

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
INSUMOS PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
Fecha de corte agosto 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 10 de mayo de 2022, se presenta un resumen del plan de mejora (C-3)-1165 formulado en el Sistema de Seguimiento a Acciones de Mejora SSAM

Acción	Producto final	Tipo de acción	Responsable	Porcentaje de avance	Fecha de entrega
11530 - Realizar el diagnóstico situacional del sistema integrado de gestión en contextos internacionales, para posicionar el modelo de gestión organizacional de la UNAD, a través, de validaciones con referentes internacionales, acordes con las necesidades de las nuevas apuestas internacionales.	Diagnóstico situacional del sistema integrado de gestión en contextos internacionales	Acción de mejora	GCMO	30%	23/06/2023

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 a los planes de mejora formulados para atender las oportunidades de mejora aprobadas en sesiones anteriores del Comité Técnico de Gestión Integral y MECI del plan de mejora así:

- (C-3)-1065, correspondiente a la sesión del 11 de octubre de 2021
 - 10901-OCONT Revisar en conjunto con los equipos de trabajo los riesgos del Sistema de Gestión de la Calidad estableciendo los respectivos seguimientos para su control.

Producto final: Revisión realizada a los riesgos del SGC (Procesos Misionales)

Última fecha de reporte: 31/08/2022 Porcentaje reportado: 65%

- 10900-GPIT Realizar la segmentación de los grupos sobre los cuales van dirigidas las comunicaciones internas en la UNAD.

Producto Final: Listas de distribución de correos acordes a cada grupo segmentado.

Última fecha de reporte: 30/09/2022 Porcentaje reportado:90%

- (C-3)-1028 correspondiente a la sesión del 04 de mayo de 2021

- 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: 31/05/2021 Porcentaje reportado:80%

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

Producto final: Modelo de autoevaluación actualizado

Última fecha de reporte: 30/08/2021 Porcentaje reportado:60%

- 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: 01/09/2022 Porcentaje reportado:50%

- (C-3)-955 correspondiente a la sesión del 09 de septiembre y 07 de octubre de 2020

- 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: 14/09/2022 Porcentaje reportado:45%

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

- Emisión de la Resolución 015177 el 02 de agosto de 2022, por el Ministerio de Educación Nacional, por medio de la cual se reglamenta la metodología a distancia para la oferta y desarrollo de programas del Servicio de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano.
 - Acciones emprendidas.
 - Incorporación de este referente normativo para el trámite de renovación de la licencia para la oferta del programa UNAD English y para la solicitud de las licencias de los demás programas del Instituto Virtual de Lenguas diseñados para la certificación de competencias en manejo de segundo idioma.

2.2. Cuestiones internas

- Acreditación Institucional de Alta Calidad.
 - Acciones emprendidas
 - Formulación del Plan de Desarrollo Docenal para atender la observación de los pares académicos en la resolución de alta calidad institucional, se realizó el XXIII encuentro de líderes Unadista durante los días del 21 al 24 de junio con el propósito de “Construir el futuro de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia -UNAD- para el periodo 2023- 2034 con el uso de metodologías de prospectiva, de la planeación estratégica situacional y por supuesto, con lo dispuesto en el modelo de planeación participativa Unadista, a través de las cuales se concertarán las apuestas a alcanzar en el corto, mediano y largo plazo y se cimentará la ruta estratégica que propenderá por convertir a la UNAD en una de las mejores universidades de América Latina.
 - Desde el Sistema de Bienestar Integral se proyecta la ejecución de las primeras Olimpiadas Unadistas con el propósito de vincular a la comunidad en escenarios presenciales, atendiendo a la sugerencia del Consejo Nacional de Acreditación CNA para la dinamización de la vida universitaria luego del confinamiento provocado por la pandemia del Covid-19, generando ámbitos propicios para el sano esparcimiento, a través de diferentes expresiones deportivas, recreativas, artísticas, culturales, ambientales, de emprendimiento y tecnológicas en el orden nacional e internacional para tener real impacto en el desarrollo integral y armónico de la comunidad Unadista y de manera extensiva en los diferentes multicontextos de actuación. Se ha realizado la caracterización y el diagnóstico inicial de los intereses y expectativas de los participantes, así como la identificación de

necesidades en cuanto a los recursos físicos, tecnológicos, económico, humano, etc.

