	INSTRUCTIVO PARA LA CONSTRUCCION DEL INFORME DE GESTION POR PROCESO (IGP) DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG	CÓDIGO I-3-1-4
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN 0-01-03-2021
		PÁGINAS: Página 1 de 8

UNAD © 2021

De acuerdo con lo establecido en el procedimiento P-3-1 “Aseguramiento del Sistema Integrado de Gestión”, se referencia la información que se debe aportar por cada proceso, con el fin de consolidar el análisis de la gestión desarrollada durante el periodo definido.

1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA GESTIÓN DEL PROCESO

Documente la gestión que ha desarrollado el proceso en el marco del que hacer de sus procedimientos. Relacione los elementos pertinentes del ciclo PHVA del proceso, tenga en cuenta la información que sea relevante de presentar a los usuarios del informe que hayan sido identificados, adicionales a la Alta Dirección, y la información que sirva de soporte de consulta para solicitudes institucionales o de índole externa por ejemplo para auditorías de entes de control, evidenciar el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, conocida como la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, auditorías de aliados en convenios, atención de visita de pares académicos para acreditación de alta calidad institucional o de programas o para obtención o renovación de registros calificados de programas de educación superior, entre otros.

Para tal efecto, reportar estadísticas, informes o presentaciones que soporten lo expuesto, vincular documentos que se encuentren públicos o mencionar el lugar en que se puedan consultar si es de acceso restringido.

2. ELEMENTOS POR CONSIDERAR PARA REALIZAR EL ANALISIS DE LA GESTION DEL PROCESO

Se indican a continuación los elementos a considerar para realizar el análisis de la gestión del proceso con respecto a la evaluación del desempeño, se deben relacionar **las acciones implementadas y las que están en curso** para asegurar el cumplimiento del objetivo del proceso:


El informe deberá abordar los siguientes elementos e indicar las principales conclusiones asociadas a cada uno de ellos:

- 2.1 Satisfacción del cliente
- 2.2 Grado en que se han cumplido los objetivos de la calidad
- 2.3 Desempeño y conformidad de las salidas de proceso
- 2.4 No conformidades
- 2.5 Resultados de seguimiento y medición
- 2.6 Resultados de las auditorías
- 2.7 Adecuación de los recursos
- 2.8 Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades
- 2.9 Oportunidades de Mejora

Se presentan a continuación los insumos y algunos ejemplos para la documentación del informe:

2.1. Satisfacción del cliente y retroalimentación de partes interesadas pertinentes.

- Insumos:

	INSTRUCTIVO PARA LA CONSTRUCCION DEL INFORME DE GESTION POR PROCESO (IGP) DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG	CÓDIGO I-3-1-4
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN 0-01-03-2021
		PÁGINAS: Página 2 de 8

UNAD © 2021

Según lo relacionado con el proceso, puede consultar:

- ✓ El estado actual de solicitudes relacionadas en el Sistema de Atención Integral SAI, en especial las situaciones en las que no se cumplan los tiempos de respuesta, los temas con mayor recurrencia y aquellos en los que se escala a un actor para dar respuesta.
 - ✓ Estado de los planes formalizados en el SSAM por Análisis de comportamiento de PQRS o encuestas de satisfacción del cliente.
 - ✓ Información de expectativas y requisitos de las partes interesadas en la Matriz de Stakeholders
- Con respecto a los insumos relacionados, indique el análisis de la información realizado, las acciones en curso o proyectadas para atender las situaciones relacionadas con el proceso y el impacto de las acciones implementadas en periodos anteriores para mejorar esta realimentación.
 - Referencie la realimentación recibida a través de otros medios como encuestas aplicadas a partes interesadas, requerimientos de entes de control o entidades gubernamentales, comunicaciones internas entre dependencias de la universidad, etc.

Ejemplo:


Satisfacción con el tiempo de respuesta de solicitud de estudios de homologación, el 45% de los usuarios están totalmente de acuerdo, el 37% de acuerdo, el 7% manifiesta indiferencia y el 11% no están de acuerdo con el tiempo de respuesta a su solicitud. Satisfacción con el resultado del estudio de homologación, el 42% de los usuarios están de acuerdo, el 33% de acuerdo, el 12% indiferente y el 13% manifiestan no estar de acuerdo con los resultados del estudio. Se espera que, con las acciones de mejoramiento realizadas, en relación con la actualización del procedimiento y la actualización del SIHO, las escuelas y las zonas puedan aumentar la satisfacción del usuario.

De acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada para identificar el grado de satisfacción de los usuarios con los estudios de homologación, se implementó un ajuste en el SIHO y en el procedimiento, se evaluará el impacto de estos cambios con la aplicación de la encuesta en el siguiente periodo, en el que se espera aumentar su satisfacción.

- Verifique la información de la Matriz de Stakeholders relacionada con el proceso, de acuerdo con la información recibida por retroalimentación de partes interesadas a través de cualquier medio (SAI, correo electrónico, encuesta de satisfacción, rendición de cuentas, etcétera) puede identificar la necesidad de actualización de esta matriz.

Ejemplo:

En atención a la realimentación recibida para la oferta y como soporte en la actualización de la caracterización del proceso Gestión de la Oferta Educativa por la entrada en vigencia del procedimiento Gestión de Cursos Tipo Mooc para el Sistema Universitario Abierto SUA, se realizó el análisis de partes interesadas pertinentes evidenciando que las que se encontraban allí no correspondían con esta oferta, se incluyó en la Matriz de Stakeholders asociado al Grupo de interés

	INSTRUCTIVO PARA LA CONSTRUCCION DEL INFORME DE GESTION POR PROCESO (IGP) DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG	CÓDIGO I-3-1-4
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN 0-01-03-2021
		PÁGINAS: Página 3 de 8

UNAD © 2021

“Clientes”, la parte interesada “Participantes en eventos institucionales e interinstitucionales” con el requisito “Atención a requerimientos de certificados y/o constancias”.

2.2. Grado en que se han cumplido los objetivos del proceso.

Considerando los objetivos estratégicos del Sistema Integrado de Gestión que corresponden a los objetivos del [Plan de Desarrollo](#) y los Objetivos Operativos de Sistema de Gestión de la Calidad, que corresponden a los objetivos de los procesos;

- Insumos: Planes operativos de las unidades que lideran procedimientos del proceso, acciones emprendidas para el cumplimiento de metas de planes operativos.
- Referencie las acciones emprendidas o proyectadas para aumentar el grado de cumplimiento del objetivo del proceso, y que también aporten al cumplimiento de las metas asociadas a los planes operativos.

Ejemplo:

Proyecto 2 Meta “Aumentar el promedio académico nacional de los resultados de la evaluación del aprendizaje de los programas del sistema de educación superior en cero coma cero cinco (0,05) puntos por año a partir del 2019.” Análisis Frente al desempeño en el nivel de grado, en el periodo 8-03, se observan los mejores resultados tanto en porcentaje de aprobación como en la calificación promedio, la cual se ubica 7 decimales por encima de la calificación aprobatoria, en contraste en el periodo 16-2 se presentaron porcentajes más altos de cero (abandono) y de no aprobación.

- Describa el impacto de las acciones implementadas desde el proceso para aumentar el grado de cumplimiento de su objetivo y de los objetivos estratégicos del Sistema Integrado de Gestión.


Ejemplo:

Para aportar al cumplimiento a las metas de evaluación del aprendizaje asociadas al objetivo de Formación, la implementación del centralizador de calificaciones del Sistema de información institucional, le ha permitido a los directores de curso y líderes de programa realizar el análisis de evaluación del aprendizaje en cada periodo de oferta, de manera diferencial en cada una de las actividades del curso el cual ha sido utilizado como insumo para la actualización permanente de los microcurrículos.

- Relacione las acciones en curso que se están desarrollando desde el proceso para aportar al cumplimiento de los objetivos estratégicos del Sistema Integrado de Gestión y el grado de avance que tienen al cierre del informe.

Ejemplo:

Con base en el análisis general de Evaluación del aprendizaje realizado por la VIACI se requirió a las escuelas para el análisis de las situaciones que han

	INSTRUCTIVO PARA LA CONSTRUCCION DEL INFORME DE GESTION POR PROCESO (IGP) DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG	CÓDIGO I-3-1-4
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN 0-01-03-2021
		PÁGINAS: Página 4 de 8

UNAD © 2021

influido para que se presenten promedios bajos en las calificaciones y formulen planes de mejoramiento para actuar sobre dichas situaciones, al cierre de este informe los planes propuestos se encuentran en revisión por parte de la VIACI para proceder con su formalización en el SSAM.

