientes acciones correspondientes al plan de mejora (C-3)-955 formulado para atender las oportunidades de mejora aprobadas en la sesión del Comité Técnico de Gestión Integral - MECI realizada el 09 de septiembre y 07 de octubre de 2020:

- 10099-GCMO: Implementar una estrategia / instrumento para incorporar analíticamente las mediciones de otras fuentes en los procesos del SIG

Producto Final: Estrategia en funcionamiento

Última fecha de reporte: 15/06/2021 Porcentaje reportado:20%

- 10100-OCOT: Implementar una estrategia para sistematizar analíticamente los resultados de las auditorías internas.

Producto Final: Estrategia que permita sistematizar analíticamente los resultados de las auditorías internas.

Última fecha de reporte: 06/10/2021 Porcentaje reportado:30%

- 10101-OCOT: Implementar una estrategia / instrumento para optimizar los mecanismos y dispositivos que facilitan la consulta de información de riesgos de los procesos.

Producto Final: Estrategia o instrumento que optimice los mecanismos y dispositivos para la consulta de información de riesgos de los procesos.

Última fecha reporte: 06/10/2021 Porcentaje reportado:30%

- 10102-GCMO: Presentar en la revisión por la Dirección el avance de la Gestión Ambiental a nivel Nacional.

Producto Final: Presentación del SGA en la Revisión por la dirección

Última fecha de reporte: 05/10/2021 Porcentaje reportado:46%

2. CAMBIOS EN CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS

2.1. Cuestiones externas

- Matrícula Cero, programa del gobierno nacional con el cual se financia la matrícula a estudiantes de estratos 1, 2 y 3 como condición de acceso al beneficio; sin embargo, el Ministerio de Educación Nacional -MEN- estableció un monto en cantidad y recursos asignados a la UNAD; razón por la cual tuvo que actuar para beneficiar a toda la población estudiantil de pregrado, nuevos y antiguos, e incentivar la matrícula en los programas posgradual, a fin de evitar el impacto de la estrategia en las finanzas de la Universidad, así:
 - Acuerdo 036 del 28 de julio de 2021, mediante el cual se crea Fondo de Apoyo al Plan de Solidaridad Extendida, como una herramienta institucional que dinamiza la operacionalización de recursos externos provenientes de políticas, programas y planes de orden gubernamental en lo nacional y territorial así como de fondos internacionales o nacionales que permitan el subsidio de la matrícula para los estudiantes de la UNAD en condiciones de vulnerabilidad de estratos 1,2y 3 y que por sus características y condiciones económicas no tengan acceso a niveles, ciclos y programas de educación desde la alfabetización hasta el nivel pregradual.
 - Adoptar mediante Acuerdo 037 del 02 de agosto de 2021 los lineamientos del Ministerio de Educación Nacional para la aplicación de la estrategia Matrícula Cero, para beneficiar a 90.000 estudiantes: 21.539 del programa Generación E componente equidad, 6.000 estudiantes nuevos y 62.461 estudiantes antiguos de los estratos 1, 2 y 3; asignando a cada estudiante (14) créditos académicos gratuitos en concertación con el MEN para ser cursados y distribuidos a decisión del estudiante beneficiado en los períodos de matrícula 16-04 y 16-05 del 2021.
 - Otorgar descuentos especiales para estudiantes nuevos y antiguos de programas de posgrado mediante Acuerdo 041 del 10 de agosto de 2021.
 - Autorizar descuentos especiales en la oferta de formación en lengua extranjera del Instituto Virtual de Lenguas-INVIL, mediante Acuerdo 043 del 26 de agosto de 2021
- Proyecto de Resolución Condiciones de Programa de Registro Calificado - MEN Por la cual se precisan los parámetros de autoevaluación, verificación y

evaluación de las condiciones de calidad de programa definidas en el Decreto 1075 de 2015, para la obtención, modificación y renovación del registro calificado, actualizado el 28 de junio de 2021 y que operacionaliza entre otras cosas lo establecido en el Acuerdo 02 del 1 de julio de 2020 del CESU.

→ Acciones emprendidas: Participación en los espacios de discusión convocados por el Ministerio de Educación Nacional para la construcción de

- Restricción de movilidad para atención de la emergencia sanitaria por COVID 19

→ Acción emprendida: Actualización de procedimiento Auditorías integrales para incluir las consideraciones para la ejecución de revisiones remotas.

2.2. Cuestiones internas

- Actualización de Plan de desarrollo mediante acuerdo del 030 del 26 de mayo de 2021, se ajustó alcance de metas y redacción de algunas metas para hacerlas más comprensibles a los lectores del plan. Con sus correspondientes ajustes en planes operativos de la vigencia y actualización procedimental cuando fue pertinente.