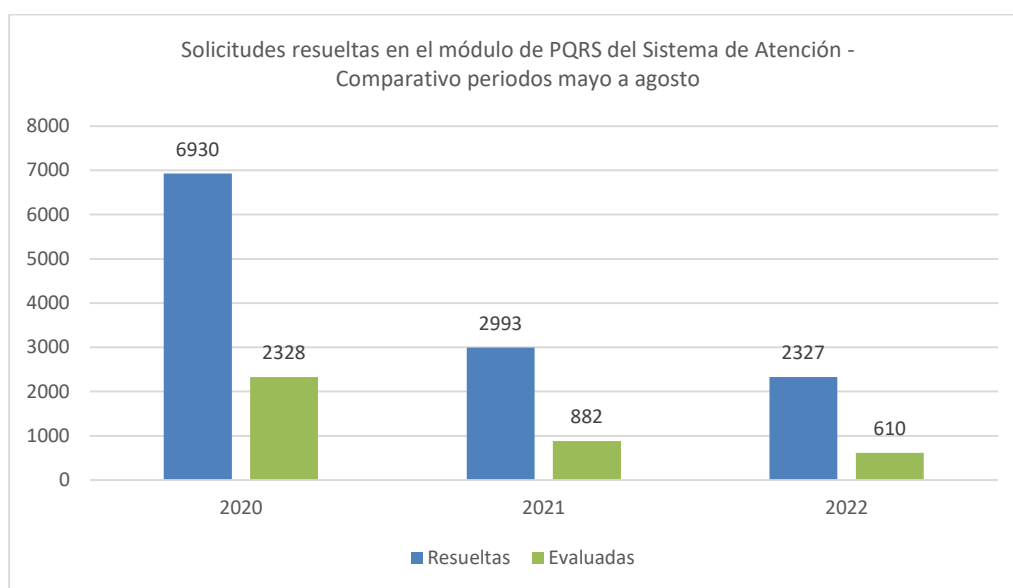
3. DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

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.

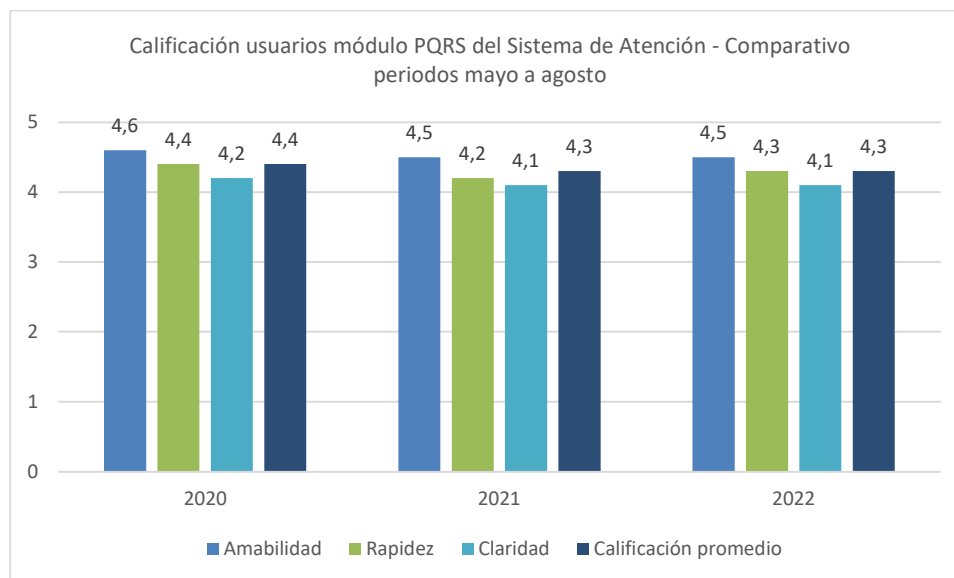
3.1. Satisfacción del usuario:

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

Se presenta el comparativo de solicitudes atendidas en el segundo cuatrimestre de las tres últimas vigencias, así como el comparativo de calificaciones otorgadas voluntariamente por parte de los usuarios:



Fuente: Sistema de Atención Módulo de Administración de PQRS. Fecha de corte agosto 31 de 2022



Fuente: Sistema de Atención Módulo de Administración de PQRS. Fecha de corte agosto 31 de 2022

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

- Acciones vigentes:

- PLAN-(C-2)-1064

- 10891-RCONT Realizar un seguimiento mensual a las zonas que tienen pqrs con la temática de certificados con el fin de validar los tiempos de respuesta y la valoración del servicio.

