

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
INSUMOS PARA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
Fecha de corte julio de 2023

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

Para atender las oportunidades de mejora aprobadas por el Comité Técnico de Gestión Integral y MECI en la sesión del 15 de septiembre de 2022, se presenta un resumen de la acción asociada al Sistema de Gestión de la Calidad en plan de mejora (C-3) 1180, formulado en el Sistema de Seguimiento a Acciones de Mejora SSAM:

Acción	Producto final	Responsable	Porcentaje de avance	Fecha de entrega
Caracterizar las variables de los Sistemas de Información, normalizando su identificación para garantizar la interoperabilidad entre las bases de datos en la construcción de indicadores del proceso y del SIG, como base para el balance Score Card de la UNAD	VARIABLES caracterizadas de los sistemas de información	GCMO	100%	07/07/2023

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:

- Plan (C-3)-1065
 - Acción 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: 25/04/2023
 - Porcentaje reportado: 80%
 - Se continua con las reuniones con los diferentes Centros y líderes estratégicos de Gestión con el fin de actualizar y eliminar los riesgos por proceso. Es un trabajo continuo ya que por la estructura de la organización puede ir cambiando constantemente. Se ha pasado de tener en el 2022 un total de 1007 riesgos a tener al 21 de julio/23 - 810 riesgos actualizados.

- Plan (C-3)-1028



*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



- Acción 10556-VISAE Actualizar el modelo de autoevaluación institucional en el marco de MIPG
 - Producto final: Modelo de autoevaluación actualizado
 - Última fecha de reporte: 08/05/2023
 - Porcentaje reportado: 75%
 - Teniendo en cuenta que la construcción del Modelo de autoevaluación responde a una implementación normativa de orden nacional, sumado a potenciar las características propias de la Universidad en cuanto a su modelo pedagógico sumado a lo declarado en el Plan de desarrollo Institucional. El documento realizado adicionalmente en este primer trimestre permitió hacer una ruta de valoración y coherencia del modelo actual con la incorporación normativa de orden externo, relacionada con procesos de acreditación. Continua con los espacios de valoración que hacen parte de la dinámica de los talleres y someterlo a consideración del Comité de Calidad.
- Plan (C-3)-955
 - Acción 10101-OCONT 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: 07/06/2023
 - Porcentaje reportado: 71%
 - Se encuentra en etapa de evaluación del nuevo sistema de mapa de riesgos. Es de vital importancia para la universidad garantizar que este software sea compatible y pueda ser instalado con los sistemas operativos existentes. Una vez se haya surtido el paso anterior, se procederá con los trámites contractuales correspondientes, para formalizar la vinculación con el proveedor del software. Este proceso implica la revisión minuciosa del contrato, la negociación de los términos y condiciones, así como la coordinación interna con el área jurídica y de adquisiciones.

2. CAMBIOS EN CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS

Se presentan a continuación los cambios en cuestiones internas y externas, que la Red de Líderes Estratégicos de Gestión por proceso, en trabajo colaborativo, ha 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



- Actualización normativa obtención, renovación y modificación de registros calificados. Resolución 2265 de febrero 15 de 2023 y Decreto 1174 del 12 de julio de 2023 por el cual se sustituye la sección 12 del capítulo 2 del título 3 de la parte 5 del libro 2 del decreto 1075 de 2015 – Único Reglamentario del Sector Educativo - a efectos de establecer medidas transitorias en materia de registro calificado.
 - Acciones por emprender C-8: Evaluar la pertinencia de los procedimientos asociados al trámite de registros calificados a la luz de la nueva normatividad.
- Proyecto de reforma a la Ley 30 de 1992 Ley General de Educación.
 - Acciones a emprender todos los procesos del SGC: Establecer mesas de trabajo para el análisis y seguimiento al proyecto de ley, desde la perspectiva del Sistema Integrado de Gestión de la UNAD, y con la consideración de que al ser la norma mayor que organiza el servicio público de la educación superior, tendrá efectos sobre la totalidad de la oferta de servicios educativos y complementarios de la universidad, y debe incluir las consideraciones necesarias para permitir, situaciones como la operación internacional de la UNAD que se proyecta en el Plan de Desarrollo.