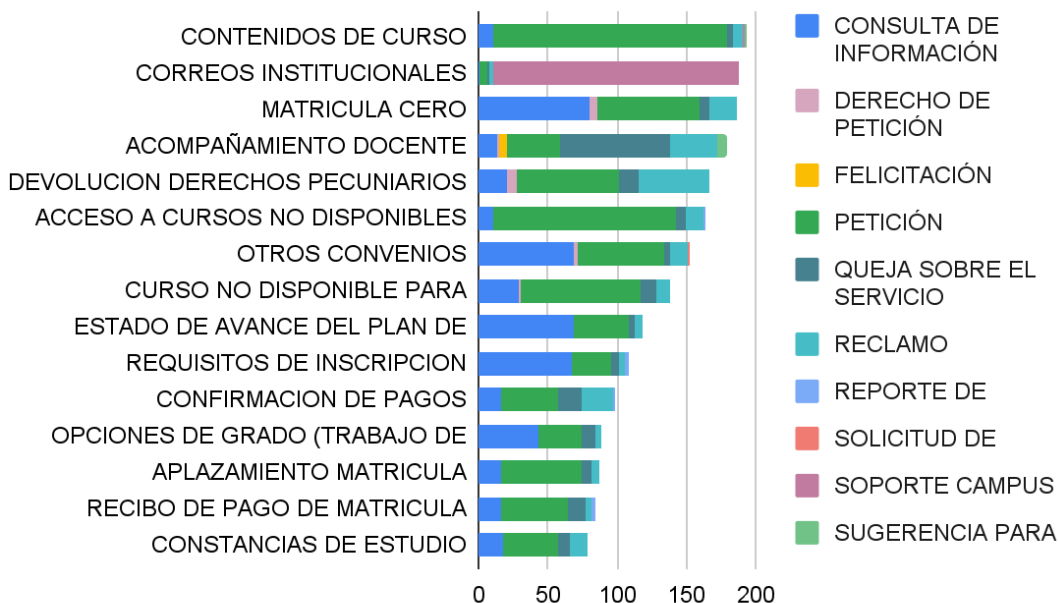
3. DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

En esta sección se presentan las principales conclusiones respecto a la evaluación del desempeño y eficacia reportadas por los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad relacionadas con las entradas para la revisión por la dirección.

3.1. Satisfacción del usuario:

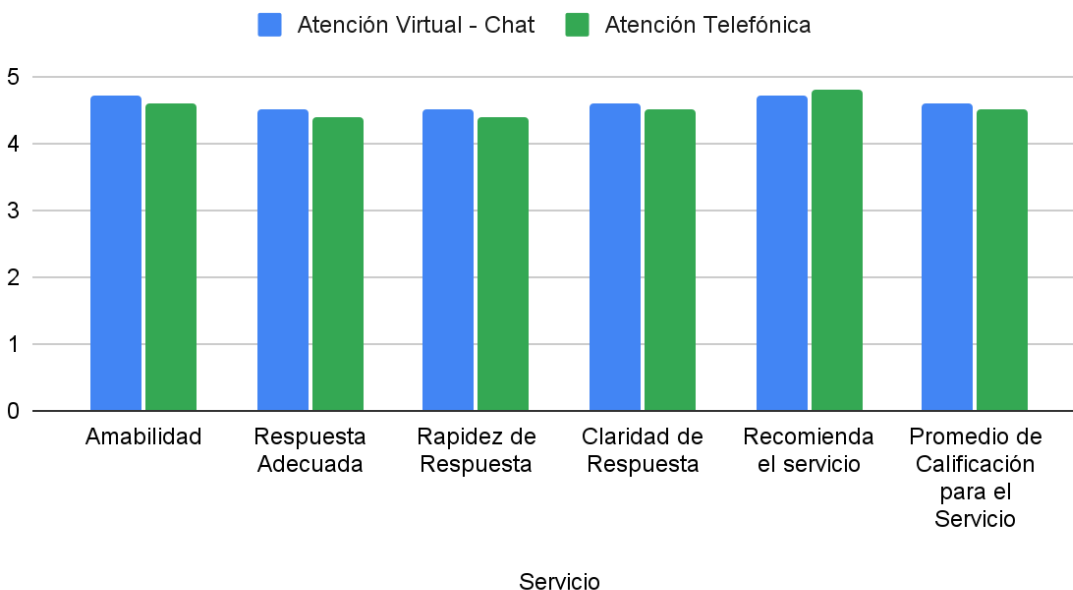
La información a considerar para evaluar el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios ofertados por la universidad se asocia con la aplicación de encuestas de valoración y otros instrumentos de recopilación de información, de las cuales se reportan los siguientes resultados:

PQRS resueltas - últimos 6 meses

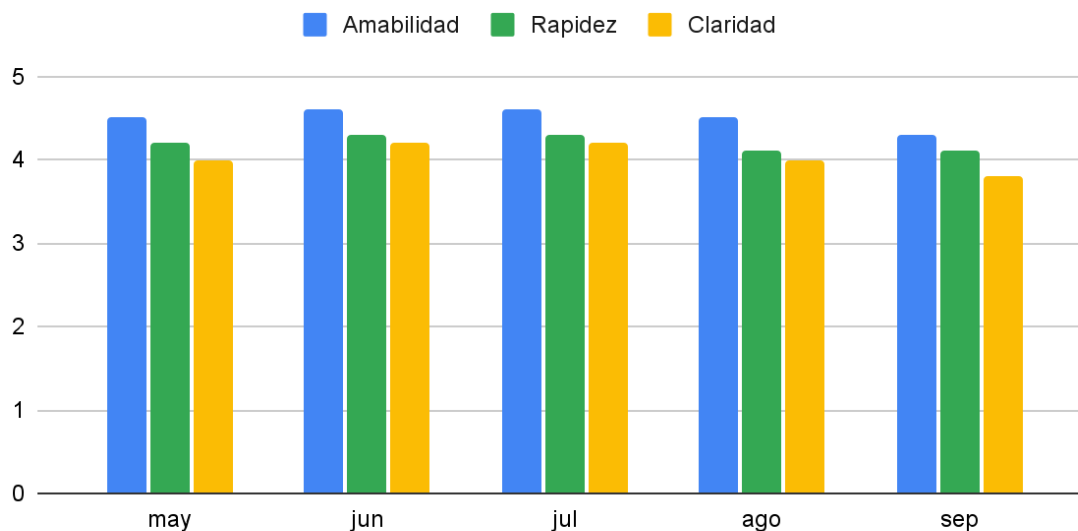


Evaluación de la atención recibida a través de canales del Sistema de Atención Integral, tendencias en cuanto a la gestión de respuestas

Valoración del Servicio - Canales del Contact Center



Valoración del Servicio - Módulo de radicación de PQRS



Valoración del Servicio - Módulo de Administración PQRS

En cuanto a los temas de mayor recurrencia, y con respecto al informe anterior se han formulado y se encuentran en ejecución los siguientes planes de mejoramiento.

Código	Origen de Formulación	Descripción y Justificación	Acciones cerradas
PLAN-(C-12)-1031	(SIG) Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica	Se establece el plan de mejoramiento debido a la recurrencia en el tema Acceso a cursos no disponibles por tipología de petición, queja, reclamo y derecho de petición en el periodo 2021-1	1 de 4
PLAN-(C-4)-918	(SIG) Gestión de Recursos Físicos, Administrativos y Financieros	De acuerdo con el análisis realizado de las PQRS, se evidencia un alto porcentaje de solicitudes de estudiantes que no conocen canales de atención como el correo de tesorería, registro y control y líneas directas de contacto), debido a esto optan por diligenciar las pqr. Así mismo es importante informar a los estudiantes y diversas áreas de la Unad sobre los tiempos de recepción y respuesta a sus solicitudes establecidos en la universidad para confirmaciones de pagos por parte de Tesorería y cargue de los mismos por parte de Registro y Control ya que en ocasiones se brinda una información errónea a los estudiantes.	3 de 3

Adicionalmente al cierre de este informe se encuentran en formulación los planes

- PLAN-(C-7)-1063 Ciclo de Vida del Estudiante por recurrencia de PQRS del tema aplazamiento matrícula.
- PLAN-(C-7)-1062 Ciclo de Vida del Estudiante por recurrencia de PQRS del tema homologación para programas de pregrado.
- PLAN-(C-7)-1056 Ciclo de Vida del Estudiante por recurrencia de PQRS de los temas acompañamiento académico y reevaluar calificación durante el primer semestre de 2021.