- PLAN-(C-7)-1063

- 10889-RCONT Verificar la de 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.

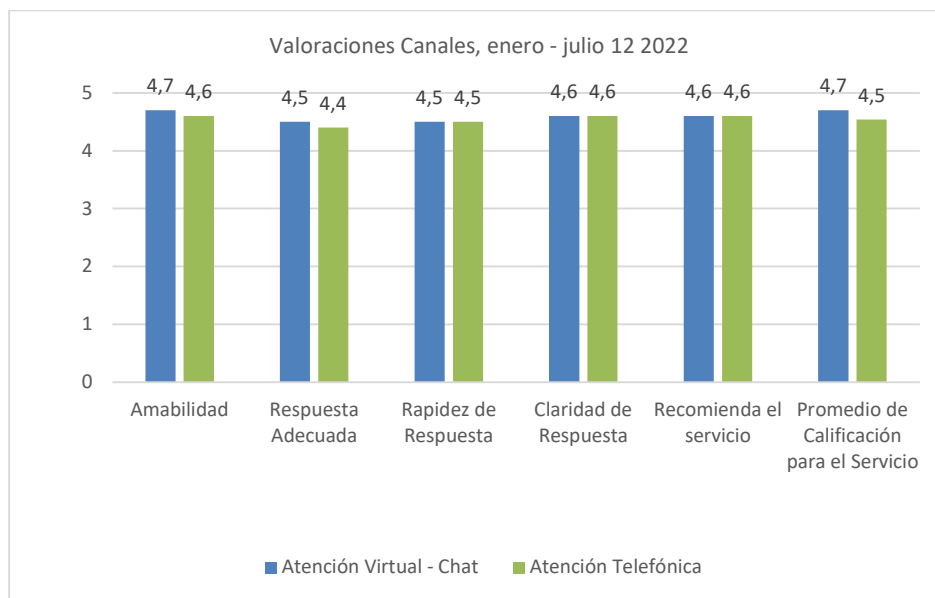
- PLAN-(C-7)-1056

- 10851-VIACI Verificar la de reducción del 5% en el número de PQRS de los temas ACOMPAÑAMIENTO ACADÉMICO y REVALUAR CALIFICACIÓN en el primer semestre de 2022 comparado con el primer semestre de 2021.
 - 10850-VIACI Generar un recurso de comunicación para la orientación a docentes y líderes académicos sobre el Sistema de acompañamiento integral SAI, desde el que pueden evidenciar y gestionar las diferentes situaciones de riesgo y acciones de tratamiento.

- 10841-VIACI Generar recursos para la comunicación y socialización a estudiantes y docentes de los tiempos, parámetros y medios para realizar el acompañamiento sincrónico y la realimentación de solicitudes y actividades académicas y evaluativas asincrónicas.
 - 10840-VIACI Generar un recurso web que concentre instructivos, grabaciones, circulares y demás información útil para la orientación a docentes y líderes académicos sobre los diferentes roles y tipos de usos configurados en el centralizador de calificaciones.
- **PLAN-(C-12)-1031**
- 10578-GPIT Verificar el comportamiento de las Pqrs asociadas al tema acceso a cursos no disponibles en el periodo 2022-1
 - 10577-GPIT 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.
- **PLAN-(C-7)-898**
- 9540-VIACI 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 2021 comparado con el primer semestre de 2020.
 - 9524-VIACI Actualizar y socializar el documento lineamientos generales para el acompañamiento docente en la UNAD
- **PLAN-797**
- 8747-VISAE Informe de Peticiones, quejas y reclamos que evidencie la disminución de estas en el tema de devolución de derechos pecuniarios
 - 8746-VISAE Documentar el procedimiento para la devolución de derechos pecuniarios
 - 8745-VISAE Elaborar y presentar para aprobación acto administrativo que adopte el procedimiento de las funciones, responsabilidades y tiempos de respuesta para la devolución de derechos pecuniarios

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.



