

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
INSUMOS PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Fecha de corte mayo de 2022

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 11 de octubre de 2021, se presenta un resumen del plan de mejora (C-3)-1065 formulado en el Sistema de Seguimiento a Acciones de Mejora SSAM

Acción	Producto final	Tipo de acción	Responsable	Fecha de entrega
Evaluar la alineación del Sistema de Gestión de la Calidad con los requisitos establecidos en la norma ISO 21001:2018 Sistemas de Gestión para Organizaciones Educativas, para la adopción del estándar internacional	Informe de brechas entre el Sistema de Gestión de la Calidad con respecto a los requisitos de la norma ISO 21001:2018 para su adopción.	Mejora	GCMO	06/05/2022
Realizar la segmentación de los grupos sobre los cuales van dirigidas las comunicaciones internas en la UNAD.	Listas de distribución de correos acordes a cada grupo segmentado.	Mejora	GIDT	30/09/2022
Revisar en conjunto con los equipos de trabajo los riesgos del Sistema de Gestión de la Calidad estableciendo los respectivos seguimiento para su control.	Revisión realizada a los riesgos del SGC (Procesos Misionales)	Mejora	OCONT	30/06/2022

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.

Respecto al plan de mejora (C-3)-1028 formulado para atender las oportunidades de mejora aprobadas en la sesión del Comité Técnico de Gestión Integral - MECI realizada el 04 de mayo de 2021, se encuentran en vigencia las siguientes acciones:

- 10549-GCMO 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.

Producto final: Informe de impacto de la incorporación del MIPG en el SIG

Última fecha de reporte: 08/04/2022 Porcentaje reportado:25%

- 10550-VIACI, 10551-VISAE, 10552-VIDER, 10553-VIMEP, 10554-VINTER, 10555-INVIL. 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.

Producto final: Resolución que reglamenta la Red de Aseguramiento de la Calidad Integral Proyectada.

Última fecha de reporte: 15/12/2021 Porcentaje reportado:40%

- 10556-VISAE Actualizar el modelo de autoevaluación institucional en el marco de MIPG

Producto final: Modelo de autoevaluación actualizado

Última fecha de reporte: 14/09/2021 Porcentaje reportado:35%

- 10561-GTHUM Incorporar en el Plan Metasistémico 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.

Producto final: Plan metasistémico de formación y desarrollo implementado para la planta unadista

Última fecha de reporte: 12/10/2021 Porcentaje reportado:50%

- 10562-GTHUM Afianzar el trabajo inteligente productivo

Producto final: Lineamientos de la modalidad de Trabajo Inteligente y Productivo, Herramientas de seguimiento y valoración del Trabajo Inteligente y Productivo.

Última fecha de reporte: 17/03/2022 Porcentaje reportado:80%

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:

- 10100 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: 31/03/2022 Porcentaje reportado: 40%



*Aplica para las sedes
José Celestino Mutis y
José Acevedo y Gómez



CO18/8455



CO17/7811



CO14/6011
Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis



CO14/6012
Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis

- 10101 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 de reporte: 09/12/2021 Porcentaje reportado:35%

2. CAMBIOS EN CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS

Se presentan a continuación los cambios en cuestiones internas y externas, que se han identificado en el análisis por procesos y que son pertinentes para el Sistema de Gestión de la Calidad, así como las acciones que han emprendido los equipos de trabajo para abordar dichos cambios.

2.1. Cuestiones externas

- Ley de garantías electorales, la cual al cierre de este informe se encuentra vigente y restringe la posibilidad de realizar contrataciones, con lo cual se podría retrasar la gestión institucional por lo menos 4 meses.
 - Acciones emprendidas. Se emitió la Circular Informativa 600-120 del 29 de diciembre de 2021 de la Gerencia Administrativa y Financiera para toda la comunidad unadista, indicando que la fecha máxima de recepción de estudios previos para contratación de mínima cuantía sería el dieciocho (18) de enero de 2022.

2.2. Cuestiones internas

- Obtención de la Acreditación de Alta Calidad Institucional según la resolución 025081 del 29 de diciembre de 2021. Se registra en la resolución como un aspecto positivo, que los pares señalan en su informe lo siguiente *“La cultura de la calidad se ha constituido en un reto importante en el quehacer educativo de la UNAD que se refleja en el compromiso serio con el mejoramiento continuo de sus programas académicos y de la gestión administrativa y financiera”*
- Dentro del informe de Evaluación Externa con fines de Acreditación Institucional, el equipo de pares reconoce como una de las fortalezas de la UNAD en el Factor 4. Procesos Académicos, que *“la organización cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad con procedimientos y procesos definidos sobre las particularidades y requerimientos de las ofertas de formación acorde a las modalidades, orientado a la confiabilidad y rigurosidad en cada una de las acciones institucionales”*.
 - Acciones emprendidas. Fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad al servicio de la autoevaluación institucional y de programas, empezando por la regulación interna de las interacciones entre unidades que lideran los sistemas de oferta de programas mediante la proyección de la resolución rectoral en la que se incluyeron los lineamientos para la operación del



*Aplica para las sedes
José Celestino Mutis y
José Acevedo y Gómez



CO18/8455



CO17/7811



CO14/6011

Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis



CO14/6012

Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis

Sistema de Aseguramiento de la Calidad Integral, el Comité Institucional de Autoevaluación, la Red de Aseguramiento de la Calidad y los Comités de Autoevaluación de los sistemas de oferta, como base para la definición de los procedimientos que soporten su operacionalización.