Y se encuentran vigentes los planes:

- PLAN-(C-7)-906 Ciclo de Vida del Estudiante por recurrencia de los temas recibo de pago de matricula, demora publicacion de notas en ryc, acta de matricula, aplazamiento de matricula, reingreso a programas de pregrado y otros convenios durante el primer semestre de 2020 el cual tiene 13 acciones cerradas de 22,
- PLAN-(C-2)-905 Gestión de la Información y del Conocimiento Organizacional por tema recurrente certificados y constancias en el primer semestre del año 2020, el cual tiene 2 acciones cerradas de 3.
- PLAN-(C-2)-904 Gestión de la Información y del Conocimiento Organizacional por inconvenientes plataforma RYC como tema recurrente en el primer semestre del año 2020, el cual tiene 2 acciones cerradas de 3.
- PLAN-(C-7)-898 Ciclo de Vida del Estudiante por recurrencia de PQRS de los temas acompañamiento docente, reevaluar calificación y notas evaluaciones y quiz el cual tiene 15 acciones cerradas de 17.
- PLAN-797 con relación al tema de Devolución de Derechos Pecuniarios el cual tiene 0 acciones cerradas de 3.

En relación con la satisfacción de los usuarios, se reporta la información relacionada con aplicación y análisis de resultados de encuestas registrada para los procesos del sistema:

- Desde el proceso Ciclo de vida del estudiante se analizan los resultados con relación a la Encuesta de Satisfacción Estudiantil, en la vigencia 2020-2, que abarcó los periodos 16-04, 8- 05 y 16-06, durante los cuales fueron contestadas 402.012 encuestas y al analizar la satisfacción por pregunta en los tres periodos se concluye que los aspectos P5 “Las estrategias de acompañamiento docente presentadas en el syllabus, son las adecuadas para el óptimo desarrollo del curso” y el aspecto P15 “En el aula se encuentra la información necesaria para estar actualizado con las actividades y novedades académicas del curso” fueron los que menor nivel de satisfacción reportaron. Se reportan también resultados relacionados con la presentación de pruebas Saber Pro, evaluación de prácticas de laboratorio, satisfacción con consejería académica, monitoría e inscripción y matrícula.

- El proceso Bienestar Institucional reporta el resultado de la aplicación de encuestas de satisfacción, diligenciadas de manera voluntaria por las personas que asistieron a las experiencias significativas desarrolladas a nivel nacional, por las seis líneas de acción del Bienestar Integral Unadista, en el periodo comprendido del 01 de enero – 30 de junio de 2021. Se diligenciaron un total de 8.169 encuestas obteniendo un promedio de calificación de 4,7 de la evaluación de los aspectos pertinencia, claridad, coherencia y la evaluación global de la experiencia. Se reporta también la aplicación de encuestas de impacto para las líneas de acción de Bienestar Integral Unadista que se realizó con el propósito de identificar los efectos generados en la comunidad Unadista frente a las experiencias desarrolladas en cada una de las líneas de acción del Sistema que reporta resultados cualitativos.
- El Programa de Alfabetización, Educación, Básica y Media, en el marco de las dinámicas de la evaluación desarrollada por los estudiantes del periodo 991, a partir de la encuesta de satisfacción aplicada, se evidencia una respuesta positiva frente a la prestación del servicio educativo en cuanto a los niveles y pertinencia de atención por parte de tutores, consejeros y administrativos, para el desarrollo de los procesos de aprendizaje; la pertinencia de la modalidad a distancia su plan de estudios y metodología.
- En el proceso Relaciones Intersistémicas e Internacionales se reportan los resultados de una encuesta dirigida a los estudiantes que hicieron parte del proceso de movilidad de cara a la modalidad de intercambio virtual académico con el propósito de conocer el grado de satisfacción obtenido durante su proceso de intercambio desde y hacia la universidad, en la que se destacan como resultados los siguientes: los encuestados califican una buena calidad en la plataforma de la universidad anfitriona, positivamente los contenidos de los cursos, muy buen acompañamiento frente al seguimiento tanto de docentes, como de apoyo de la Oficina de Relaciones Internacionales, excelente la experiencia obtenida durante el proceso de intercambio en la universidad anfitriona y buenos los tiempos de respuesta frente al tiempo de entrega de los certificados de notas. También se reportan los resultados de la aplicación de la encuesta a los beneficiarios de 20 convenios de matrícula suscritos en el primer semestre de 2021.

Retroalimentación de las partes interesadas pertinentes:

En cuanto a la información relacionada con otras partes interesadas, se han documentado, entre otros, los siguientes resultados:

- Desde el proceso Gestión de la oferta educativa se reportan grado favorable de satisfacción por parte de los diseñadores que son acompañados a través de asesorías a equipos en diseño de documentos

maestros, evaluación curricular, y encuentro de trabajo sobre diseño de resultados de aprendizaje de curso y programa que se evaluó a través de encuesta a los diseñadores.