Desde el 13 de julio, los criterios de calificación fueron modificados para el canal de atención de línea telefónica, fecha desde la que se han recibido 7.929 respuestas que se resumen a continuación:

Criterio	Resultado
1. Considerando los siguientes aspectos: Amabilidad, Rapidez en la respuesta, Claridad en la respuesta y Facilidad en obtener su respuesta por este canal, califique el servicio de 1 a 5 los, en el que 5 es excelente y 1 deficiente.	Calificación promedio 4,6
2. ¿La respuesta que se le brindó, resolvió su inquietud adecuadamente? Marque 1 SI su inquietud fue resuelta adecuadamente. Marque 2 si su inquietud NO fue resuelta adecuadamente	96% Si
3. ¿Recomendaría el Sistema de Atención al Integral de la UNAD a otra persona? Marque 1 SI recomienda el Sistema de Atención de la UNAD. Marque 2 NO recomienda el Sistema de Atención de la UNAD.	96% Si

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 mayo-junio de 2022:

- Para el proceso Ciclo de vida del estudiante se reportan resultados asociados a la aplicación de la encuesta de satisfacción estudiantil para los dos periodos finales de la vigencia 2021, 16-04 y 16-05, para los cuales según el análisis realizado la satisfacción es del 78,91 y 77,49% respectivamente, con un promedio para el segundo semestre de la vigencia de 78,20%. En el mismo

sentido se presentan los resultados correspondientes para el Sistema Nacional de Educación Permanente en donde, en promedio, el 79% de los estudiantes encuestados manifestaron sentirse satisfechos frente a la gestión y procesos de atención del equipo del programa y se emprendieron acciones de mejora para atender los aspectos que tuvieron las menores puntuaciones.

- Adicionalmente en el proceso Ciclo de vida del estudiante se registra también la aplicación de instrumentos para la valoración del grado de satisfacción de los estudiantes con la gestión realizada por la universidad para la presentación de pruebas Saber en el cual se evidenció que aproximadamente el 91% de los encuestados consideró que los procesos de divulgación de la información para el registro a las pruebas Saber fue adecuado. En cuanto a los resultados de la evaluación de prácticas de laboratorio para los periodos del primer ciclo de la vigencia 2022, en donde las calificaciones oscilan entre 4,15 y 4,99 para la evaluación que realizan estudiantes y docentes. Se registra también la valoración que los estudiantes dan al servicio de consejería académica que se discrimina por zonas y para el cual en promedio para los criterios evaluados se obtuvo en el primer semestre de 2022 un promedio de 4,57. Se encuentra también registro de evaluación de la satisfacción con respecto al uso de los recursos académicos y de elementos asociados con los recursos tecnopedagógicos y monitoría en donde también se
- En el proceso Gestión de la oferta educativa se reporta la aplicación de encuestas a los actores de las escuelas con respecto a aspectos relacionados con la gestión de registros calificados, las capacitaciones en competencias para el diseño curricular y para el diseño tecnopedagógico y la oferta de cursos en el campus de la UNAD en donde se obtuvieron resultados de alto grado de satisfacción; también se aplicaron encuestas a los pares académicos, a participantes de la Oferta Virtual Nacional del Sistema Nacional de Educación Continua para quienes se parametrizó como requisito para la finalización de la formación su diligenciamiento con el ánimo de lograr mayor cobertura,
- Desde el proceso de investigación se hizo seguimiento a la satisfacción de los usuarios en el escenario de los Encuentros de Semilleros de Investigación zonales, en donde se recopiló información cualitativa respecto a las oportunidades de mejora evidenciadas por los participantes para el desarrollo de este tipo de eventos.
- Para el proceso de Bienestar Integral Unadista, se reporta la información correspondiente a la evaluación del nivel de satisfacción de los estamentos con las experiencias significativas desarrolladas para cada una de las seis líneas de acción, para los cuales se obtuvo un promedio general de calificación de 4,8; además de información cualitativa dada por los asistentes relacionada con el aporte al desarrollo personal a través de las cuales se evalúa el impacto, el aporte y la metodología con el fin de reformular las propuestas de intervención y eliminar aquellas que no hayan sido efectivas.

- Desde el proceso Inclusión social para el desarrollo regional y la inclusión educativa se reporta la aplicación de encuestas para evaluación del grado de satisfacción de los estudiantes con el SISSU en el primer ciclo de la vigencia 2022, en donde los criterios son de carácter cuantitativo y proporcionan información para la identificación de oportunidades de mejora para el sistema. El instrumento se aplica a estudiantes, prestadores del servicio social y comunidades.
- En el proceso de Relaciones intersistémicas e internacionales se aplicó herramienta para evaluar la satisfacción de los estudiantes que realizaron movilidad académica quienes, en términos generales, calificaron la experiencia como excelente en un 64%, buena en un 28% buena y regular en un 7%. También se construyó una encuesta que se aplicará en el segundo semestre de 2022, con el fin de identificar las Necesidades de Formación y Atención de Estudiantes Connacionales Unadistas en el Exterior. Teniendo en cuenta las recomendaciones producto de la encuesta aplicada a los beneficiarios de convenios de matrícula en el periodo anterior, desde el Sistema de Evaluación e Impacto Intersistémico se elaboró para el primer semestre de 2022 una encuesta dirigida al personal vinculado al Ministerio de Defensa, con el propósito de Identificar las necesidades de capacitación y de formación académica de dichos beneficiarios
- Desde el proceso de gestión del talento humano se reporta la aplicación de la evaluación de las acciones de formación realizadas donde se obtuvo un promedio de 4.5 / 5.0, se aplicó la encuesta de salud mental con cuyos resultados se orientó el programa No estrés mal y se evaluaron las experiencias significativas quedando en el grado de Satisfactorio.