- Frente a los hallazgos y recomendaciones de los pares evaluadores, se destaca que para cada uno de ellos el Sistema de Gestión de la Calidad tiene procedimientos asociados, por ejemplo educación continua, acompañamiento académico, formación en segunda lengua, bienestar integral, evaluación externa del aprendizaje, gestión de la plataforma humana, semilleros de investigación, autoevaluación de programas, etcétera; en cada uno de los cuales se tiene incorporado el ciclo PHVA y se puede garantizar que se prosigue con la *revisión permanente y mejora continua* de los servicios académicos, de medios y mediaciones al servicio de los estudiantes, con referentes internacionales como las normas ISO de sistemas de gestión, incluyendo gestión de organizaciones educativas, educación en ambientes virtuales de aprendizaje y accesibilidad y los referentes nacionales e internacionales para la acreditación institucional y de programas.
- Ejemplo de la respuesta del Sistema de Gestión de la Calidad como soporte para la atención a las recomendaciones para el mejoramiento de la calidad institucional dadas por los pares académicos en su informe para la acreditación institucional es la estandarización del procedimiento de autoevaluación de programas en el cual se definen con precisión las responsabilidades y actividades a desarrollar por los actores académicos y administrativos involucrados en el proceso de acreditación de programas y se evidencia como los sistemas de información desarrollados desde la óptica del mejoramiento continuo de la gestión organizacional, tienen la flexibilidad suficiente para operacionalizar lo pertinente del modelo de autoevaluación.
- En esta misma línea la definición de rutas de trabajo y su evaluación permanente para la optimización de actividades, específicamente en el proceso de relaciones intersistémicas e internacionales permite blindar al sistema frente a la renovación de los equipos de trabajo y garantizar que las políticas de movilidad tienen continuidad, gracias a la estandarización y actualización permanente de los procedimientos correspondientes.
- En cuanto a la planificación a largo plazo sugerida por los pares, el Sistema de Gestión de la Calidad aporta, entre otros elementos, la metodología implementada para la definición de grupos de interés, stakeholders con su respectiva evaluación de poder e interés sobre la gestión y la documentación de sus necesidades y expectativas como insumo para la discusión en el encuentro de líderes para la definición del plan de desarrollo docenal.
- Apertura UNAD Unión Europea, en Madrid España, aprobado por el Consejo Superior Universitario, a través del Acuerdo 052 del 15 de diciembre de 2021



*Aplica para las sedes
José Celestino Mutis y
José Acevedo y Gómez



Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis



Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis

- Acciones emprendidas: Aval gubernamental al proyecto UNAD, por parte de la Cancillería de la República de Colombia, en cabeza de la Canciller Martha Lucía Ramírez, representada por el Vicecanciller Francisco Echeverry.
- Encuentro Internacional de Políticas de Educación Superior de los países de Asia Pacífico en China, Japón y Corea.
 - Acciones emprendidas: Construcción de las primeras bases de relacionamiento con las misiones diplomáticas de China, Japón y Corea.
 - Apertura para nuevos eventos que posicionan el modelo pedagógico Unadista en el territorio de interés.
- Reingeniería UNAD Florida: tiene como objetivo fortalecer los ámbitos estructural, operativo y funcional de la seccional.
 - Acciones emprendidas: se diseñaron estrategias que dieran cumplimiento al objetivo propuesto, se tiene como resultado tres matrices de metas: de articulación, de gestión y de currículo internacional.
- Sistematización de Mesa Técnica Dinamizadora de Convenios y Evaluación de Impacto.
 - Acciones emprendidas. evaluar el impacto de los resultados y generar insumos pertinentes para facilitar los procesos de toma de decisión institucionales.
- Elaboración y presentación de la Cátedra UNESCO UNAD
 - Acciones emprendidas. Diseño de la estrategia para la inclusión de la cátedra.
- Actualización de tablas de retención documental
 - Acciones emprendidas. Formalización de las tablas de retención documental mediante resolución 4138 del 24 de febrero del 2022 y Socialización de la información con la comunidad universitaria para la adopción de las tablas y la actualización en las transferencias documentales de la vigencia.

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

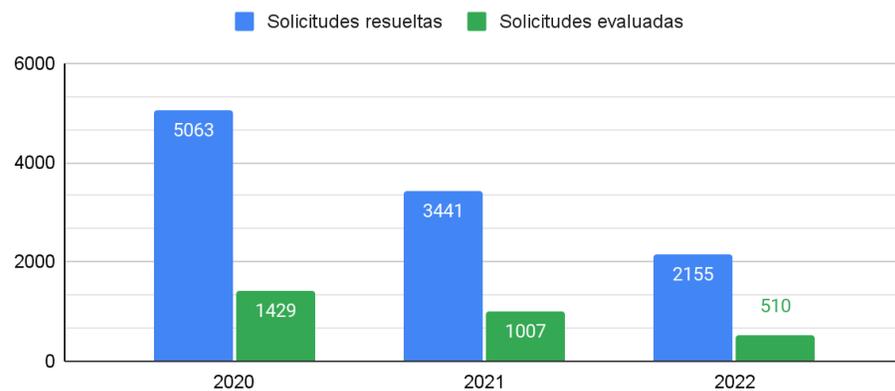
En esta sección se presentan las principales conclusiones respecto a la evaluación del desempeño y eficacia reportadas por los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad relacionadas con las entradas para la revisión por la dirección.