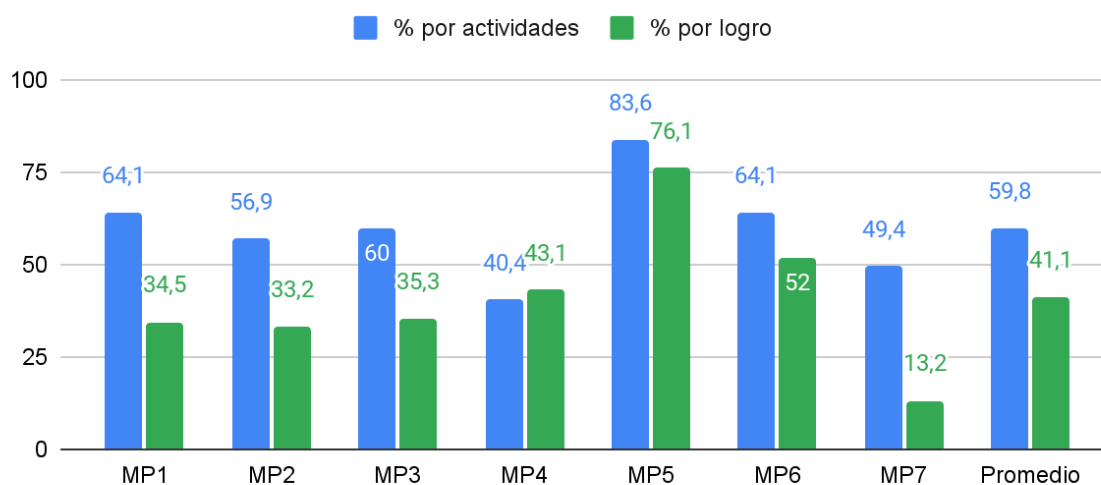
- Los líderes del proceso de Gestión de la Investigación reportan el seguimiento a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus partes interesadas a través de la Tabla Stakeholders, en donde se recopila la información de expectativas, estrategias y acciones de cumplimiento desde el SIGI como método sistemático que evalúe las percepciones de los clientes sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades y expectativas.
- En el proceso Relaciones Intersistémicas e Internacionales se reportan los resultados de una encuesta dirigida a los docentes de la universidad con el fin de identificar el grado de satisfacción frente a los servicios de Internacionalización ofertados por la UNAD en la cual junto con la encuesta aplicada a estudiantes se puede evidenciar que existe en ambos casos una buena percepción frente a los servicios y experiencias de cara a los procesos de internacionalización.
- Desde el proceso Gestión de la innovación y el emprendimiento se reporta la evaluación de satisfacción alrededor de los escenarios formativos liderados por la academia de innovación, invitando a calificar la pertinencia y los contenidos ofrecidos y obteniendo resultados superiores para ambos criterios.
- El proceso Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica referencia los resultados del indicador IND-C12-009 Satisfacción en la prestación del servicio.
- Para el proceso Gestión y Desarrollo de la Plataforma Humana Unadista se reporta la evaluación de 60 experiencias significativas dirigidas a docentes y administrativos a nivel nacional que se llevaron a cabo entre los meses de enero y junio de 2021, las cuales fueron calificadas mayoría con un nivel de satisfacción “cuatro”, teniendo como referencia una escala de 0 a 5 (siendo el 0 el menor valor) por el 94,4% en promedio de quienes participaron en las encuestas. Adicionalmente y respecto a la capacitación de los participantes encuestados de las acciones de formación realizadas durante primer semestre del 2021 se resalta que el 83% de los asistentes refieren un nivel muy satisfactorio y el 17% satisfactorio, con respecto a los objetivos esperados, dominio de las temáticas por parte del capacitador del evento y la logística.
- El proceso Planificación Institucional reporta los resultados de seguimiento a la apropiación de las generalidades del Sistema Integrado de Gestión en las sesiones de la Estrategia de Amadrinamiento Zonales mediante el cual se concluye que la estrategia de amadrinamiento se posicionó como un escenario de actualización, aunque está dirigido a las zonas, fue aprovechado por todos los colaboradores que pudieron asistir en el

momento de su realización o a través de las grabaciones alojadas en la página del Sistema Integrado de Gestión.

3.2. Grado en el que se han logrado los objetivos

Se presenta el reporte correspondiente al avance en la ejecución de los planes operativos de la vigencia 2021 con corte al 30 de septiembre, representado en el porcentaje de cumplimiento por actividades y por logro para las metas de los planes operativos asociados a cada Macroproyecto del Plan de Desarrollo.

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



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

Al respecto es necesario mencionar que el promedio de logro corresponde al 41,1%, porcentaje que es coherente teniendo presente que las metas están proyectadas a cumplir en su mayoría en el cuarto trimestre de ejecución de los planes operativos anuales, para consultar el análisis de seguimiento de las acciones desarrolladas en los planes operativos 2021 consultando [aquí](#).