Se concluye que todos los procesos del Sistema han implementado mecanismos para recopilar la información de satisfacción de sus stakeholders y hacen un importante esfuerzo para lograr niveles de participación que les provean muestras significativas, para sustentar las decisiones orientadas a la mejora de sus procedimientos, las acciones emprendidas y reportadas en los informes de gestión por proceso están articuladas para atender el logro de los objetivos operativos del Sistema de Gestión de la Calidad.

3.1.4. Retroalimentación de las partes interesadas pertinentes:

En relación con la satisfacción de los usuarios, se reporta la información relacionada con otros escenarios en los que se recibió realimentación por parte de los stakeholders respecto a su satisfacción con el desempeño de los procesos del Sistema Integrado de Gestión:

- En el marco de la emisión No. 164 del programa radial Tejiendo Palabras, se recogieron los testimonios de estudiantes matriculados en el programa de Alfabetización y Educación Básica y Media para jóvenes y adultos a través de convenios, así como de egresados acerca de la experiencia de vida en el

marco de su proyecto formativo y su contribución al Plan de Educación Pacto por Colombia Pacto por la Equidad.

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

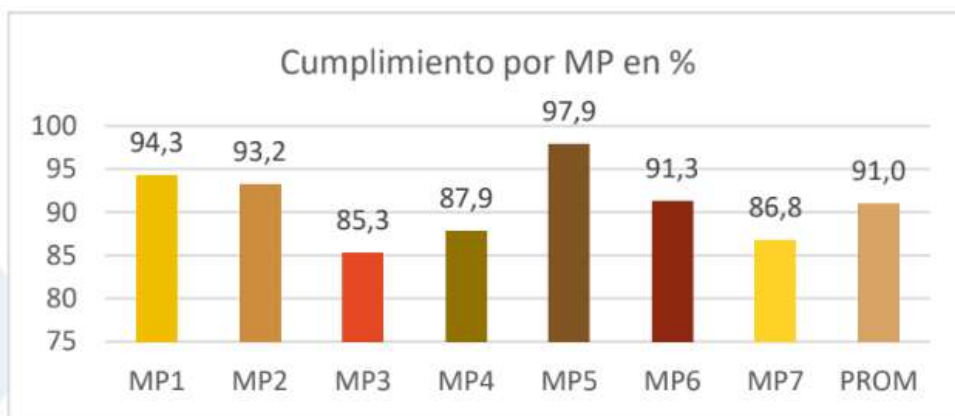
Con respecto al grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos, se ha realizado la revisión de los cortes correspondientes a las vigencias 2019, 2020 y 2021, se evidencia que en cada una el promedio de cumplimiento de planes operativos se ha incrementado iniciando en 89,2% del 2019 hasta llegar al 94,3% del 2021.