3.1. Satisfacción del usuario:

3.1.1. Solicitudes resueltas en módulo de radicación de PQRS del Sistema de Atención.

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:

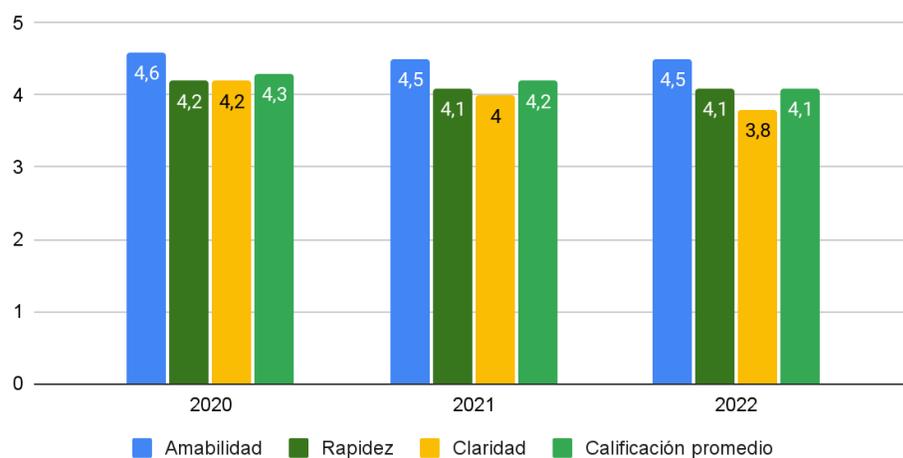
Solicitudes resuelta en el módulo de PQRS del Sistema de Atención - Comparativo periodos enero a abril



Solicitudes resuelta en el módulo de PQRS del Sistema de Atención - Comparativo periodos enero

Fuente: Sistema de Atención Módulo de Administración de PQRS. Fecha de corte mayo 04 de 2022

Calificación usuarios módulo PQRS del Sistema de Atención - comparativo periodos enero a abril



Fuente: Sistema de Atención Módulo de Administración de PQRS. Fecha de corte mayo 04 de 2022

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.

- Vigencia 2020 PLAN-(C-7)-898 Formulado por recurrencia de PQRS de los temas Acompañamiento Docente, Revaluar Calificación y Notas Evaluaciones y Quiz.
 - Acciones vigentes: Actualizar y socializar el documento lineamientos generales para el acompañamiento docente en la UNAD
 - Verificar la reducción del 5% en el número de PQRS de los temas Acompañamiento Académico, Revaluar Calificación y Notas Evaluaciones y Quiz en primer semestre de 2022 comparado con el primer semestre de 2020. Se solicitó ampliación del cierre de la acción hasta el 8 de julio de 2022, ya que para su cierre es necesaria la culminación de la acción 9445-VIACI Actualizar los procesos, procedimientos y lineamientos para actualización de políticas, estrategias y procedimientos de acompañamiento y seguimiento al trabajo académico asociada al plan de mejoramiento por autoevaluación institucional.
- Vigencia 2020 PLAN-797 Formulado por el comportamiento de las PQRS, con relación al tema de Devolución de Saldos a favor.
 - Acciones vencidas: Elaborar y presentar para aprobación acto administrativo que adopte el procedimiento de las funciones, responsabilidades y tiempos de respuesta para la devolución de Saldos a favor
 - Documentar el procedimiento para la devolución de saldos a favor
 - Informe de Peticiones, quejas y reclamos que evidencie la disminución de estas en el tema de devolución de saldos a favor
- Vigencia 2021 PLAN-(C-7)-1063 Formulado por recurrencia de PQRS del tema Aplazamiento Matrícula:
 - Acción de verificación de eficacia: Verificar la reducción del 5% en el número de PQRS del tema Aplazamiento Matrícula en el primer semestre de 2022 comparado con el primer semestre de 2021.
- Vigencia 2021 PLAN-(C-7)-1062 Formulado por recurrencia de PQRS del tema Homologación Para Programas De Pregrado.
 - Acción de verificación de eficacia. Verificar la reducción del 5% en el número de PQRS del tema Homologación Programas De Pregrado en el primer semestre de 2022 comparado con el primer semestre de 2021.
- Vigencia 2021 PLAN-(C-7)-1056 Formulado por recurrencia de PQRS de los temas Acompañamiento Académico Y Revaluar Calificación durante el primer semestre de 2021.



*Aplica para las sedes
José Celestino Mutis y
José Acevedo y Gómez



CO18/8455



CO17/7811



CO14/6011
Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis



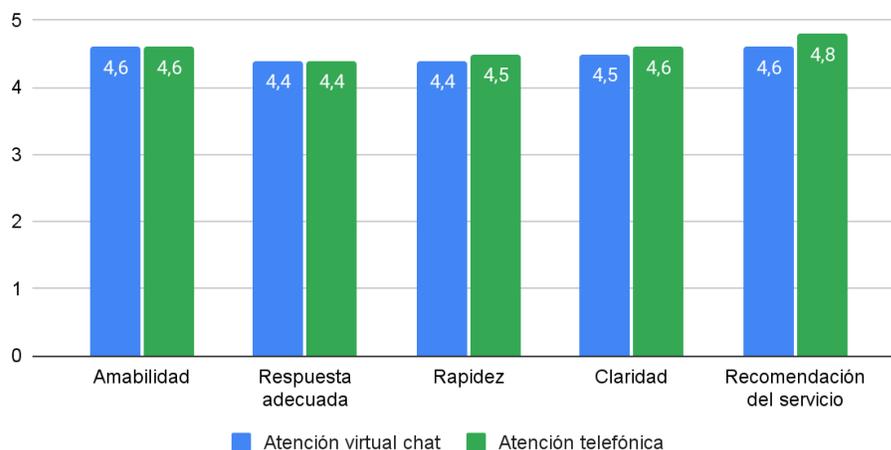
CO14/6012
Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis

- 4 acciones no iniciadas a pesar de su fecha de inicio, 7 en curso, 6 vencidas, 2 cerradas
- PLAN-(C-12)-1031 Formulado por recurrencia en el tema Acceso a cursos no disponibles por tipología de petición, queja, reclamo y derecho de petición en el periodo 2021-1
 - Acción en curso Desarrollar el módulo de solicitud de ajustes a cursos en el SAI, a través del cual los tutores podrán reportar las fallas que se presenta en los cursos que fueron certificados y acreditados, para revisión y aprobación por parte de la VIMEP y atención por parte de las escuelas como responsables del alistamiento.
 - Acción de verificación de eficacia: Verificar el comportamiento de las Pqrs asociadas al tema acceso a cursos no disponibles en el periodo 2022-1

3.1.2. Satisfacción de los usuarios con canales de atención liderados por el Contact Center

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

Calificación de canales de atención liderados por el Contact Center - Enero a marzo de 2022



Fuente: Sistema de Atención al Usuario Módulo de Administración de PQRS. Fecha de corte mayo 04 de 2022

3.1.3. Satisfacción de los usuarios en Informes de Gestión por Proceso

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 en los informes de gestión por proceso los cuales tienen corte a noviembre diciembre de 2021:

- **Ciclo de vida del estudiante:** La valoración general de la satisfacción de los estudiantes con la estrategia B-learning es de 4,7 / 5,0 en el periodo 16-01, 4,6 / 5,0 en el periodo 16-02 y de 4,7 / 5,0 en el periodo 8-03 lo cual refleja la construcción de confianza en la institución y particularmente en la estrategia, lo cual exige de los equipos zonales y de Escuela la evaluación y reflexión permanente para su mejoramiento. Por su parte, el procedimiento Gestión del componente práctico reporta la evaluación de prácticas de laboratorio, en el periodo 16-01 de 2021, en total se evaluaron 18.663 prácticas por los estudiantes con una calificación de 3,9 / 5,0 y por 120 docentes con una calificación de 4,3 / 5,0. Con respecto al periodo 16-04 se encuentra que fueron evaluadas 27.854 prácticas por estudiantes con una calificación promedio de 4,1 / 5,0 y por 437 docentes con calificación promedio de 4,26 / 5,0. Con respecto a la satisfacción con la orientación brindada por el consejero académico, fueron diligenciadas 9.184 encuestas de 48.146 atenciones brindadas. Los resultados arrojaron una calificación 4,69 / 5,0 en amabilidad, 4,52 / 5,0 en claridad y 4,40 / 5,0 en rapidez. Por su parte, revisando los resultados a nivel de zona, se observa que la ZCBC y la ZOCC obtienen la calificación mayor con 4,58 / 5,0 puntos, seguido por la ZCBOY con 4,55 / 5,0. La monitoria a nivel nacional alcanza un 4,66 / 5,0 en amabilidad, 4,45 / 5,0 en claridad y 4,35 / 5,0 en rapidez en la respuesta, logrando una satisfacción de 4,48 / 5,0.
- **Gestión del Bienestar Integral Unadista:** Se aplicaron encuestas de satisfacción por estamento, las cuales se consolidan semestralmente, y para el último periodo evaluado (Julio - a diciembre de 2022), se obtuvieron 16.968 respuestas de las 6 líneas de acción, para las que la evaluación promedio de los criterios definidos fue de 4,8 / 5,0.
- **Relaciones intersistémicas e internacionales:** Se aplicó encuesta a una muestra representativa de 1654 personas distribuidas en todas las zonas de la UNAD, se destacan los siguientes resultados del análisis: 1. Aunque se responde favorablemente conocer políticas institucionales relacionadas con la internacionalización de la educación superior incluidas en el Plan de Desarrollo, algunos de los estamentos consultados no participan de sus actividades. Se deben aunar esfuerzos con la con la red de bienestar universitario y la oficina asesora de planeación a fin de socializar el tema. 2. Para que los diferentes estamentos conozcan el alcance y los objetivos de los diferentes actores externos que apoyan la internacionalización y hagan partícipe se sugiere revisar el alcance y productos de las redes nacionales con vínculo internacional y de igual manera las redes internacionales con vínculo nacional. 3. Aunque la mayoría de los participantes respondieron adecuadamente el concepto de internacionalización, el 32% de los encuestados carecen de conocimiento, lo cual da a entender que se debe



*Aplica para las sedes
José Celestino Mutis y
José Acevedo y Gómez



Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis



Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis

reforzar, implementar y generar estrategias de comunicación, que integre a todos los estamentos, en las modalidades de hacer internacionalización: -Articulación con comunicaciones para la elaboración de piezas videográficas y audiovisuales que difundan las noticias de internacionalización gestionadas desde la VINTER. -Articulación con las zonas y la VIACI para la difusión del procedimiento de movilidad docente. -Elaboración y difusión de tutoriales e infografías para la aplicación de los estudiantes de la UNAD en las convocatorias de movilidad.