2.2. Cuestiones internas

- Cierre del plan de desarrollo Más UNAD, más país y apertura del plan Más UNAD, más equidad.
 - Acción emprendida SGC: Actualización de la política y los objetivos del Sistema Integrado de Gestión.
 - Acción emprendida C-17: Configuración del proceso Gestión de Laboratorios de calibración y ensayo, para iniciar la oferta de servicios de calibración y ensayos a través de los laboratorios de metrología y de innovación y desarrollo agroalimentario LIDA, de forma estandarizada.
- Migración del servicio de almacenamiento de las cuentas de correo de Gmail a servicios como OneDrive de Microsoft y Nube Privada de la UNAD
 - Acción emprendida C-12: Socialización por parte de la GPIT de los servicios de almacenamiento dispuestos para la gestión de la información controlada y no controlada. Generación de los lineamientos para migrar la información de una plataforma a otra y capacitaciones sobre OneDrive de Microsoft.
 - Acción emprendida C-2: Actualización de los elementos documentales del Sistema Integrado de Gestión para atender al cambio del servicio de almacenamiento.
- Actualizar el Sistema Integrado de Gestión para atender la Formalización de la seccional Unión Europea
 - Acciones emprendidas C-10: Trámite para la formalización de la gestión de la seccional a través de la inscripción en el registro de fundaciones de Madrid España de la “Fundación Seccional Unión Europea de la Universidad Nacional Abierta y a



*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

José Celestino Mutis

Distancia UNAD”, incluyendo la oficialización del nombramiento de la directora de la seccional. Actualización de los sistemas de oferta para atender el marco normativo en pro de garantizar la viabilidad de la seccional.

- Acciones por emprender todos los procesos del SGC: Identificar los requerimientos procedimentales de las seccionales internacionales con respecto al Sistema de Gestión de la Calidad, y realizar las actualizaciones pertinentes.

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

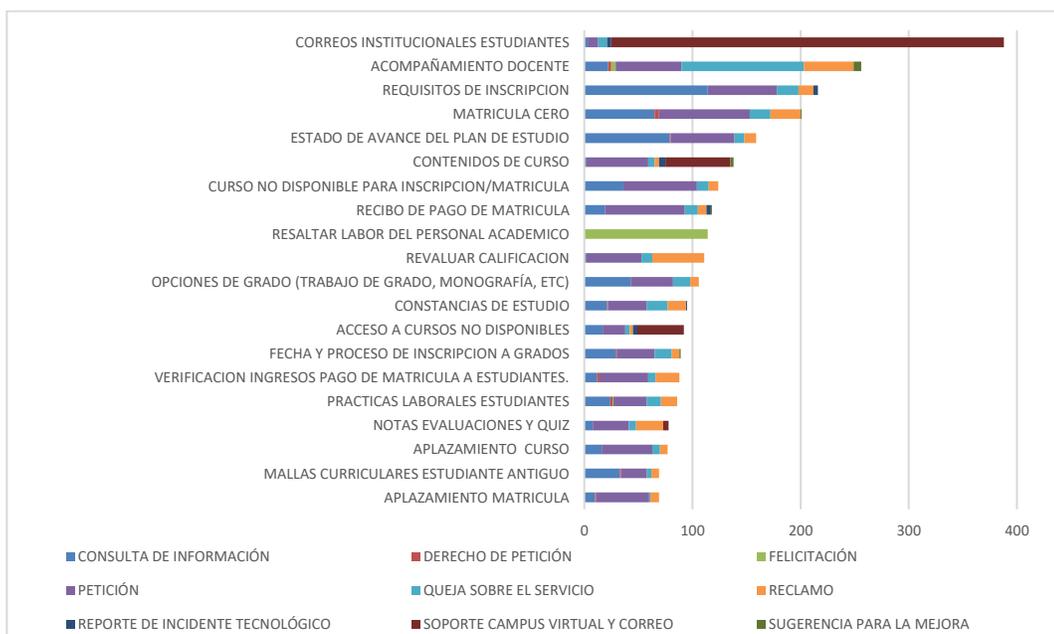
En esta sección se presentan las principales conclusiones respecto a la evaluación del desempeño y eficacia reportadas por los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad relacionadas con las entradas para la revisión por la dirección.