2019



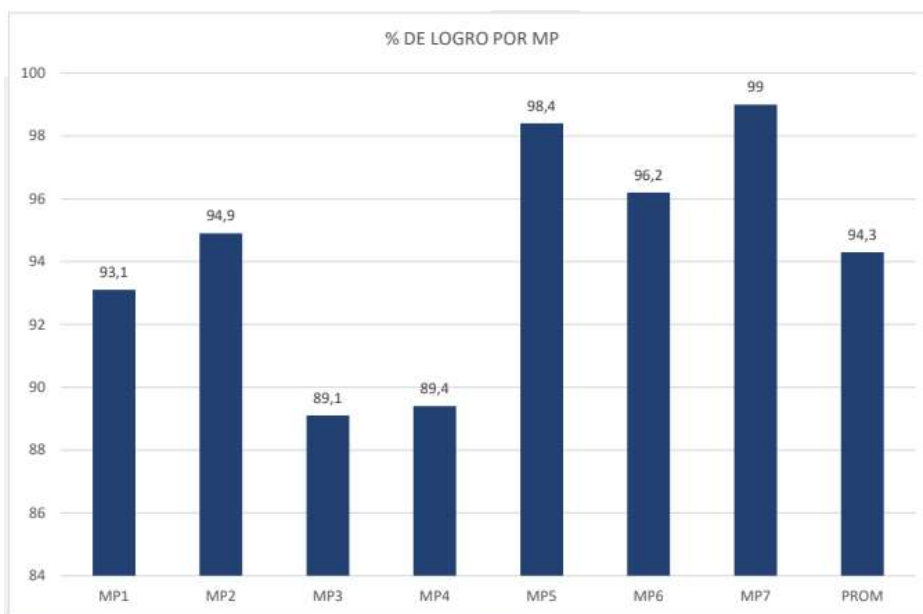
Fuente: OPLAN – SIGMA, 21-01-2020

2020



Fuente: OPLAN – SIGMA, 29-01-2021.

2021



Fuente: OPLAN – SIGMA, 31-01-2022.

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 31 de agosto, 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



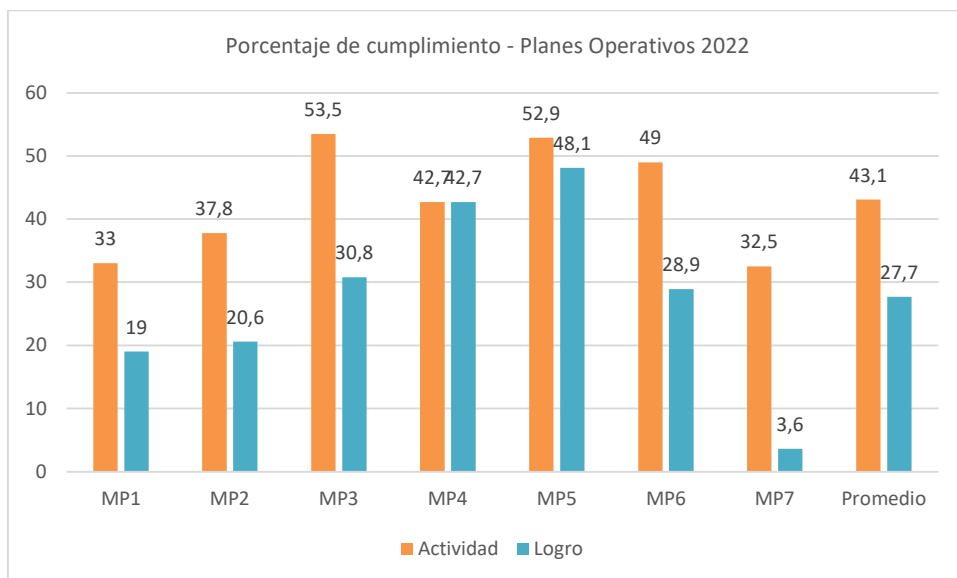
CO17/7811



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



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



Fuente: Oficina Asesora de Planeación, SIGMA corte 15 de julio 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

Atendiendo a las orientaciones presentadas en el Instructivo para la construcción del Informe de Gestión por Proceso, para aportar en la evaluación del grado de cumplimiento de objetivos operativos del Sistema de Gestión de la Calidad, en cada proceso se realizó el análisis correspondiente con respecto al objetivo del proceso, información que puede ser consultados [aquí](#).

Para la fecha de corte del presente informe, los procesos reportan cumpliendo en alto grado del 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 han realizado durante las auditorías internas, donde se encuentra conformidad con los requisitos evaluados.

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](#).

En términos generales y considerando la definición de desempeño de la norma ISO 9000:2015 que indica “resultado medible” y que se puede relacionar con

hallazgos cualitativos y cuantitativos, el análisis de desempeño efectuado por los equipos de colaboradores de los procesos, incorporan este tipo de información y utilizan como referente las salidas del proceso concluyendo que el flujo de trabajo establecido efectivamente garantiza la entrega regular de estas salidas.