3.1.4. Retroalimentación de las partes interesadas pertinentes:

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:

- **Gestión de la investigación:** Presenta un comparativo de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y los elementos del proceso que les permiten evidenciar la atención a sus requerimientos en relación con la gestión del proceso y de la universidad, a través de las acciones de cumplimiento de los requisitos.
- **Ciclo de vida del estudiante:** Se aplicó la encuesta de satisfacción de los beneficios y servicios para los egresados, donde se identificaron 3 variables importantes: portal laboral, portafolio de beneficios y servicios y comunicación con el estamento. Atendiendo a estas tres variables, si bien es cierto el 70% de la población manifiesta estar contento con el portafolio, el foco de atención son aquellos egresados que manifiestan un descontento y que dejan sus sugerencias para mejorar de forma continua en este proceso.
- **Gestión de la oferta educativa:** Se presenta la tabulación de información de retorno de los pares académicos y las escuelas en cuanto al desarrollo de visitas de pares, diseñadores que son acompañados a través de asesorías a equipos en jornadas sobre diseño de resultados de aprendizaje de curso y programa, líderes de programa o cadena de formación asesorados para el registro de contenidos analíticos, planes de estudios, preoferta y oferta de cursos en SII 4.0; satisfacción y aceptación y sugerencias de mejora de los usuarios del curso de cultura de la originalidad (estudiantes y docentes); oferta de los cursos del sistema universitario abierto; Satisfacción a los participantes de la Oferta Virtual Nacional del Sistema de Educación Continua.
- **Gestión de la innovación y el emprendimiento.** Se presentan los resultados de aplicación de la encuesta de Satisfacción del programa de cualificación en innovación y emprendimiento ofrecido para docentes unadistas, evidenciando el cumplimiento del objetivo del programa y el fortalecimiento de la cualificación por parte de la plataforma humana, se evaluará el impacto respecto al desempeño en la gestión del proceso.



*Aplica para las sedes
José Celestino Mutsis y
José Acevedo y Gómez



Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutsis



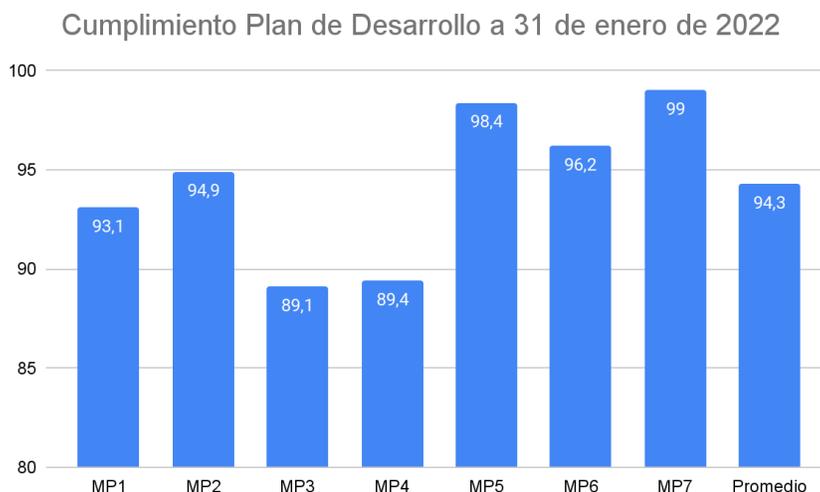
Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutsis

- Bienestar integral unadista. Satisfacción con las experiencias significativas dirigidas a docentes, administrativos y contratistas a nivel nacional, las cuales fueron calificadas en promedio con un nivel de satisfacción de 4,0 / 5,0 .

3.2. Grado en el que se han logrado los objetivos estratégicos (de la calidad)

3.2.1. Avance en el cumplimiento de Plan de Desarrollo 2019-2023

Con respecto al grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos se retoma el reporte realizado por la Oficina Asesora de Planeación en el Balance Social de Gestión de 2021, en donde se presenta la información cuantitativa de ejecución de las metas asignadas a las unidades misionales, funcionales, y operativas a realizar durante la vigencia 2021 (Plan Operativo) representada en porcentaje de cumplimiento por cada uno de los macroproyectos MP del plan de desarrollo 2019-2023 denominado “Más UNAD, más país”.



3.2.2. Avance en planes operativos 2022

Se presenta el reporte correspondiente al avance en la ejecución de los planes operativos de la vigencia 2022 con corte a 04 de mayo, 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.