3.1. Satisfacción del usuario:

En este apartado se presenta información asociada a los canales liderados por el Contact Center, el Chat Bot, y el módulo de radicación de PQRS del Sistema de Atención Integral.

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

En el siguiente gráfico se presentan los 20 temas con mayor cantidad de registros discriminado según su tipología; estos 20 temas, entre 148, representan el 59,2% del total de registros.



Fuente: Sistema de Atención Integral Módulo de Administración de PQRS. Fecha de corte julio 21 de 2023

Cabe resaltar que, en el primer semestre de 2023, se mantiene la tendencia de la vigencia anterior en las que dentro del top 10 se encuentra el tema “Resaltar labor del personal académico” con registros tipo Felicitación, el cual ha mejorado su posición ya que paso del puesto 10 en 2022 (80 registros de 3.249) al puesto 8 en 2023 (114 registros de 4.517)

Con respecto al análisis comparativo del primer semestre de las últimas 3 vigencias por número de quejas, se evidencia que el tema “Acompañamiento docente” se mantiene en primer lugar, 113 registros de 4.517 en 2023 (2,50% del total de solicitudes atendidas), 69 registros de 3.249 en 2022 (2,12% del total de solicitudes atendidas) y 58 registros de 4.797 en 2021 (1,21% del total de solicitudes atendidas); para la atención de este tema se cuenta con un plan de mejora en curso, así mismo se realizará seguimiento al impacto de la implementación del *Proyecto 6. Acompañamiento integral y de calidad en el ciclo de vida del estudiante del Macroproyecto 2 Ampliación, consolidación e innovación de las fronteras de conocimiento*, elementos que motivan la formulación de una oportunidad de mejora para el Sistema de Gestión de la Calidad asociada a la convergencia de estrategias para la evaluación de la satisfacción de los stakeholders.

Con respecto al aumento sostenido en el número de estudiantes en todos los Sistemas de Oferta, sumado a las estrategias implementadas para el reconocimiento de los canales del Contact Center desde donde se hace acompañamiento permanente para resolución efectiva de requerimientos, y se direcciona el uso del módulo de radicación de PQRS cuando es requerido, se evidencia tendencia a la disminución del número de casos que deben ser tramitados con esta herramienta, los cuales pasaron de 4.797 en el primer semestre de 2021 a 3.249 en el mismo periodo de 2022 y 4.518 hasta 30 de junio de 2023, que si bien es mayor a 2022 no llegó a los niveles de 2021; se hace necesario hacer seguimiento a esta tendencia para verificar la efectividad de los demás canales de atención para resolver los requerimientos de los estudiantes y otros stakeholders.

En cuanto a los temas de mayor recurrencia de PQRS, se han formulado y se encuentran en ejecución los siguientes planes de mejoramiento:

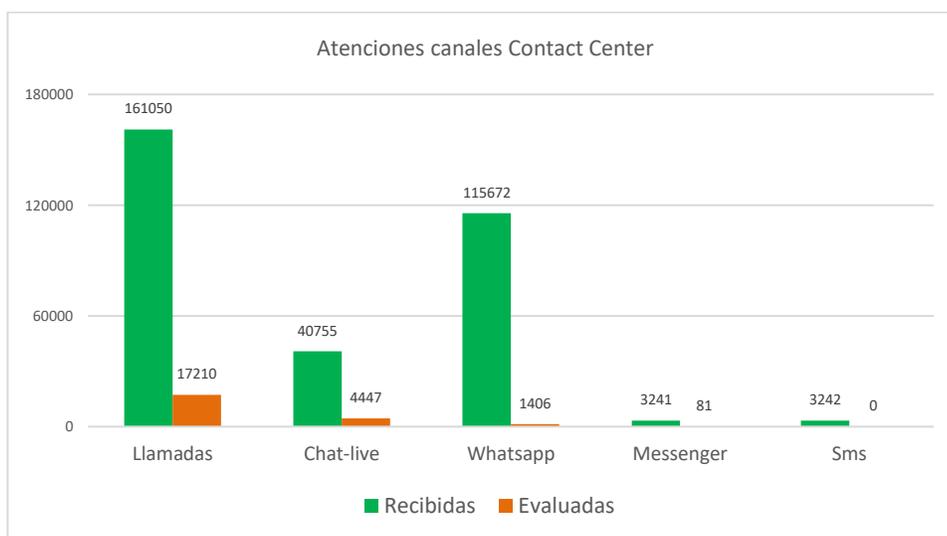
- PLAN-(C-7)-1246 Proceso Ciclo de Vida del Estudiante. ACOMPAÑAMIENTO DOCENTE y REVALUAR CALIFICACIÓN.
 - Se identificaron como causas: 1 Insuficiente sensibilización y orientaciones a los docentes frente a la importancia de brindar realimentaciones completas y oportunas a los avances de las actividades y a las entregas de los productos a evaluar y 2 Insuficiente sensibilización a los docentes frente a la importancia de describir de forma clara y suficiente los criterios de evaluación y los niveles de desempeño de acuerdo con los resultados de aprendizaje esperados y las evidencias/productos solicitados para la evaluación. Se formulan 13 acciones

para la VIACI y para las zonas, articuladas con los Lineamientos para la gestión de la Vida Académica y la Vida Universitaria en Ruta de Perfeccionamiento hacia la UNAD 5.0 y la Rubrica en la evaluación de los Resultados de aprendizaje.

- PLAN-(C-12)-1031 Proceso Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica Acceso a cursos no disponibles por tipología de petición, queja, reclamo y derecho de petición.
 - En este plan se identificó como causa que *No se puede determinar la cantidad de casos que se presentan por cursos que no han terminado el proceso de acreditación, debido a que todo ingresa como "Acceso a cursos no disponibles", se han cerrado 6 acciones quedando pendiente únicamente la acción Desarrollar el módulo de solicitud de ajustes a cursos en el OAI, 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; que ya tiene el 96% de avance. Se está considerando dentro del análisis la implementación del Acuerdo no. 04 del 16 de febrero de 2023 Por el cual se actualizan, automatizan y optimizan los criterios de calidad para la Acreditación (Rúbrica Integrada de Acreditación) y Certificación (Rúbrica Integrada de Certificación) de los Cursos en la UNAD y se amplían su campo de acción a los diferentes sistemas de oferta educativa del METASISTEMA organizacional.*

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

Durante el periodo comprendido entre enero 01 y julio 24 de 2023, se han registrado un total de 323.960 atenciones en los canales del Contact Center distribuidas así:



Fuente Informe canales Skarlet, julio 24 de 2023



*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

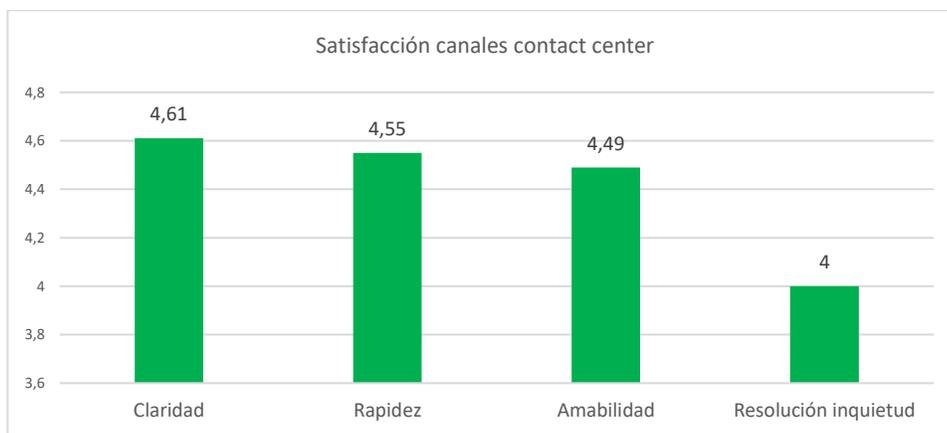


CO14/6012

Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis

SGS

De las atenciones evaluadas se obtuvo la siguiente distribución de puntaje, según los criterios definidos:

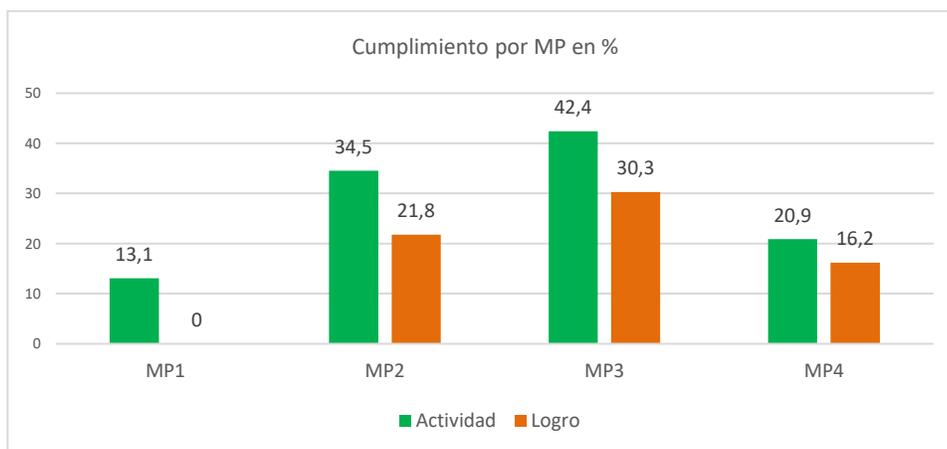


Fuente Informe canales Skarlet, julio 24 de 2023

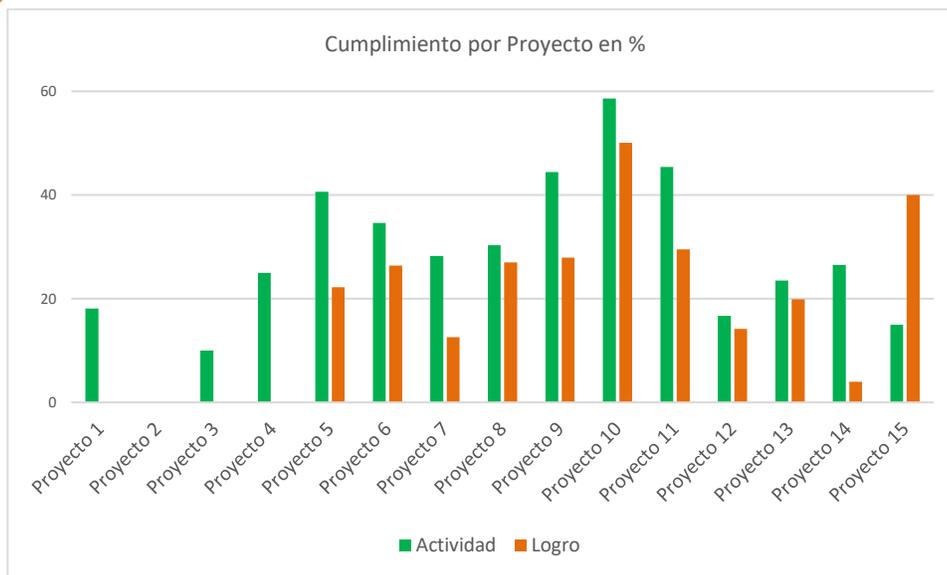
Es importante indicar que en este reporte resumido se incluyen los canales con interacción y los canales de autogestión, en comparación con el informe de revisión gerencial previo se evidencia que los aspectos Claridad, Rapidez y Amabilidad su intervalo de calificación cambia de límite inferior, en el anterior reporte fue de 4,1 el más bajo para el criterio Claridad. Para el criterio Resolución inquietud se evidencia el valor de referencia para hacer seguimiento al desempeño durante la presente vigencia y evaluar el impacto de las estrategias de potenciación del Sistema de Atención Integral en la presente vigencia.