Con la consideración de que algunas de las mediciones que permiten hacer seguimiento al desempeño del proceso, no se realiza en los mismos periodos con la generación de información por otras fuentes, invita a los procesos a usar otras fuentes de información tales como el sistema de atención, las salidas no conformes, las auditorías internas y externas, entre otras, para evaluar el grado de cumplimiento de su objetivo, con lo que se nutre la argumentación con la que se soporta la afirmación de alto grado de cumplimiento reportada en sus informes y que se evidencia por ejemplo en la satisfacción de los estamentos con las experiencias significativas de bienestar, la satisfacción de los estudiantes y docentes con la gestión de laboratorios para el desarrollo del componente práctico, la realimentación de los pares académicos en las vistas para registros calificados de programas y los resultados positivos en la evaluación de sostenibilidad financiera de la universidad.

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](#).

- Para el corte de este informe y respecto a la revisión gerencial previa, se presentaron 4 eventos de incumplimiento de requisitos de las salidas de los procesos Gestión de la oferta educativa relacionados con la acreditación oportuna de cursos para oferta en el campus para educación superior y educación permanente, Ciclo de vida del estudiante relacionados con estudios de homologación y emisión de títulos, Gestión y desarrollo de la plataforma humana unadista relacionada con inducción y reinducción y Gestión de la Infraestructura física relacionada con registro de pago de facturas de impuestos y servicios públicos.

Todas las situaciones presentadas fueron atendidas oportunamente según los tratamientos que se encuentran documentados en la Matriz de Salidas No Conformes para cada caso, y se encuentran en seguimiento y análisis para la definición de planes de acción en caso de que se evidencien recurrencias para estas situaciones durante la presente vigencia.

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 u otros ejercicios.

En el sistema de seguimiento a acciones de mejora se evidencia una acción correctiva vigente para el periodo de análisis del presente informe, la cual está relacionada con el PLAN-(C-5)-1055 formulado por solicitud de líderes, de acuerdo con la identificación del no diligenciamiento de las actas de entrega por parte de los docentes ocasionales y hora cátedra, la cual ha sido atendida oportunamente.

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 destaca para el cierre de este informe para los indicadores que ya cuentan con información de sus variables, que solo para uno de ellos se ubica en el nivel bajo de desempeño, para el cual se ha realizado el análisis que no amerita la formulación de plan de mejoramiento.

Desde los Líderes Estratégicos de Gestión de los procesos y de la Gerencia de Calidad y Mejoramiento Organizacional se continua con la tarea de socialización y sensibilización de la Matriz de Indicadores, para la apropiación de su estructura y la interpretación de sus resultados.

Se presenta un resumen de las tendencias asociadas con corte al 10 de agosto, se resalta que de los 80 indicadores vigentes 24 presentan comportamiento muy superior, 6 están en nivel superior, 1 en medio y 1 en bajo, 1 indicador se encuentra en análisis de resultados y para 23 hace falta información, situación a la que se asocia la oportunidad de mejora a presentada a consideración del comité. Para ampliar información se pone a disposición el consolidado de resultados que puede consultarse siguiendo este [vínculo](#).

Respecto al análisis de indicadores, actualmente desde los procesos no se han formulado planes en el Sistema de Seguimiento a Acciones de Mejora SSAM porque el comportamiento del indicador se ha mantenido en desempeño superior o muy superior o porque no se ha presentado recurrencia en el comportamiento bajo.

3.6.2. Mediciones de otras fuentes

Dentro de las caracterizaciones de los procesos se ha incorporado la información correspondiente a fuentes de información externas utilizada en

el análisis de desempeño de los procesos, el tema también ha sido abordado en las discusiones dadas en el marco del proyecto de diagnóstico de arquitectura empresarial, considerando el efecto que la interoperabilidad tendrá sobre el acceso a información de otras entidades del estado, sobre todo las que ya están contempladas como referentes para la gestión de la calidad y para el contraste con el desempeño de otras instituciones de educación superior.

3.7. Resultados de las auditorías

Auditorías internas

Se dio cumplimiento a la programación de auditorías internas de las que se resumen los siguientes resultados.

- Con fecha de corte al 31 de agosto, de las 37 auditorías proyectadas a realizar en el programa de auditorías internas de la vigencia 2022, se realizó 32, recibido 15 informes preliminares y quedaban pendientes de ejecución 5 auditorías internas específicas.
- De las auditorías realizadas hasta ahora, se ha verificado la conformidad de los procesos y sistemas del SIG ya que no se evidencia el levantamiento de no conformidades a través del diligenciamiento del formato de solicitud de acción correctiva. Respecto a los demás elementos de salida de las auditorías internas, se han documentado hasta el momento 6 oportunidades de mejora, 20 recomendaciones / sugerencias, 0 aspectos a considerar en auditorías futuras y 17 aspectos positivos / fortalezas.