2.3. Desempeño y conformidad de las salidas de proceso

- Insumo: Caracterización de proceso (salidas), Matriz de Salidas no conformes
- Referencie las situaciones que han influido en el **cumplimiento** de los requisitos de las salidas del proceso, y su impacto sobre el cumplimiento del objetivo del proceso.

Ejemplo:

Con respecto a la gestión de nuevos registros calificados, la gestión para la renovación de registros calificados y la gestión para la modificación de registros calificados, desde la VISAE se reporta el cumplimiento del objetivo del proceso Gestión de la oferta educativa en cuanto a Garantizar la calidad de la oferta, considerando que en el Sistema de Educación Superior se dio cumplimiento al lineamiento institucional de realización de dos informes de autoevaluación durante la vigencia de los registros calificados de los programas mediante la ejecución y seguimiento a los cronogramas, se evidencia la formalización de diecisiete (17) planes en el sistema de seguimiento a acciones de mejora. Para cumplir con el objetivo del proceso se elaboró un cronograma que permite tener un tiempo establecido para presentar los programas nuevos y los programas de renovación ante el consejo académico y el consejo superior garantizando que no se va a presentar la situación de vencimiento de registro calificado.

- En el caso de los procesos estratégicos, de evaluación y apoyo referencie lo concerniente a la evaluación de salidas del proceso, incluyendo el total de salidas conformes, es decir que cumplieron con los requisitos establecidos; las salidas no conformes, así como el tratamiento dado para subsanar los incumplimientos presentados; y posibles incumplimientos de requisitos en las salidas del proceso, que amerite la actualización de la Matriz de Salidas no Conformes.


Nota: Para este ítem es importante verificar la información correspondiente a todas las salidas no conformes del proceso en <https://sig.unad.edu.co/reporte-snc>.

Ejemplo:

Para el proceso de evaluación y aseguramiento de la gestión organizacional se reporta la realización de seguimiento, ejecución y control de los procesos judiciales y atención a tutelas, fruto de lo cual no se excedieron los tiempos de respuesta en estos trámites considerados como salidas no conformes.

Se emitió y envió desde la OCONT la circular 230-001, la cual trazó los lineamientos metodológicos y operativos específicos a tenerse en cuenta por parte de los responsables de mapas de riesgos, los cuales deben seguir para la continua mitigación de los mismos, en la Aplicación Mapa de Riesgos, logrando que no se presentaran mapas de riesgo sin seguimiento.

De acuerdo con la revisión realizada a las salidas no conformes del proceso, no se identificaron nuevos posibles incumplimientos de requisitos de las salidas,

	INSTRUCTIVO PARA LA CONSTRUCCION DEL INFORME DE GESTION POR PROCESO (IGP) DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG	CÓDIGO I-3-1-4
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN 0-01-03-2021
		PÁGINAS: Página 5 de 8

UNAD © 2021

para la actualización de la matriz de salidas no conformes en el periodo de análisis.

- En el caso de los procesos misionales referencie lo concerniente a la evaluación de la conformidad de los productos y servicios, incluyendo el total de productos y servicios conformes, es decir que cumplieron con los requisitos establecidos; los productos y servicios no conformes, así como el tratamiento dado para subsanar los incumplimientos presentados; y posibles incumplimientos de requisitos en los productos y servicios del proceso, que amerite la actualización de la Matriz de Salidas no Conformes.

Nota: Para este ítem es importante verificar la información correspondiente a todas las salidas no conformes del proceso en <https://sig.unad.edu.co/reporte-snc>.

Ejemplo:

Para la salida de proceso de resultados de estudios de homologación, en el periodo de análisis se radicaron 1.475 solicitudes de estudios de homologación, de los cuales 1.113 se recibieron por el sistema de homologaciones SIHO y 362 por Centro. La capacidad de respuesta en cuanto a la entrega de Acuerdos de homologación por parte de las Escuelas ha sido satisfactoria logrando un promedio general del 96% de efectividad en los estudios gestionados por SIHO y del 87% en los estudios gestionados por centro, superando el resultado reportado en el periodo anterior donde el promedio de los Acuerdos entregados por ambas mediaciones fue del 82%. De acuerdo a esta revisión y a las salidas no conformes correspondientes a saber “Emitir acuerdo en el que no se homologan cursos que cumplen los criterios para ser homologados, que presenta errores u omisiones en las calificaciones, o errores en los párrafos”, se encuentra 58 situaciones presentadas a las cuales se les realizó el respectivo trámite y no fue requerida la elaboración de un plan de mejoramiento en el SSAM porque no se detectaron causas recurrentes asociadas al incumplimiento, los soportes de su tratamiento se encuentran en la aplicación SIHO.