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

Se presenta en comparativo el grado de avance en el cumplimiento de los Macroproyectos del plan de desarrollo 2023-2027 para la presente vigencia, según su parametrización discriminado entre cumplimiento por actividad y por logro.



Fuente Sistema de Gestión y Monitoreo Administrativo SIGMA, julio 24 de 2023



Fuente Sistema de Gestión y Monitoreo Administrativo SIGMA, julio 24 de 2023

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

Dentro de la evolución de la evolución de las herramientas de seguimiento y medición se avanza en el desarrollo del SIGMA 2 que estará alojado dentro de los módulos que componen el SII 4.0

3.3. Desempeño de los procesos

Como avance con respecto a la revisión gerencial previa, se ha constituido el [Tablero de comportamiento de indicadores de procesos del SIG](#), que se encuentra publicado en su sitio web, en donde se evidencia un panorama general del desempeño del sistema y de cada proceso; a través del cual se hipervincula la información específica de cada análisis, la proyección de metas y las acciones emprendidas para atender las desviaciones del comportamiento esperado.

A pesar del amplio rango en el que se reporta el promedio de logro, en ningún proceso se identificaron situaciones internas o externas críticas que pongan en riesgo el cumplimiento de los objetivos operativos.

Para los procesos que se encuentran con cumplimiento mayor al 100% de cumplimiento de las metas proyectadas, se ha realizado seguimiento a su proyección de metas para garantizar que las metas establecidas constituyan efectivamente un desafío para los equipos, sin embargo se encuentran situaciones como las asociadas al proceso C-1 Mejoramiento de la Gestión Organizacional en donde los periodos en los que se incrementa la formulación de planes se disminuye drásticamente la relación

entre acciones en curso y acciones totales razón por la cual se ajustan las metas de manera muy conservadora.

En el caso del proceso C-8 Gestión de la Oferta Educativa que presenta un comportamiento menor al 100% en las metas proyectadas, se hace acompañamiento para el análisis contextual de los resultados y la documentación amplia de situaciones que influyeron en los resultados, en donde se ha identificado la necesidad de mejorar la parametrización de datos de estudiantes del Sistema de Educación Permanente para tener los datos de matrícula y promoción discriminados según los convenios, y tipologías de oferta en el marco de convenios, para contar con la información más oportunamente y no afectar la lectura del desempeño global del proceso.

3.4. Conformidad de los productos y servicios

Con respecto a las posibles situaciones que pueden constituir incumplimiento de requisitos asociados a las salidas de cada proceso del Sistema Integrado de Gestión, configurándolas como No Conformes, la metodología establecida para documentar los tratamientos propuesto a aplicar en caso de que se presenten, así como los responsables de aplicarlo, les ha permitido a los equipos de trabajo mantener actualizada la información correspondiente.

A fecha de corte del presente informe de revisión gerencial para el Sistema de Gestión de la Calidad, se han identificado y registrado 6 eventos de incumplimiento que fueron oportuna y efectivamente atendidos, asociadas a los procesos:

- C-5 Gestión y Desarrollo de la Plataforma Humana Unadista (3 situaciones asociadas al procedimiento de Engagement y Convicción Unadista y relacionadas con Plataforma Humana que no logró apropiar los conocimientos mínimos requeridos de conformidad con nuestra filosofía institucional)
- C-8 Ciclo de Vida del Estudiante (3 situaciones asociadas al procedimiento de Grados y relacionadas con Emitir títulos (Diploma y Acta de grado) con errores en la información del graduado)

Si se compara la cantidad de salidas no conformes con el total de salidas generadas (Plataforma humana que realiza inducción y estudiantes que obtienen título (4.364)) no constituyen un porcentaje significativo. Siguiendo el vínculo se puede consultar el [Comportamiento de Salidas No Conformes del Sistema Integrado de Gestión SIG](#)

3.5. No conformidades y Acciones correctivas

Para el periodo de análisis para la generación de este reporte no se han detectado incumplimientos con los requisitos definidos para el Sistema de Gestión de la Calidad a través de auditorías u otros ejercicios. Adicionalmente, en el sistema de seguimiento

a acciones de mejora SSAM no se han formulado acciones correctivas asociadas a los procesos del Sistema Integrado de Gestión, producto de incumplimiento de requisitos.