Consulte el detalle de cumplimiento de metas ingresando a Intranet > Aplicaciones > Administrativas > Sistema de Seguimiento y Monitoreo a la Gestión

Adicionalmente para cada proceso realizó el análisis correspondiente a grado de cumplimiento del objetivo del proceso, información que se encuentra disponible en los Informes de Gestión por Proceso que pueden ser consultados [aquí](#).

3.3. Desempeño de los procesos

El análisis de desempeño de los procesos se encuentra ampliamente descrito en los Informes de Gestión por Proceso, que puede consultar [aquí](#).

3.4. Conformidad de los productos y servicios

Para cada proceso del Sistema Integrado de Gestión se han definido las posibles situaciones que pueden constituir Salidas no Conformes, así como el tratamiento propuesto a aplicar en caso de que se presente y sus responsables, para consultar la Matriz de salidas no conformes, ingrese [aquí](#).

Se presenta a continuación el consolidado de Salidas No Conformes reportadas con corte a la fecha de cierre de este informe

PROCESO	Situaciones Presentadas (16 mayo 2021 a la fecha)
	Número de situaciones
C-1 Mejoramiento de la Gestión Organizacional	0
C-2 Gestión de la Información y del Conocimiento Organizacional	1
C-3 Evaluación y Aseguramiento de la Gestión Organizacional	0
C-5 Gestión y Desarrollo de la plataforma Humana Unadista	0
C-7 Ciclo de Vida del Estudiante	35
C-8 Gestión de la Oferta Educativa	0
C-9 Gestión del Bienestar Integral unadista	0
C-10 Relaciones Intersistémicas e Internacionales	0
C-11 Gestión de la Investigación	0
C-12 Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica	0
C-13 Inclusión Social para el Desarrollo Regional y Proyección Comunitaria	0
C-14 Gestión de la Infraestructura Física	0
C-15 Gestión de Innovación y Emprendimiento	0

El reporte detallado de las salidas que se presentaron y los tratamientos aplicados se puede consultar en la hoja Comportamiento General [aquí](#).

En cuanto a las situaciones que necesitaron plan de mejora, y con respecto al informe anterior, se encuentra en formulación el PLAN-(C-7)-1059 Ciclo de Vida

del Estudiante plan de mejoramiento por recurrencia de salidas no conformes del procedimiento homologaciones.

3.5. No conformidades y Acciones correctivas

Actualmente en el Sistema de Seguimiento a Acciones de Mejora se encuentra en curso el PLAN-(C-15)-1026 Gestión de Innovación y Emprendimiento resultado de la auditoría interna realizada en el mes de agosto del año 2021 al proceso, en el cual se ha finalizado 1 acción de las 3 previstas.

No se han detectado incumplimientos con los requisitos definidos para el Sistema Integrado de Gestión en otros escenarios, sin embargo el proceso Ciclo de vida del estudiante formuló planes de acción. que incluyen acciones correctivas, para atender las situaciones asociadas a recurrencia de PQRS.

3.6. Resultados de seguimiento y medición

Indicadores de procesos

El seguimiento y medición del desempeño de los procesos del Sistema Integrado de Gestión se realiza por medio de indicadores contruidos según análisis realizado por cada equipo de líderes de procedimiento, se presenta a continuación un resumen de las tendencias asociadas.

A la fecha el sistema cuenta con 68 indicadores para la evaluación de 15 procesos, el comportamiento general al corte del mes de septiembre, para los indicadores con reportes trimestral o semestral y respecto al cumplimiento de la meta establecida, 25 de ellos que corresponden al 36,7% se encuentran en el nivel Muy Superior, 14 (20,5%) en el límite Superior, 3 (4,4%) en nivel medio y 2 al corte de información no habian reportado los datos correspondientes a su fecha de corte.

Otras mediciones

Entre las mediciones identificadas por los procesos que proporcionan información para la toma de decisiones, se relacionan las siguientes:

- Gestión de la oferta educativa: número de programas radicados para renovación de Registro calificado para los que se solicita completitud (14) se han recibido y contestado (6) Completitudes, que corresponden al 43%.
- Ciclo de vida del estudiante:
 - Radicación de solicitudes de estudio de homologación radicarón 2.049 solicitudes de estudios de homologación, de los cuales 1.579 se recibieron por SIHO y 470 por Centro. De las solicitudes recibidas por SIHO se hizo entrega efectiva del 87,40% y por Centro el 84,5%.