2.4. No conformidades, incumplimientos y acciones correctivas:

- Respecto a los resultados obtenidos en la ejecución de planes de acción formulados para atender incumplimientos y a la identificación de incumplimientos respecto a requisitos CLIO (Cliente, Legales, Implícitos y Organización) establecidos, referencie el impacto que ha tenido la implementación del plan para el cumplimiento del objetivo del proceso. Verifique la información correspondiente a planes de acción del proceso validando sus credenciales en <https://intranet.unad.edu.co> -> Aplicaciones -> Administrativa -> Sistema de Seguimiento a Acciones de Mejora.

Ejemplo (ficticio)

La implementación del plan para atender el incumplimiento del paso “Revisión por parte del área jurídica de las condiciones de contratación” en el procedimiento, ha aportado en el cumplimiento del objetivo del proceso por cuanto se ha garantizado el cumplimiento de las condiciones de contratación pactadas a la luz de los requisitos normativos vigentes.

Nota: En caso de que no tenga no conformidades identificadas o acciones correctivas en curso durante el periodo de análisis omita esta sección.

	INSTRUCTIVO PARA LA CONSTRUCCION DEL INFORME DE GESTION POR PROCESO (IGP) DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG	CÓDIGO I-3-1-4
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN 0-01-03-2021
		PÁGINAS: Página 6 de 8

UNAD © 2021

- Referencie las situaciones que implicaron la ejecución o proyección de acciones por: no permitir el cumplimiento del objetivo del proceso, generar un incumplimiento o la posibilidad de incumplimiento de requisitos; y que fueron atendidas sin formulación ni formalización de planes de mejoramiento.

2.5. Resultados de seguimiento y medición:

- Insumo: Indicadores del Sistema Integrado de Gestión.
- Con respecto al análisis del comportamiento de los [indicadores](#) del proceso, relacione las acciones que se han implementado fruto de la toma de decisiones y el impacto de las acciones implementadas en periodos anteriores.
- Relacione las acciones que se han implementado fruto del análisis de otras fuentes de información interna y externas a disposición de las unidades que lideran procedimientos del proceso, de las que tomen información para la toma de decisiones.

Ejemplo:

Según el análisis realizado a la implementación del B-learning en las zonas durante los periodos 16-04, 8-05 y 16-06 de 2019 se debe fortalecer el contenido motivacional y la calidad de los mensajes enviados para las convocatorias mejorando la movilidad estudiantil hacia la estrategia en especial para los centros Tipo C, reforzando convocatorias oportunas focalizadas que le permitan a los estudiantes organizar su tiempo para participar activamente en las sesiones.

Según los resultados de las pruebas Saber T&T y Saber Pro de la UNAD con respecto a otras instituciones de educación superior se evidencia que los resultados en competencias básicas y segunda lengua están por debajo del promedio nacional, con base en el análisis de estos se formula plan de mejora para incluir en los cursos del núcleo básico común y de segunda lengua por lo menos una evaluación con preguntas tipo pruebas Saber.


- Relacione las acciones que se realizaron para atender las recomendaciones realizadas por la GCMO en el informe semestral de análisis Indicadores del Sistema Integrado de Gestión.

2.6. Resultados de las auditorías:

- Relacione las acciones emprendidas respecto a los resultados obtenidos en las auditorías realizadas, considerando las observaciones y oportunidades de mejora identificadas por los auditores.