Es importante indicar la discriminación entre planes de acción y planes de mejora por cuanto los primeros contienen acciones correctivas para eliminar las causas de incumplimiento de requisitos situación que no se ha presentado en la vigencia 2023, y los segundos contienen acciones de mejora formuladas para atender oportunidades identificadas para los cuales se evidencia 1 plan formulado en esta vigencia, así como acciones vigentes de planes formulados en la vigencia 2022.

Consulte el detalle de acciones ingresando a [Intranet](#) > Aplicaciones > Administrativas > Sistema de Seguimiento a Acciones de Mejora.

3.6. Resultados de seguimiento y medición

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 de los indicadores se ha mantenido en desempeño superior o muy superior o porque no se ha presentado recurrencia en el comportamiento bajo y no hay acciones vigentes asociadas a esta fuente de formulación de planes en periodos anteriores.

En cuanto a mediciones de otras fuentes para la toma de decisiones en pro de la mejora, se destacan las métricas de oferta de programas de educación superior disponibles en el SII 4.0, con las cuales se ha hecho el seguimiento a la dispersión de matrícula en los cursos ofertados, el avance en el plan de estudios de los estudiantes, el porcentaje de promoción por curso, entre otros, como variables para la definición de ofertas en cada periodo, en donde se evidencia la optimización del uso de recursos disponibles.

3.7. Resultados de las auditorías

A corte de este informe se ha dado cumplimiento a la programación de auditorías internas de las que se resumen los siguientes resultados.

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, se proyecta una sesión de la estrategia de amadrinamiento para la apropiación del SIG para acompañar a los equipos de trabajo en el análisis de resultados y formulación de planes de mejoramiento para atender observaciones y oportunidades identificadas durante la revisión.

En cuanto a las auditorías externas, se desarrolló el ejercicio de preauditoría realizado para la verificación de cumplimiento de requisitos de la norma ISO 21001:2018 de

Sistemas de Gestión de Organizaciones Educativas, en el cual se identificaron las principales brechas a cerrar con proyección al proceso de certificación internacional, para lo cual se formalizó el Plan (SIG) 1248 en donde se busca la convergencia de lineamientos académicos y administrativos para la atención de las necesidades educativas especiales, la caracterización de las comunicaciones incluyendo su justificación, la gestión del conocimiento en cuanto a la adquisición de nuevos conocimientos y la responsabilidad social respecto a la evaluación de sus impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad, la economía y el medio ambiente, a través de la transparencia y comportamiento ético. Consulte el detalle de acciones ingresando a [Intranet](#) > Aplicaciones > Administrativas > Sistema de Seguimiento a Acciones de Mejora.

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 lo correspondiente a los contratos finalizados por la coordinación de Adquisiciones e inventarios para la presente vigencia a corte 21 de julio de 2023:

Órdenes de Servicio 2023		Órdenes de Compra 2023	
Puntaje	Cantidad	Puntaje	Cantidad
Excelente 96-100%	12	Excelente 96-100%	23
Buena 81-95%	0	Buena 81-95%	0
Regular 51-80%	0	Regular 51-80%	0
Mala 0-50%	0	Mala 0-50%	0
Anulada	1	Anulada	0
En ejecución	40	En ejecución	1
Total	53	Total	24

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

4. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

Se hace referencia a los recursos asignados a través del Plan de Desarrollo 2023-2034 “Mas UNAD, más equidad” en el cual se definió el macro proyecto 1 *Gestión holística para la educación con equidad y calidad*, al cual se asoció el Proyecto 3 *Modelo de gestión*



organizacional con proyección glocal con sus respectivas metas en el plan operativo de la vigencia 2023, las cuales se encuentran en desarrollo y para las cuales se ha contado con los recursos suficientes.