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:

Órdenes de Servicio 2022	
Puntaje	Cantidad
Excelente 96-100%	3
Buena 81-95%	0

Órdenes de Compra 2022	
Puntaje	Cantidad
Excelente 96-100%	8
Buena 81-95%	0

Regular 51-80%	0
Mala 0-50%	0
Anulada	1
En ejecución	25
Total	29

Regular 51-80%	0
Mala 0-50%	0
Anulada	0
En ejecución	2
Total	10

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, el proceso de actualización para la vigencia 2022 marcó su inicio con la socialización de la circular 115-002 del 30 de marzo en la que se indican los lineamientos para la actualización de riesgos.

Se destacan los siguientes elementos dentro de los ajustes realizados según la dinámica institucional:

- Los riesgos del Proceso C3 relacionados a los procedimientos P-3-5 Auditorias y P-3-9 Administración del Riesgo, se administran en la Sede Nacional.
- Riesgos de los Procesos C9, C10 y C13, solo operan en los Nodos.
- Riesgos del Proceso C5, relacionados con Afiliaciones, se administran en Nodos y, de Inducción y Capacitación se manejan en Sede Nacional.
- Creación de los riesgos relacionados al Programa de Alfabetización, Educación Básica y Media, pertenecientes al Sistema Nacional de Educación Permanente – SINEP.
- Creación de los riesgos relacionados al Sistema Nacional de Educación Continua y Proyección Social – SINEC.

De un total de riesgos registrados en la aplicación Mapa de riesgos de 1.148 en la vigencia 2021, se pasó a un total de 1.007 en la vigencia 2022.

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.

Respecto a las acciones para abordar oportunidades, se reportan los planes de mejoramiento formalizados en el Sistema de Seguimiento a Acciones de Mejora SSAM 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-2)-1117 Teniendo en cuenta la emisión de la circular No. 107014 Visitas en sitio para aplicación de la versión de actualización de tablas de retención documental, fue visitada la sede José Acevedo y Gómez obteniendo un informe del cual se elabora el siguiente plan de mejoramiento.
- 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

Adicionalmente se encuentran con acciones vigentes los siguientes planes formulados en la vigencia 2021:

- PLAN-(C-5)-1055 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-5)-1000 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 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.

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:

- Programas y proyectos de fortalecimiento institucional con cooperantes o fondos nacionales o internacionales.
 - Acciones emprendidas
 - Acciones emprendidas: se crea el Equipo Proyectos Regalías-VINTER con el objetivo de prestar un apoyo y acompañamiento técnico a los distintos equipos ejecutores, dentro de la universidad, que lideran proyectos financiados con cargo a recursos del Sistema General de Regalías. Este equipo tiene como misión asesorar a los funcionarios de la UNAD, con base al principio de autocontrol, buscando un adecuado uso de los recursos públicos, dando alcance a los productos, indicadores y metas propuestos como objetivos finales de los proyectos de inversión.
- Sistematización y co-construcción de la plataforma Web “Gestión de Convenios y Evaluación de Impacto”.
 - Acciones emprendidas:

- El aplicativo se encuentra ubicado en la Intranet de la institución, aplicando la metodología M2EI para la evaluación de impacto Unadista. Para el primer semestre, se adelanta el proceso de diseño, construcción y preproducción de la herramienta web en apoyo de la VIDER y la PTI, que permitirá adelantar de manera más efectiva las diferentes etapas de presentación, seguimiento y evaluación de proyectos vía convenio.

6.2. Propuestas para consideración del comité técnico de gestión integral

Para el presente periodo, se ha identificado como oportunidad de mejora del Sistema de Gestión de la Calidad, la parametrización de los indicadores de los procesos y la caracterización de variables con el Sistema Integrado de Información SII 4.0. Se espera con esto reducir los tiempos de reporte de información, que actualmente se hace de manera manual tomando información de diferentes fuentes, y establecer los puntos de control y validación automatizados, minimizando la probabilidad de error humano en la transcripción de datos y garantizando la accesibilidad y confiabilidad de la información para la toma de decisiones.

Adicionalmente se identifica como oportunidad validar la opción de reestructuración en la parametrización y configuración del Sistema de Gestión y Monitoreo Administrativo, para ampliar la consulta actual que se tiene para las vigencias de manera independiente y que incluya la opción que permita evaluar el grado de cumplimiento acumulado o totalizado para el Plan de Desarrollo.