*Aplica para las sedes
José Celestino Mutis y
José Acevedo y Gómez



CO18/8455



CO17/7811



CO14/6011

Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis

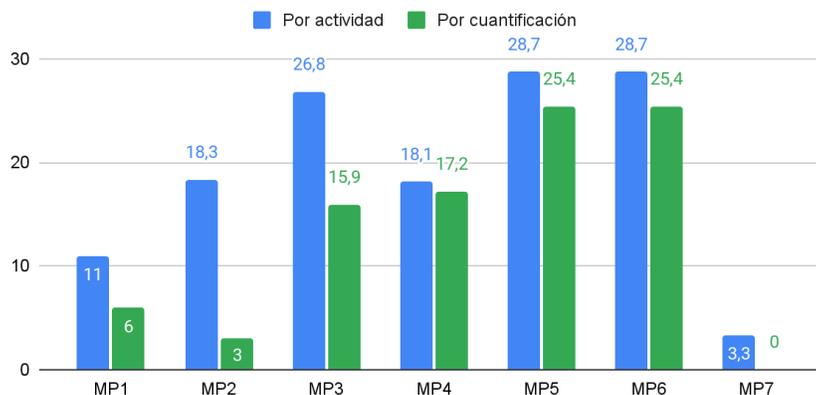


CO14/6012

Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis

Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis

Cumplimiento de Planes Operativos 2022



Cumplimiento de planes operativos 2022 a 04 de mayo de 2022

Consulte el detalle de cumplimiento de metas ingresando a [Intranet](#) > Aplicaciones > Administrativas > Sistema de Seguimiento y Monitoreo a la Gestión

3.2.3. Grado de cumplimiento de objetivos operativos del sistema de gestión de la calidad

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](#).

En términos generales todos los procesos están cumpliendo en alto grado con el objetivo que se han propuesto, lo cual se evidencia en los resultados en el seguimiento realizado con los indicadores de proceso, en la realimentación de las partes interesadas impactadas y en la revisión objetiva que se hace en las auditorías internas y externas donde se encuentra coherencia y se valida esta evaluación.

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](#).

Cabe indicar que mediante la estandarización de la [Matriz de Indicadores del Sistema Integrado de Gestión](#) los equipos de los procesos realizaron la revisión de la alineación de los indicadores de proceso con el objetivo del proceso verificando la atención a la totalidad de los aspectos definidos en los objetivos y estableciendo líneas de acción para cubrir las brechas que puedan existir, esto en el marco de la acción por observación de auditoría externa. Estas brechas

están asociadas a la amplitud de los objetivos de los procesos en relación con la identificación y disponibilidad de información necesaria y suficiente para abarcar esa amplitud, por ejemplo el primer componente de objetivo del proceso Ciclo de vida del estudiante dice *Consolidar la interacción aspirantes, estudiantes y egresados* lo que implica tener comparativos temporales para evidenciar que efectivamente se está logrando la consolidación y la relación de variables tendrá que hacerse entre el comportamiento en un periodo actual y el comportamiento en un periodo previo, lo cual se constituye en una brecha por cuanto en el momento las variables de los indicadores están asociadas a un único periodo.

Así mismo en la Matriz de Indicadores del Sistema Integrado de Gestión se documenta la relación de cada indicador con los objetivos de la calidad los cuales corresponden a los objetivos del Plan de Desarrollo y representan el marco de referencia para evaluar el desempeño de los procesos.

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 presenten y los responsables de darles dicho tratamiento, para consultar la Matriz de salidas no conformes, ingrese [aquí](#).

Según el consolidado de Salidas No Conformes reportadas con corte a la fecha de cierre de este informe, periodo 16 de noviembre de 2021 a 05 de mayo, no se han presentado incumplimientos de los requisitos asociados a las salidas de los procesos del Sistema Integrado de Gestión.

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 aborda a través de:

- PLAN-(C-7)-1059 se formula por recurrencia de salidas no conformes del procedimiento HOMOLOGACIONES en el periodo mayo a agosto de 2021. 1 acción vencida, 2 acciones cerradas y 1 acción de verificación de eficacia sin iniciar.

3.5. No conformidades y Acciones correctivas

En el periodo de análisis para la generación de este reporte no se han detectado incumplimientos con los requisitos definidos para el Sistema Integrado de Gestión a través de auditorías.

Sin embargo y en atención a las observaciones de la auditoría externa, se formuló el plan PLAN-(C-7)-1069 asociado al fortalecimiento de la

generación de registros que demuestren o evidencien la realización de las prácticas profesionales, en el cual se definieron acciones correctivas.

Con respecto a no conformidades identificadas en otros escenarios, se reportó lo correspondiente en la sección Satisfacción del usuario, al que se asocian acciones correctivas planes con fuente de formulación: análisis del comportamiento de las PQRS .

Adicionalmente desde el análisis realizados por el proceso Gestión de la Plataforma Humana Unadista, se formalizó el plan PLAN-(C-5)-1055 por Solicitudes de mejoramiento de los líderes, el cual se formula de acuerdo con la identificación del no diligenciamiento de las actas de entrega por parte de los docentes ocasionales y hora cátedra.

3.6. Resultados de seguimiento y medición

3.6.1. Indicadores de procesos

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

Como se indicó en la sección de desempeño de los procesos la estandarización de la [Matriz de Indicadores del Sistema Integrado de Gestión](#) permitió la revisión pormenorizada de la pertinencia de los indicadores para la evaluación del grado de cumplimiento del objetivo de los procesos que componen el Sistema de Gestión de la Calidad.

En cuanto a los indicadores, al cierre de este informe se cuenta con 81 indicadores formalizados para la evaluación de 15 procesos, el comportamiento general al corte del mes de mayo, para los indicadores con reportes anual que cuentan con información respecto al cumplimiento de la meta establecida, 26 de ellos se encuentran en el nivel Muy Superior, 10 en el límite Superior y 3 en nivel medio. Por su parte para los indicadores con reporte trimestral que ya cuentan con información respecto al cumplimiento de la meta proyectada, 9 se encuentran en nivel muy superior y 3 en nivel superior.