Ejemplo:

El 11 y 12 de diciembre de 2019 se llevó a cabo el ejercicio de auditoría externa al proceso “Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica” por parte del ente certificador SGS Colombia, logrando incluir el Desarrollo de software dentro del alcance de la certificación de calidad de la universidad bajo el estándar ISO 9001, no obstante como parte del ejercicio, surgieron 2 No Conformidades menores, para las cuales se estableció el plan de mejoramiento PLAN-(C-12)-807 (acciones 8820- GIDT, 8821-GIDT, 8822-GIDT y 8823-GIDT), a través de las cuales se está alineando la metodología de desarrollo XP a los

	INSTRUCTIVO PARA LA CONSTRUCCION DEL INFORME DE GESTION POR PROCESO (IGP) DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG	CÓDIGO I-3-1-4
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN 0-01-03-2021
		PÁGINAS: Página 7 de 8

UNAD © 2021

requerimientos del estándar ISO 9001, incluyendo dentro de las historias de usuario los requisitos legales, riesgos y gestión del cambio.

- Es necesario registrar el análisis realizado a cada una de las observaciones y oportunidades de mejora registradas en los informes de auditoría del proceso, las acciones proyectadas o ejecutadas cuando aplique y la justificación en caso de que no se vayan a formalizar en el SSAM las acciones para atender estas consideraciones.

Ejemplo:

Observación de auditoría interna: Mantener los registros de acciones de mitigación en los mapas de riesgo en las fechas establecidas. Análisis: Se realizó la verificación de los lineamientos definidos por la Oficina de Control Interno para el reporte de información en la aplicación Mapa de Riesgos con el equipo de trabajo de los procedimientos y se identificó que se presentó la situación en una Escuela Académica quienes no tienen representación directa como colaboradores del proceso, se proyecta realizar la revisión conjunta de riesgos asociados al proceso con unidades académicas y zonas.

Nota: En caso de que no se hayan realizado auditorías durante el periodo de análisis omita esta sección.

2.7. Adecuación de los recursos:

- Considere la siguiente pregunta ¿los recursos disponibles actualmente son suficientes para entregar las salidas (servicios y productos en el caso de procesos misionales) relacionadas con el proceso, cumpliendo con todos los requisitos establecidos? referencia, si aplica, las acciones emprendidas para garantizar la adecuación de los recursos.
- Tenga en cuenta también los recursos destinados a la atención de reprocesos y tratamiento de salidas no conformes implican el uso de recursos y que estos se asocian a “costos de no calidad” y afectan la disponibilidad de recursos para la gestión del proceso, referencie las situaciones asociadas a esta consideración durante el periodo de análisis y las acciones emprendidas para atenderlas.


Nota: Son considerados recursos el personal, los materiales, técnicos, tecnológicos y financieros.

Ejemplo:

Este procedimiento cuenta con el talento humano y los diferentes recursos tecnológicos que permiten realizar la consolidación, la validación y el cargue de la información.

Considerando el volumen de cursos a revisar, se fortaleció el equipo de revisores con 3 personas para apoyar lo correspondiente a los periodos 16-4, 8-5 y 16-6 para garantizar el cumplimiento de las cohortes establecidas.

Entró en operación el módulo de validación en el aplicativo de oferta de cursos, en el cual se incluye el reporte consolidado de cursos a ofertar de manera automática, disminuyendo así las horas de trabajo destinados a esta consolidación.

	INSTRUCTIVO PARA LA CONSTRUCCION DEL INFORME DE GESTION POR PROCESO (IGP) DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG	CÓDIGO I-3-1-4
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN 0-01-03-2021
		PÁGINAS: Página 8 de 8

UNAD © 2021

2.8. Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades:

- Considere la información reportada en la aplicación Mapa de riesgos, teniendo en cuenta los riesgos de la unidad y revisando con la red del proceso en zonas y escuelas el estado de los riesgos del proceso identificados en cada una y referencie el análisis de la eficacia de la implementación de las acciones de mitigación considerando si: se han materializado o no los riesgos, se han identificado nuevos riesgos o se han eliminado riesgos.
- Considere las acciones implementadas para mitigar los riesgos y evalúe si alguna de ellas no sólo minimizó el efecto, sino que ayudó a conseguir de forma más eficaz el objetivo del proceso, en caso de que se haya presentado esta situación descríbala en esta sección.

2.9. Oportunidades de mejora:

- Referencie las oportunidades de mejora identificadas para el proceso y, si es el caso, las acciones implementadas o en curso para el aprovechamiento de esas oportunidades.
- Este análisis se debe realizar de acuerdo con la información ya registrada en los sistemas de información relacionados.

MODIFICACIONES O ACTUALIZACIONES AL INSTRUCTIVO		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN RESUMIDA DEL CAMBIO
0	10-03-2021	Primera versión emitida.