- Tiempo para la elaboración y entrega de Acuerdos de homologación por SIHO fue de 25,90 días y el actual de 28,49 día es decir que por promedio general no se logró reducción de tiempos.
- Diseño de evaluaciones finales tipo POA un total de 1306 y 152 tipo POC. Así mismo se presentaron 168 habilitaciones y 9 pruebas supletorias.
- Solicitudes de pruebas de validación de suficiencia por competencias, durante el primer periodo de 2021 se realizaron 36 para un total de 195 créditos académicos.

El análisis de la información se puede encontrar en los respectivos Informes de Gestión por Proceso, que se pueden consultar [aquí](#)

3.7. Resultados de las auditorías

En el periodo de reporte se ejecutó el Programa de Auditorías Internas correspondiente a la vigencia 2021, no se realizaron revisiones adicionales de este tipo.

Auditorías internas

Se relacionan a continuación el resumen de los resultados del programa de auditorías internas de la vigencia 2021:

PROCESO	No Conformidades	Oportunidades de mejora	Observaciones	Recomendaciones	Aspectos a considerar en próximas auditorías
C-1 Mejoramiento de la Gestión Organizacional	0	0	0	5	0
C-2 Gestión de la Información y del Conocimiento Organizacional	0	0	3	1	0
C-3 Evaluación y Aseguramiento de la Gestión Organizacional	0	0	0	0	0
C-4 Gestión de Recursos Físicos Administrativos y Financieros	0	0	0	0	0
C-5 Gestión y Desarrollo de la plataforma Humana Unadista	0	1	0	1	0
C-6 Planificación Institucional	0	0	0	0	0
C-7 Ciclo de Vida del Estudiante	0	2	5	21	0
C-8 Gestión de la Oferta Educativa	0	1	0	0	0
C-9 Gestión del Bienestar Integral unadista	0	0	0	3	0
C-10 Relaciones Intersistémicas e	0	0	0	1	0

Internacionales					
C-11 Gestión de la Investigación	0	0	0	0	0
C-12 Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica	0	0	0	3	1
C-13 Inclusión Social para el Desarrollo Regional y Proyección Comunitaria	0	4	1	1	0
C-14 Gestión de la Infraestructura Física	0	0	0	3	0
C-15 Gestión de Innovación y Emprendimiento	1	0	1	3	1

3.8. Desempeño de los proveedores externos

La información relacionada con el desempeño de los proveedores externos será reportada por la Gerencia Administrativa y Financiera previa verificación documental.

ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS (Opcional)

Para la evaluación de la adecuación de los recursos con la consideración de que el requisito de la norma de gestión de calidad indica que “La organización debe definir y suministrar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad, se hace referencia a los recursos asignados a través del Plan de Desarrollo 2019-2023 “Mas UNAD, mas país” en el cual se definió el macro proyecto 7 Gestión Organizacional al cual se asoció el Proyecto 30 Calidad con Sello UNAD con sus respectivas metas en el plan operativo de la vigencia 2020, las cuales han sido cumplidas y han contado con los recursos suficientes.

4. EFICACIA DE LAS ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Para realizar el seguimiento a las acciones para abordar riesgos se tiene implementada la aplicación Mapa de Riesgos que tiene como objetivo “Establecer las acciones requeridas para la administración de los riesgos en los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, mediante la identificación, análisis, evaluación, valoración, tratamiento, seguimiento y control de los riesgos con el fin de prevenir su ocurrencia o minimizar su impacto y que afecte el cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales.” Se presenta a continuación el resumen de riesgos asociados a cada proceso del Sistema Integrado de Gestión:

Código	PROCESO	MATERIALIZACIÓN DE RIESGOS REPORTADOS	TOTAL DE RIESGOS
C-1	Mejoramiento de la gestión organizacional.	NO	25
C-2	Gestión de la información y del conocimiento organizacional.	NO	143
C-3	Evaluación y aseguramiento de la gestión organizacional.	NO	71
C-4	Gestión de recursos físicos administrativos y financieros.	NO	119
C-5	Gestión y desarrollo de la plataforma humana Unadista.	NO	58
C-6	Planificación Institucional.	NO	10
C-7	Ciclo de vida del estudiante.	NO	293
C-8	Gestión de la Oferta Educativa.	NO	61
C-9	Gestión del Bienestar Integral Unadista.	NO	79
C-10	Relaciones Intersistémicas e Interinstitucionales:	NO	52
C-11	Gestión de la Investigación.	NO	70
C-12	Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica.	NO	97
C-13	Inclusión Social para el Desarrollo Regional y la Proyección Comunitaria.	NO	20
C-14	Gestión Integral de la Infraestructura Física.	NO	29
C-15	Gestión de Innovación y emprendimiento.	—	0
TOTAL			1127

Se reportan los planes de mejoramiento formalizados en el Sistema de Seguimiento a Acciones de Mejora que se formularon para atender oportunidades de mejora identificadas por los equipos de los procesos

Código	Origen de Formulación	Fuente de formulación	Descripción y Justificación
PLAN-(C-1)-1060	(SIG) Mejoramiento de la Gestión Organizacional	Solicitudes de mejoramiento de los líderes	Plan para atender oportunidad de mejora identificada con relación al tema de concertación de acciones en el SSAM
PLAN-(C-5)-1055	(SIG) Gestión y Desarrollo de la Plataforma Humana Unadista	Solicitudes de mejoramiento de los líderes	Este plan se formula de acuerdo con la identificación del no diligenciamiento de las actas de entrega por parte de los docentes ocasionales y hora cátedra.
PLAN-(C-1)-1016	(SIG) Mejoramiento de la Gestión Organizacional	Solicitudes de mejoramiento de los líderes	Atención a oportunidad de mejora identificada para la aplicación SSAM y la gestión del proceso C-1
PLAN-(C-5)-1000	(SIG) Gestión y Desarrollo de la Plataforma Humana Unadista	Solicitudes de mejoramiento de los líderes	De acuerdo con la resignificación del proceso Gestión y Desarrollo de la Plataforma Humana Unadista y acorde con la necesidad de reestructurar el mecanismo de Evaluación del Desempeño para la planta administrativa de la UNAD, se requiere unificar la evaluación del desempeño de los funcionarios de libre nombramiento y remoción, carrera administrativa y provisionales.
PLAN-(C-8)-963	(SIG) Gestión de la Oferta Educativa	Solicitudes de mejoramiento de los líderes	Se formula el presente plan para atender las oportunidades de mejora identificadas con la implementación de la medición de dispersión de matrícula de cursos en la vigencia 2020 y periodos 16-1 y 16-2 de 2021.

5. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Se relacionan a continuación las oportunidades de mejora identificadas por los procesos durante la construcción del Informe de Gestión por Proceso:

- Mejoramiento de la Gestión Organizacional Fortalecer el carácter preventivo frente al reporte oportuno de avances, especialmente para acciones que están próximas a finalizar su periodo de ejecución. Para lo anterior, se proyecta como acción a realizar en el transcurso del segundo semestre de 2021 “Desarrollar e implementar la automatización desde el SSAM de una notificación vía correo electrónico para acciones próximas por vencer, a los 15, 7 y 1 día(s) antes de la fecha final establecida para su ejecución”.
- Planificación Institucional: Como resultado de la actualización del Plan de Desarrollo 2019-2023 realizada mediante Acuerdo 030 del 26 de mayo de

2021, es necesario actualizar las metas del Plan de Desarrollo que se encuentran en la aplicación SIGMA (Sistema de Gestión y Monitoreo Administrativo).

- Evaluación y Aseguramiento de la Gestión Organizacional: Precisar la ponderación del cumplimiento de los objetivos en términos del porcentaje de logro, no de actividades y también la ponderación general de cumplimiento del plan en el cuatrienio, previa concertación con la Oficina Asesora de Planeación.
- Ciclo de vida del estudiante: afinar el cálculo de los tiempos empleados en la elaboración de estudios de homologación, cuantificando exactamente los días hábiles, es decir, descontando los sábados, domingos y festivos. Asimismo, incluir en SIHO estudios de homologación provenientes de los seminarios mayores y certificaciones del nivel de lengua para homologación de cursos de la licenciatura de lenguas extranjeras con énfasis en inglés. Diseñar e implementar un módulo en el SII 4.0 para gestionar el procedimiento Validación de suficiencia por competencias.
- Gestión de la Oferta Educativa: Actualizar la guía de elaboración de documentos maestros con los lineamientos planteados por el MEN con relación a las resoluciones 21795 del 2020 y la resolución 15224 del 2020. Actualizar la guía de radicación de programas en el Aplicativo del Nuevo Saces. Actualizar de la guía de elaboración de Informes de Autoevaluación con los lineamientos del Acuerdo 002 del CESU.
- Inclusión Social para el Desarrollo Regional y la Proyección Comunitaria: Mejorar los mecanismos de evaluación del nivel de satisfacción de los estudiantes vinculados a los escenarios de prácticas profesionales. Mejora en la evaluación del servicio de la Cátedra Miguel Ramón Martínez y la Red de Emprendimiento REGIO. Validar a nivel Intersistémico, el Modelo de Monitoreo y Evaluación de Impacto de Proyectos M2EI.