Respecto al análisis de indicadores de periodos anteriores, actualmente desde los procesos no se formularon planes en el Sistema de Seguimiento a Acciones de Mejora SSAM, sin embargo en el plan formulado para atender observaciones por auditoría externa se definieron las siguientes acciones transversales a todos los procesos del sistema para el mejoramiento de la metodología de medición:

- PLAN-(C-3)-1079 Acción 11067-GCMO Evaluar la metodología de medición de los procesos del sistema integrado de gestión con el proyecto de modelo institucional de medición de impacto.
- PLAN-(C-3)-1079 Acción 11068-GCMO Articular los elementos susceptibles de complementación en la metodología de medición de los procesos con el proyecto de modelo institucional de medición de impacto.
- PLAN-(C-3)-1079 Acción 11069-GCMO Verificar la incorporación de información de elementos complementarios para la evaluación de cumplimiento del objetivo del proceso en los informes de gestión por proceso del segundo periodo de 2022.

3.7. Resultados de las auditorías

Auditorías externas

Se dió cumplimiento a la programación de auditorías externas para la recertificación del Sistema Integrado de Gestión en el Estándar Internacional ISO 9001:2015, el seguimiento a la certificación en la norma NTC 5580:2011 y la preauditoría en la norma NTC 5555.

Durante los ejercicios de revisión que se realizaron de forma virtual los equipos auditores verificaron la conformidad de cada uno de los Sistemas de Gestión que constituyen el Sistema Integrado de Gestión con los requisitos de las normas, dejando como resumen dos fortalezas y cuatro observaciones que se relacionan a continuación:

Fortalezas:

- Las herramientas tecnológicas con las que cuenta la organización para la gestión, administración y control del Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos.
- Gran compromiso del personal con el proceso de auditoría con la participación en las reuniones de muchos de los líderes de los procesos.

Observaciones:

- Revisar y mejorar el control y la medición del cumplimiento de objetivos de programas de formación como: talleres oportunidad en fortalecimiento en competencias en innovación para docentes UNADISTAS. (INNOVACION de MICROSOFT).
- Garantizar que se realiza verificación del cumplimiento de los requerimientos internos del equipo auditor interno asignado en cada ciclo de auditoría interna.
- Revisar y asegurar que se mide el grado de cumplimiento de los objetivos en cada proceso de manera completa, se encuentran



*Aplica para las sedes
José Celestino Mutis y
José Acevedo y Gómez



Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis



Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis

procesos en que se mide el cumplimiento de objetivos de manera parcial.

- Fortalecer la generación de registros que demuestren o evidencien la realización de las monitorias

En el Sistema de Seguimiento a Acciones de Mejora se encuentran formalizados los siguientes planes en los cuales se relacionan las acciones a emprender para abordar estas observaciones.

- PLAN-(C-3)-1079 Se formula para atender la observación No. 3 emitida en el informe de auditoría externa de recertificación en la norma ISO 9001:2015 del SIG para la vigencia 2021.
- PLAN-(C-7)-1069 Se formula por observación de auditoría externa, proceso CVE con la salvedad de que se refiere a prácticas profesionales y no a monitorias.
- PLAN-(C-3)-1066 Se realiza la formulación del siguiente plan para atender el incumplimiento en relación con las competencias de los auditores internos para la realización de las auditorías internas de la UNAD.

3.8. Desempeño de los proveedores externos

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

El equipo de la oficina de Adquisiciones e Inventarios, realizó la consolidación de la información asociada a evaluación de proveedores y reporta la evaluación de proveedores, de los contratos finalizados por la coordinación de Adquisiciones e inventarios para la presente vigencia a corte 25 de abril:

Órdenes de Servicio 2022	
Puntaje	Cantidad
Excelente 96-100%	5
Buena 81-95%	0
Regular 51-80%	0
Mala 0-50%	0
Anulada	0
En ejecución	14

Órdenes de Compra 2022	
Puntaje	Cantidad
Excelente 96-100%	7
Buena 81-95%	0
Regular 51-80%	0
Mala 0-50%	0
Anulada	0
En ejecución	1

Total	19
-------	----

Total	8
-------	---

Se mantiene la tendencia de periodos anteriores en la que la evaluación del desempeño de proveedores estuvo en los puntajes de los intervalos Bueno y Excelente, evidenciando que los controles en el momento de la contratación y durante el desarrollo del contrato han sido efectivos.

El reporte completo generado por la Oficina de Adquisiciones o Inventarios se puede consultar [aquí](#).

4. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

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 las vigencias 2021 y 2022, las cuales han sido cumplidas o se encuentran en desarrollo y para las cuales se ha contado con los recursos suficientes.

Adicionalmente se cuenta con la Plataforma Humana Unadista que desarrolla la gestión y se encuentra comprometida, como se evidencia en los resultados de revisión realizados al Sistema Integrado de Gestión, en los cuales los líderes y colaboradores de los procedimientos han podido dar cuenta de la apropiación de los elementos transversales del sistema así como los particulares de cada proceso y la efectiva ejecución del ciclo de mejora continua. Se destaca para el Sistema de Gestión de la Calidad el papel de la red de Líderes Estratégicos de Gestión por proceso en la dinamización de los lineamientos del sistema y el apoyo brindado a los equipos de los procesos para la interpretación de requerimientos y la efectiva respuesta e incorporación en la gestión así como en la identificación de oportunidades de mejora.