En relación con los recursos dispuestos desde el Plan de Desarrollo con los que se garantiza la efectiva operación de los procesos del Sistema Integrado de gestión, se encuentra la garantía de disposición de recursos para los procesos, sea el caso del Proyecto 1 *Centro organizacional de altos estudios y cualificación del talento humano, como escenario para forjar el legado y relevo generacional hacia procesos de transformación e innovación educativa* con el proceso C-5 Gestión y Desarrollo de la Plataforma Humana Unadista, el Proyecto 2 *Infraestructura física integral para la inclusión, la equidad y el bienestar* con el proceso C-14 Gestión Integral de la Infraestructura Física, el Proyecto 6 *Acompañamiento integral y de calidad en el ciclo de vida del estudiante* con el proceso C-7 Ciclo de vida del estudiante o el Proyecto 10 *Gestión internacional e intersistémica que dinamiza el liderazgo transformacional* con el proceso C-10 Relaciones intersistémicas e internacionales.

En la definición de flujos de trabajo se han definido las responsabilidades asociadas a los roles de la Plataforma Humana Unadista que desarrolla la gestión. A través del seguimiento a la gestión de los procesos se evidencia que esta plataforma humana se encuentra comprometida, y se obtienen excelentes resultados en las revisiones realizadas directamente al Sistema Integrado de Gestión y en otros escenarios como visitas de inspección y vigilancia o atención a requerimientos de entes de control, 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

A través la aplicación Mapa de Riesgos, 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, con lo cual la Oficina de Control Interno concluye que 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 y que se encuentran con acciones vigentes:

- PLAN-(C-5)-1192 Proceso Gestión y Desarrollo de la Plataforma Humana Unadista Resignificar el curso de inducción general "Conocimiento mi UNAD un lugar para construir sueños".
 - Se identificaron oportunidades de mejora en los siguientes aspectos: 1. Ajustes en los contenidos de los recursos tecnopedagógicos, 2. Actualización de algunas preguntas que conforman las diferentes evaluaciones, 3. Oferta del curso a través del Sistema Universitario Abierto SUA. Se proyectaron 2 acciones para ejecución a diciembre de 2023.
- PLAN-(C-14)-1179 Proceso Gestión Integral de la Infraestructura Física. Se realiza con el fin de abordar las necesidades de mejora de la infraestructura física en diferentes centros a nivel nacional, según solicitud de mejora emanada por la GTHUM a través de las inspecciones realizadas por la ARL positiva allegadas en un informe en el mes de septiembre del año 2022.
 - El plan tiene una acción vigente de tres proyectadas, la cual se proyecta finalizar en el mes de septiembre de 2023.
- PLAN-(C-2)-1117 Gestión de la Información y del Conocimiento Organizacional. 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.
 - Se formula una acción preventiva que se encuentra en curso, para la cual se han realizado reportes pertinentes y tiene como fecha de finalización proyectada diciembre de 2023.
- PLAN-(C-7)-1074 Proceso Ciclo de Vida del Estudiante. Para los cursos con promoción académica acumulada en los periodos académicos 16 04 de 2020 a 16 04 de 2021 inferior al 75%.
 - El plan tiene una única acción en curso asociada al seguimiento al impacto de la implementación del plan, se proyecta su cierre para el mes de octubre de 2023.
- PLAN-(C-5)-1055 Proceso Gestión y Desarrollo de la Plataforma Humana Unadista. Identificación del no diligenciamiento de las actas de entrega por parte de los docentes ocasionales y hora cátedra.
 - Tiene en curso la acción asociada a la Sistematizar el Formato de Acta de Entrega para verificación y aprobación en línea, cuenta con reportes y se proyecta si cierre para el mes de agosto de 2023.



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



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



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

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Fruto de la reunión de la Red de Líderes Estratégicos de Gestión para la identificación de oportunidades de mejora a presentar para consideración del Comité Técnico de Gestión Integral desde el Sistema de Gestión de la Calidad

- Definir una estrategia que garantice la alineación continua de los flujos de información y permita mejorar la oportunidad de respuesta a requerimientos externos.
- Definir rutas convergentes de evaluación de la satisfacción de stakeholders, con las que se promueva la optimización de los flujos de información y se mejore la evaluación de impacto de acciones emprendidas.



*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