5. 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.” Con respecto a los riesgos asociados a cada proceso del Sistema Integrado de Gestión, y teniendo en cuenta lo reportado en el informe

anterior, el 30 de marzo se socializó por parte de la Oficina de Control Interno la Circular Informativa 115-002 - *Lineamientos para la actualización del mapa de riesgos operacionales por procesos y/o procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad del Sistema Integrado de Gestión SIG vigencia 2022*, se reporta al cierre del informe que se está llevando a cabo el proceso de actualización, el cual fue apoyado con la presentación del procedimiento, instructivo y aplicación en la sesión del 27 de abril de la Estrategia de Amadrinamiento zonal y de procesos para la apropiación del Sistema Integrado de Gestión.

Al cierre de este informe no se han reportado situaciones de materialización de riesgos de los procesos del Sistema y según la revisión de los reportes de ejecución de acciones de mitigación en la aplicación Mapa de Riesgos 2.0, estas han sido efectivas para gestionar los riesgos identificados.

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, asociados a la fuente Solicitud de mejoramiento de los líderes.

- PLAN-(C-1)-1075 se formula para atender oportunidad de mejora identificada en el SSAM, cumplido al 100%
- PLAN-(C-7)-1074 Se formula plan de mejoramiento para los cursos con promoción académica acumulada en los periodos académicos 16 04 de 2020 a 16 04 de 2021 inferior al 75%. En ejecución

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

6.1. Identificadas y atendidas por los procesos

Se presenta una muestra representativa de las oportunidades de mejora identificadas y atendidas o en proceso de atención en los procesos, información reportada en los informes de gestión por procesos:

- Ciclo de vida del estudiante
 - Ampliar los bancos de preguntas de las pruebas objetivas cerradas de los cursos, la Red de Gestión y Evaluación del aprendizaje, en articulación con el grupo de Cultura de la Originalidad de VIMEP, se ha realizado el pilotaje de una herramienta de inteligencia artificial para la masificación de preguntas en dichas pruebas.
 - Desarrollo del módulo de corrección de calificaciones, de manera que este proceso pueda realizarse de forma específica una vez se ha realizado el cierre académico de los cursos y se han identificado inconsistencias.
 - Integración al SAI las solicitudes de recalificación o segundo calificador por parte de los estudiantes.

- Ajuste del módulo de Planes de estudio del aplicativo CORE para incorporar los resultados de aprendizaje y poder incorporar así su seguimiento desde el Centralizador de calificaciones.
- Gestión de la información y el conocimiento organizacional
 - Valoración de la optimización del flujo de trabajo para reducir el envío de correos en el ejercicio de la revisión documental por parte de los actores que intervienen en las actividades del procedimiento.
 - Reducción de pasos para la solicitud de producción de piezas comunicacionales. Actualización de los instructivos de cada una de las líneas de acción, que permita un fácil y sencillo acceso al usuario para el servicio.
 - Realización de capacitaciones en grupos más focalizados al interior de la universidad acerca del tratamiento de datos personales.
 - Implementación del formato de caracterización como un formulario que permita registrar la información más fácilmente y obtener la trazabilidad y avance del diligenciamiento del mismo.
- Gestión de la plataforma humana unadista
 - Mejorar el repositorio de hojas de vida 4.0 que incorpore machine learning, que permita optimizar el proceso perfilamiento de los candidatos a incorporarse a la Unad acorde con las necesidades.
 - Incorporar la gamificación en los procesos de selección y evaluación integral de competencias, soportados con inteligencia artificial y análisis psicométricos que permitan una valoración objetiva de los candidatos.
 - Puesta en marcha del curso autodirigido “comprendiendo mi Unad” que permita a partir del autoaprendizaje la comprensión de la dinámica de la organización metasistémica y la evaluación de este.
 - Optimizar el proceso de vinculación docente a través de la incorporación de la versión 5.0 de SOCA, que permita la automatización del proceso de carga académica, reporteadores, validación y predicción de escenarios de vinculación, análisis de costos, entre otros.
 - Implementar el nuevo modelo de evaluación del desempeño de la plataforma humana soportado en el Trabajo Inteligente Productivo, orientado a medir resultados efectivos, con indicadores de impacto y gestión.
 - Formación
 - A. Identificar y definir las rutas de cualificación de la plataforma humana, con su respectiva temporalidad de acuerdo con su rol en el metasisistema.
 - B. Implementar el coaching como metodología que permita maximizar y cerrar brechas a partir de la evaluación de competencias de la plataforma humana.
 - C. Implementar el mentoring como estrategia de cualificación, acompañamiento y mejora de la gestión de la plataforma humana

D. Definir el nuevo plan Metasistémico de formación y desarrollo que tenga como soporte las curvas de aprendizaje individual y colectivo.

6.2. Propuestas para consideración del comité técnico de gestión integral

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

- Diagnóstico de los escenarios de certificación pertinentes en la internacionalización de la UNAD, identificando la estructura específica de organismos acreditadores, entes certificadores y marcos normativos regionales, para el apalancamiento de la gestión de la universidad en los escenarios internacionales UNAD Unión Europea y UNAD Asia Pacífico y el posicionamiento en la Región Andina, Centro América y el Caribe así como UNAD Florida, a través de la validación de los reconocimientos obtenidos y mantenidos y la incorporación de nuevos referentes para la gestión de la calidad.



*Aplica para las sedes
José Celestino Mutis y
José Acevedo y Gómez



Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis



Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis