

## INFORME DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

### SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Fecha de corte junio de 2024

#### 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 anterior desarrollada el 27 de julio de 2023, se presenta un resumen del plan de mejora (C-3)-1272 formulado en el Sistema de Seguimiento a Acciones de Mejora SSAM

| Acción                                                                                                                                                                                                                                           | Producto final                                                       | Tipo de acción   | Responsable | Fecha de entrega       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------------------|
| Estructurar la configuración de los flujos de información asociados a los flujos de trabajo de los procesos del Sistema Integrado de Gestión                                                                                                     | Estructura de flujos de información del sistema integrado de gestión | Acción de mejora | GCMO        | 17/06/2024<br>Cerrada  |
| Implementar una estrategia de sensibilización sobre el valor del trabajo de la plataforma humana para el logro de la misión organizacional y su alineación con el proyecto de vida personal, enmarcado en los procesos y procedimientos del SIG. | Informe de evaluación de impacto de la estrategia implementada       | Acción de mejora | GCMO        | 05/07/2024<br>En curso |
| Establecer un lineamiento para el desarrollo de Reuniones efectivas para el trabajo inteligente productivo                                                                                                                                       | Lineamientos para reuniones TIP                                      | Acción de mejora | GCMO        | 31/05/2024<br>Cerrada  |

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

#### 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 Estatutaria de Educación. Reconocimiento de la educación virtual como herramienta efectiva para la ampliación de la cobertura en educación superior,

considerando lo que ya fue reglamentado con el Decreto 0529 de 29 de abril de 2024. Por medio del cual se modifica parcialmente el Capítulo 2 del Título 3 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 1075 de 2015 - Único Reglamentario del Sector Educación respecto a los trámites de otorgamiento, renovación y modificación de registros calificados en la modalidad virtual de programas regulares y acreditados en alta calidad.

- Acciones emprendidas: Armonización de informes de autoevaluación de programas postulados a acreditación de alta calidad para dar cumplimiento a los factores del Consejo Nacional de Acreditación.
- Atención al migrante a través del reconocimiento de saberes para procesos educativos desarrollados fuera del territorio colombiano.
  - Acciones emprendidas: Actualización del procedimiento de Reconocimiento de saberes y competencias incorporando criterios de validación para documentación de información generada en organizaciones educativas de orden internacional.

## 2.2. Cuestiones internas

- Recertificación del Sistema Integrado de Gestión en la norma ISO 9001:2015
  - Acciones emprendidas: Acompañamiento personalizado a los procesos y zonas amadrinadas para la apropiación de las herramientas dispuestas por el sistema con las que se da cumplimiento a los requisitos normativos.
- Reacreditación Institucional de Alta Calidad
  - Acciones emprendidas: Estructuración de módulo SIG Tools en el SII 4.0 para realizar la evaluación cualitativa de cumplimiento de metas de los planes operativos con los aspectos a mejorar por acreditación institucional como criterio de valoración.
- Actualización de la arquitectura tecnopedagógica de los cursos de la UNAD
  - Acciones emprendidas: Socialización a los actores de los procedimientos asociados al diseño tecnopedagógico, acreditación y certificación de cursos para la apropiación de los cambios y su efectiva implementación.

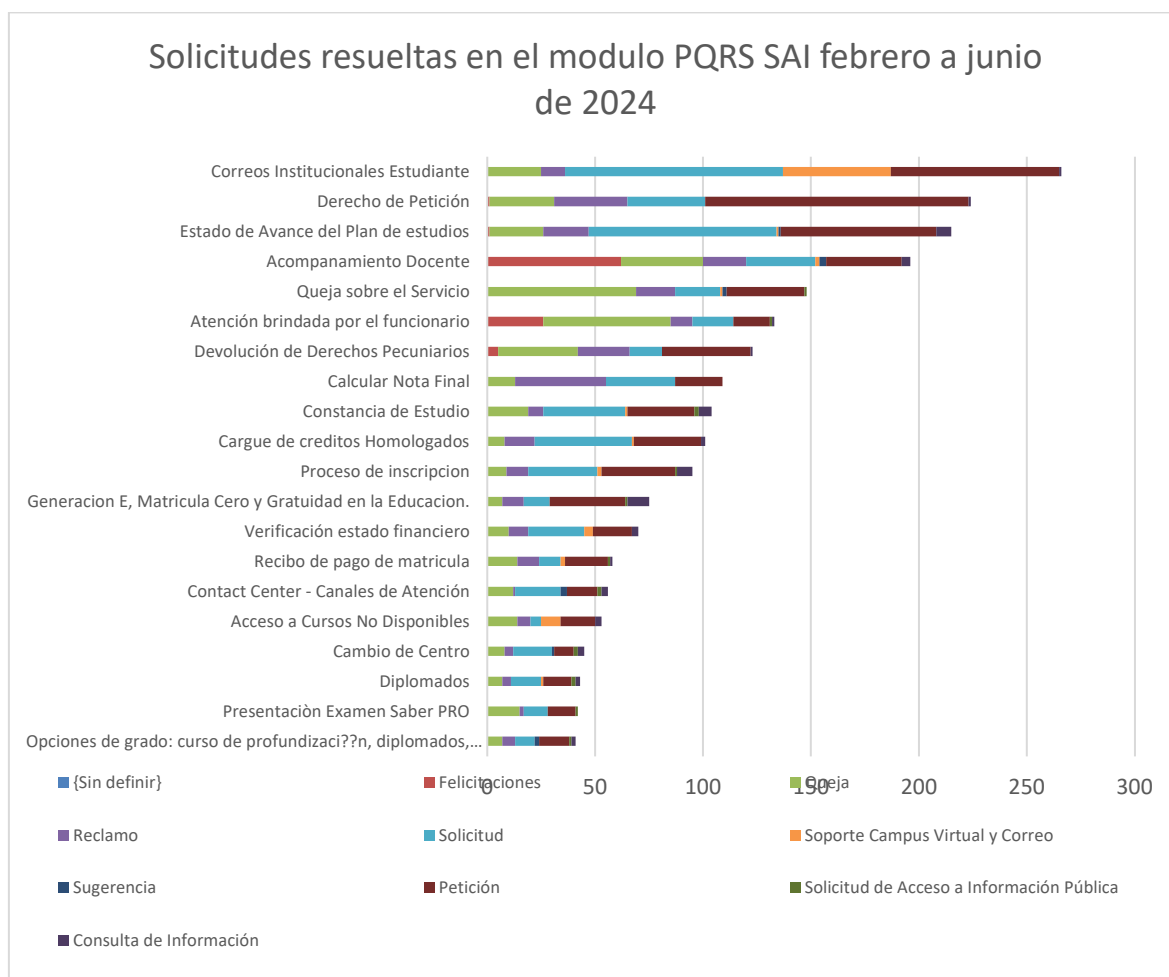
## 3. DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

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 y Retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

#### 3.1.1. Solicitudes resueltas a través del Sistema de Atención Integral

Se utiliza por primera vez en este periodo de análisis la consolidación de datos del módulo de radicación de PQRS del Sistema de Atención Integral SAI dentro del SII 4.0, con la cual se puede tener un resumen de tipología de solicitudes contra estado en un momento determinado, para efectos de este informe se presenta la relación de temas y cantidad de solicitudes atendidas desde la implementación del Sistema de Atención Integral en febrero de 2024:



Fuente Sistema de Atención Integral SAI, junio 17 de 2024

Es necesario evaluar el efecto del cambio del módulo de radicación de PQRS sobre esta tendencia, ya que al evaluar el listado de temas aún se encuentra en parametrización la asignación de responsables para temas como *Acceso a la información pública* y *Orientación de Requisitos para Suscribir Convenios Interinstitucionales*, con lo cual se pueden presentar demoras en la asignación y atención de estas solicitudes, dado que son los usuarios quienes asignan el tema

no hay garantía de que hayan apropiado los temas caracterizados por lo que la asignación de tema se puede dispersar.

En cuanto a la evaluación de la satisfacción de los usuarios con la gestión de solicitudes a través de módulo de radicación de PQRS, se evidencia una oportunidad de mejora asociada a la simplificación de la ruta de acceso a la encuesta para evaluar el servicio prestado, esto con el fin de aumentar el interés de los usuarios por diligenciarla e identificar el nivel de satisfacción con la atención, al corte de este informe de 2.669 solicitudes resueltas solo se evaluaron 126 y el promedio de valoración es de 3,19 sobre 5,0.

Considerando que este es el primer periodo de recopilación de información con el nuevo esquema de radicación es necesario hacer seguimiento con mediciones posteriores e incorporar en el análisis las estadísticas y tendencias asociadas al uso del botón “Reporte de incidente técnico” incorporado en el campus virtual y las demás herramientas disponibles para la interacción con los stakeholders.

Adicionalmente se identifica como oportunidad de mejora, incorporar herramientas de inteligencia artificial para la identificación de tendencias en la asignación de temas asociado a la solicitud por parte de los solicitantes con los que se valide el direccionamiento y se actualice periódicamente el listado de temas.

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

- PLAN-(C-7)-1246 Proceso Ciclo de Vida del Estudiante. Acompañamiento docente y reevaluar calificación. Con 8 acciones cerradas de 13 en total, las acciones vigentes están asociadas a la actualización de orientaciones para realizar una pertinente y oportuna realimentación a las actividades y evidencias de aprendizaje y evaluación desarrolladas por los estudiantes en los cursos.

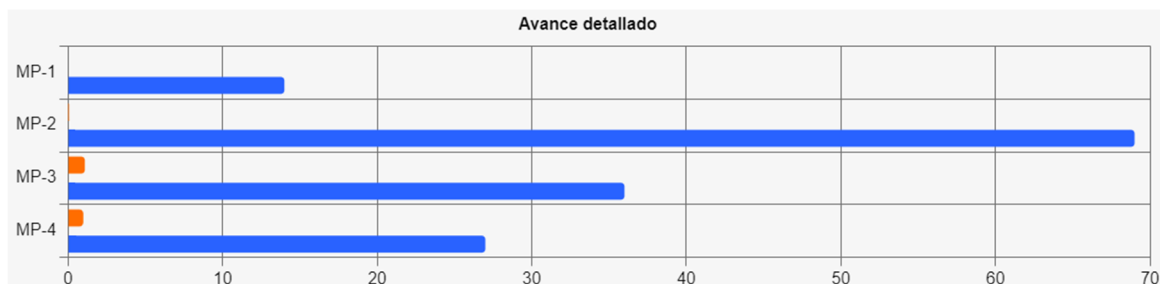
El equipo de la Gerencia de Calidad y Mejoramiento Organizacional con el apoyo de las unidades del sistema misional y los monitores del Sistema de Gestión de la Calidad, viene adelantado un proyecto para definir una metodología de articulación de las unidades para la gestión de instrumentos de evaluación de la satisfacción, con el cual se han caracterizado las encuestas aplicadas por las unidades del sistema misional y se ha construido una base de datos de más de 600 preguntas con las que se recopila información de percepción de los estudiantes con respecto a aspectos relacionados con los servicios prestados en el marco de procesos formativos como es el caso de escenarios para el desarrollo de componente práctico, autoevaluación de programas de educación superior y acceso a recursos bibliográficos, entre otros, con la cual se establecen las categorías de evaluación para analizar el grado de satisfacción a nivel institucional.

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

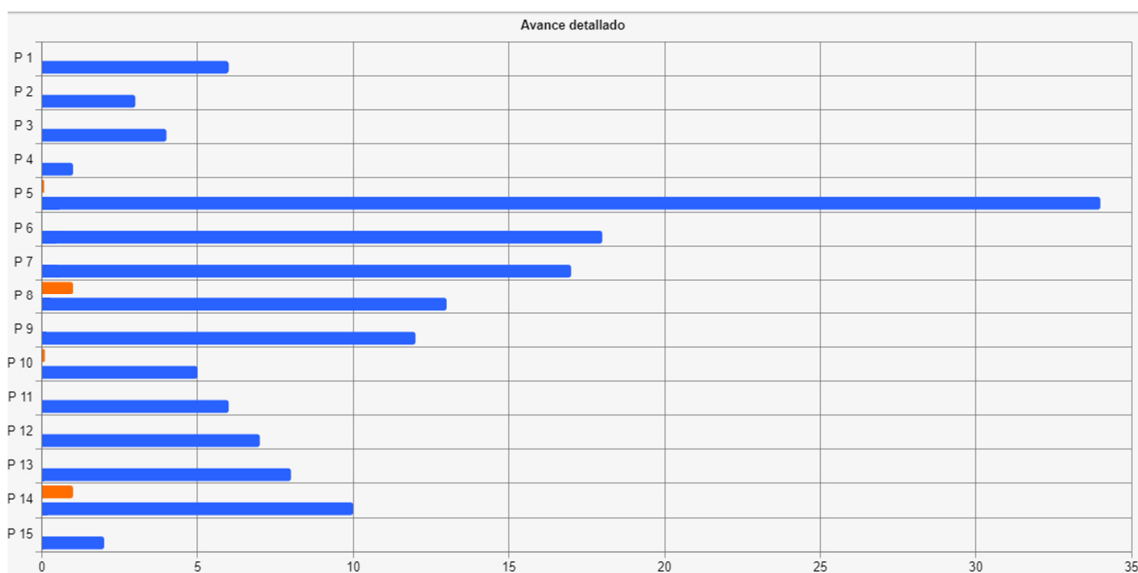
Durante el periodo comprendido entre enero 01 y julio 24 de 2024, se han registrado un total de 666.379 atenciones en los canales del Contact Center, consulte las estadísticas específicas en el siguiente resumen.

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

Considerando que los objetivos estratégicos (de la calidad) corresponden a los objetivos de los macroproyectos del plan de desarrollo, se presenta el comparativo del grado de avance en el cumplimiento de estos para la vigencia 2024, según su parametrización de metas cumplidas (barra naranja) con respecto al total de metas (barra azul) para cada macroproyecto en la primera imagen y para cada proyecto en la segunda imagen, la información se presenta como captura de pantalla del componente SIGMA 2.0 en el SII 4.0, a la que se puede acceder validando credenciales en [campus](#).



Fuente: SII Sistema de Gestión y Monitoreo Administrativo SIGMA 2.0, junio 17 de 2024

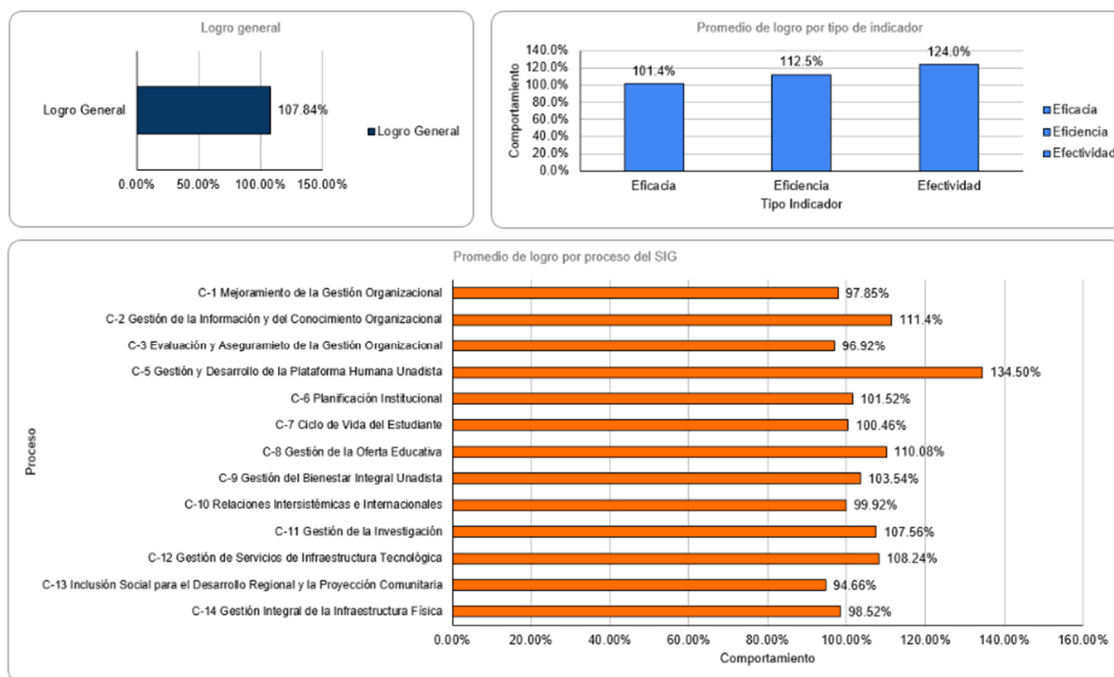


Fuente: SII Sistema de Gestión y Monitoreo Administrativo SIGMA 2.0, junio 17 de 2024

### 3.3. Desempeño de los procesos

A través del [Tablero de comportamiento de indicadores de procesos del SIG](#), que se encuentra publicado en su sitio web, se evidencia un panorama general del desempeño del sistema y de cada proceso; a través del tablero se hipervincula la información específica de análisis de comportamiento para cada proceso, la proyección de metas y las acciones emprendidas para atender las desviaciones del comportamiento esperado.

A pesar de la variabilidad en el grado de consecución de los objetivos entre los diferentes procesos, el análisis del contexto de la organización no ha revelado cuestiones internas o externas que representen un riesgo significativo para la capacidad de lograr los resultados previstos para el Sistema de Gestión de la Calidad.



Fuente: sig.unad.edu.co, junio 17 de 2024

Para los procesos que han superado el 100% en el cumplimiento de las metas proyectadas de los indicadores, se ha realizado un análisis proyectivo de sus metas utilizando técnicas de análisis en equipos de trabajo, con el fin de asegurar que los objetivos establecidos representen efectivamente un desafío para los equipos de trabajo. No obstante, el análisis de series temporales y la consecución de datos han



revelado patrones de alta variabilidad y datos atípicos que justifican el establecimiento de umbrales de rendimiento muy moderados.

Como oportunidad de mejora se propone a través de la implementación del Banco de Variables de Información Institucional, la actualización de la parametrización del sistema de información que permita la ingesta y procesamiento de datos estructurados y no estructurados provenientes de múltiples fuentes, y enriquezca el análisis contextual del comportamiento de los procesos. Esto unido al fortalecimiento de competencias de la plataforma humana unadista en la aplicación de inteligencias artificiales que les permitan, mediante el uso de técnicas de clustering y clasificación, identificar factores latentes que influyen en la variabilidad del desempeño de cada proceso y del Sistema de Gestión de la Calidad para el ajuste dinámico de las metas acorde con las tendencias y variabilidad en los datos.

### 3.4. Conformidad de los productos y servicios

En relación con la identificación y control de las salidas no conformes que puedan surgir en cada proceso del Sistema Integrado de Gestión, y que representan un incumplimiento de los requisitos especificados, se ha implementado una metodología documentada para su gestión. Esta metodología define claramente las acciones requeridas (corrección, concesión, suspensión de provisión, etc.) y las responsabilidades y autoridades involucradas en la toma de decisiones sobre el tratamiento de estas no conformidades. La implementación de esta metodología ha permitido a los líderes procedimiento y sus equipos mantener los registros actualizados.

Se realiza acompañamiento permanente desde la Gerencia de Calidad y Mejoramiento Organización para asegurar que la ausencia de reporte no obedezca a deficiencias en el seguimiento. A través del siguiente vínculo se puede consultar el [Comportamiento de Salidas No Conformes del Sistema Integrado de Gestión SIG](#)

Un ejemplo de este seguimiento es el realizado desde la emisión del acuerdo 004 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”* al desempeño de los programas en la certificación oportuna y efectiva de cursos, considerando que en el artículo 7 se definieron las responsabilidades asociadas al proceso de certificación y quedaron a cargo de actores de las escuelas únicamente, se reorganizó la estructura de soporte y apoyo tecnopedagógico para los directores / actualizadores de curso y se implementó la auditoría a la certificación de

cursos como punto de control para la verificación de cumplimiento de criterios de la rúbrica de certificación de cursos (la cual es desarrollada por los gestores tecnopedagógicos), esto considerando que el proceso C-8 Gestión de la Oferta Educativa tiene como salida no conforme asociada “Curso en oferta sin el pleno cumplimiento de los criterios de la rúbrica” y que se tenía definido un riesgo relacionado con la certificación no oportuna de cursos a cargo de VIMEP, los cuales deben pasar a estar a cargo de las escuelas académicas, con la información de los periodos 8-3. 16-4 y 16-5 de 2023 y 16-01 y 16-02 de 2024 se convocó a los líderes de programa a realizar el análisis de causas para la certificación no oportuna o no efectiva de tal manera que se identifiquen de manera colaborativa la o las causas de mayor impacto en los casos de incumplimiento, así como las buenas prácticas implementadas en los casos de cumplimiento, para definir acciones preventivas de mitigación con efectividad comprobada y actualizar la caracterización de la salida no conforme relacionada.

### 3.5. No conformidades y Acciones correctivas

Durante el periodo de análisis correspondiente a este informe, los hallazgos de auditoría derivados del programa de auditoría interna o de la revisión externa y otras fuentes de evaluación de la conformidad, no han evidenciado incumplimientos de tipo no conformidad respecto a los criterios de auditoría u otros requisitos establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad. Asimismo, mediante la revisión de los registros en el sistema de seguimiento a acciones de mejora (SSAM), se evidencia que no existen acciones correctivas asociadas a los procesos del Sistema Integrado de Gestión de periodos anteriores que se encuentren vigentes.

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

### 3.6. Resultados de seguimiento y medición

En relación con el análisis de los indicadores de gestión de los procesos, no ha sido necesaria la formulación de planes de mejoramiento en el Sistema de Seguimiento a Acciones de Mejora (SSAM) durante el presente ciclo de revisión. Esta situación se debe principalmente a dos factores:

- **Desempeño satisfactorio:** La mayoría de los indicadores han mantenido un desempeño calificado como superior o muy superior, según los rangos establecidos y las metas proyectadas con base en el análisis contextualizado. Esto refleja la eficacia de las estrategias implementadas y el compromiso de los equipos de trabajo con el mejoramiento continuo y el logro de los objetivos institucionales, y representa la capacidad proyectiva para evaluar escenarios futuros como referente para la



evaluación del impacto de las acciones establecidas para mantener o mejorar el desempeño de los procesos. Pero es una invitación a los equipos de trabajo de cada uno de los procesos para revisar, actualizar y en los casos que sea necesario reformular los esquemas de medición para no caer en el error de sobredimensionar las metas.

- Ausencia de tendencias negativas: En los casos puntuales donde se han presentado resultados por debajo de la meta en algún periodo, no se ha evidenciado recurrencia que pudiera indicar una tendencia negativa. El enfoque basado en riesgos le ha permitido a los equipos ejecutar acciones preventivas de mitigación de forma oportuna. De igual manera se convierte en una invitación para los equipos de trabajo para considerar las situaciones que pudieron influir en la baja de los comportamientos.

Pese a indicar que las acciones tomadas en el pasado han sido eficaces para abordar las causas raíz de las desviaciones identificadas, es necesario fortalecer la metodología para validar estos resultados contra otras fuentes de información prioritariamente en escenarios en donde se tengan evidencias o indicios de desempeño no satisfactorio.

Como parte del compromiso con la mejora continua, desde la Gerencia de Calidad y Mejoramiento Organizacional se acompaña a los líderes de procedimiento y sus equipos de trabajo a mantener una vigilancia activa sobre el comportamiento de sus indicadores, especialmente aquellos que, aunque cumplen la meta, muestran una tendencia decreciente. Para estos casos, se ha recomendado el fortalecimiento del análisis contextual del desempeño de los procesos y, en caso de requerirse, la formulación de acciones preventivas en pro de la satisfacción de necesidades y expectativas de los stakeholders, como es el caso del indicador de acreditación oportuna de cursos que pasó de un análisis descriptivo a la documentación de acciones emprendidas para mejorar el desempeño del proceso.

### 3.7. Resultados de las auditorías

En el momento de presentación de este informe se encuentra en curso la ejecución del programa de auditorías internas de la vigencia, en el transcurso del cual no se ha identificado incumplimiento de requisitos que amerite el levantamiento de No conformidades. Una vez se cuente con los informes de auditoría se procederá desde la Gerencia de Calidad y Mejoramiento Organizacional con el apoyo de la red de Líderes Estratégicos de Gestión al acompañamiento para el análisis y registro de decisiones asociadas a la formalización de planes de mejora para atender las observaciones y oportunidades de mejora definidas por los equipos auditores así como

a la atención prioritaria en caso de que se presenten hallazgos por incumplimiento en los eventos de revisión faltantes del programa.

Con esta revisión se espera fortalecer el Sistema de Gestión de la Calidad y preparar la atención de la auditoría externa para la Recertificación en la Norma Internacional ISO 9001:2015 a realizarse en el tercer trimestre de la presente vigencia.

### 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 17 de junio de 2024:

| Órdenes de Servicio 2024 |          | Órdenes de Compra 2024 |          |
|--------------------------|----------|------------------------|----------|
| Puntaje                  | Cantidad | Puntaje                | Cantidad |
| Excelente 96-100%        | 8        | Excelente 96-100%      | 2        |
| 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             | 65       | En ejecución           | 23       |
| Total                    | 74       | Total                  | 25       |

Se identifica como oportunidad de mejora para la evaluación de los proveedores externos la consolidación de la información de evaluación para las contrataciones en las demás modalidades de contratación además de las de menor cuantía.

## 4. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

El Plan de Desarrollo 2023-2034 "Más UNAD, más equidad" asigna recursos estratégicos para el fortalecimiento institucional. En particular, el macroproyecto 1 "Gestión holística para la educación con equidad y calidad" incluye el Proyecto 3 "Modelo de gestión organizacional con proyección glocal", cuyas metas operativas para 2024 cuentan con la financiación requerida. La efectiva operación de los procesos del Sistema Integrado de Gestión se sustenta en proyectos específicos del Plan de Desarrollo, considerando que:

- El Proyecto 1 "Centro organizacional de altos estudios y cualificación del talento humano" respalda el proceso C-5 (Gestión y Desarrollo de la Plataforma Humana Unadista).



\*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

- El Proyecto 2 "Infraestructura física integral" soporta el proceso C-14 (Gestión Integral de la Infraestructura Física).
- El Proyecto 3 "Modelo de gestión organizacional con proyección glocal" soporta a los procesos C-1 (Mejoramiento de la gestión organizacional), C-3 (Evaluación y aseguramiento de la gestión organizacional) y C-6 (Planificación institucional)
- El proyecto 4 "Gestión integral, armónica y coherente con el reconocimiento del impacto transformador de la UNAD" soporta el proceso C-9 (Gestión del bienestar unadista)
- El proyecto 5 "Modernización de la oferta Unadista con calidad académica y pertinencia en el entorno glocal" soporta el proceso C-8 Gestión de la oferta educativa
- El Proyecto 6 "Acompañamiento integral en el ciclo de vida del estudiante" apoya el proceso C-7 (Ciclo de vida del estudiante).
- El proyecto 7 "Gestión tecnocientífica intersistémica para el impacto glocal" y el proyecto 8 "Emprendimientos disruptivos fortalecidos desde lo regional con visión e impacto glocal" soportan el proceso C-11 (Gestión de la investigación, la innovación y el emprendimiento)
- El proyecto 9 "Transformación social sostenible mediante la gestión colectiva con las fuerzas vivas locales" y el proyecto 10 "Gestión efectiva para la mejora del impacto en la inclusión, el desarrollo regional y la proyección comunitaria en contextos de actuación institucional." soportan el proceso C-13 (Inclusión social para el desarrollo regional y la proyección comunitaria) y el proceso C-17 (Gestión de laboratorios de calibración y ensayo)
- El Proyecto 10 "Gestión internacional e intersistémica" fortalece el proceso C-10 (Relaciones intersistémicas e internacionales).
- El proyecto 12 "Fortalecimiento de las capacidades tecnopedagógicas y físicas que permitan la gestión efectiva con impacto de alta calidad en las responsabilidades sustantivas institucionales." soporta el proceso C-14 (Gestión integral de la infraestructura física)
- El proyecto 13 "Tecnologías exponenciales, emergentes y disruptivas al servicio de la gestión e innovación educativa" C-2 (Gestión de la información y del conocimiento organizacional)
- El proyecto 14 "Calidad, flexibilidad y efectividad interoperativa y estratégica del metasistema Unadista 5.0, como referentes y atributos de la marca UNAD" soporta los procesos C-12 (Gestión de servicios de infraestructura tecnológica) y C-4 (Gestión de recursos físicos, administrativos y financieros)
- El proyecto 15 "Apropiación de TIC para la gestión institucional de vanguardia" soporta los procesos C-6 (Planificación institucional) y C-3 (Evaluación y aseguramiento de la gestión organizacional)

Los flujos de trabajo establecen claramente las responsabilidades de los roles en la Plataforma Humana Unadista. El seguimiento a la gestión evidencia el compromiso del

personal y la obtención de resultados sobresalientes, tanto en las revisiones del Sistema Integrado de Gestión como en visitas de inspección, vigilancia o respuesta a requerimientos de entes de control. En estas instancias, líderes y colaboradores demuestran apropiación de los elementos transversales y particulares de cada proceso, así como la ejecución efectiva del ciclo de mejora continua. Adicionalmente desde la Gerencia de Calidad y Mejoramiento Organizacional se gestionan escenarios de fortalecimiento de las competencias y mejoramiento de los perfiles de la plataforma humana en relación con normatividad de referencia para la gestión de responsabilidad empresarial, gestión de compliance y gobernanza, gestión de organizaciones educativas, gestión de laboratorios, entre otros para atender las brechas abordando nuevos enfoques y validando elementos ya incorporados en el marco de las herramientas de Gestión del Conocimiento con el acompañamiento del Centro Organizacional de Altos Estudios y Cualificación del Talento Humano.

En el contexto del Sistema de Gestión de la Calidad, la red de Líderes Estratégicos de Gestión por proceso desempeña un papel fundamental. Su labor se centra en:

- Dinamizar los lineamientos del sistema.
- Apoyar a los equipos en la interpretación de requerimientos.
- Facilitar la incorporación de directrices en la gestión cotidiana.
- Identificar oportunidades de mejora.

Teniendo en cuenta estos elementos se evidencia que los recursos financieros, administrativos, de personal y logísticos son adecuados y suficientes para el cumplimiento de la misión, la política del sistema integrado de gestión y los objetivos de los procesos y procedimientos.

## 5. EFICACIA DE LAS ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

A través de la consolidación de información de uso de la aplicación Mapa de Riesgos, al cierre de este informe no se han reportado situaciones de materialización de riesgos en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. La revisión de los reportes de ejecución de acciones de mitigación confirma que las acciones implementadas han sido efectivas en la gestión de los riesgos identificados y la metodología utilizada es adecuada para la reflexión permanente respecto a las situaciones que pueden afectar positiva o negativamente a los procesos y al sistema para el cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos así como al cumplimiento de requisitos legales, normativos, de la organización y de los stakeholders.

Respecto a las acciones para abordar oportunidades, para el periodo de análisis no se reportan los planes de mejoramiento formalizados en el Sistema de Seguimiento a Acciones de Mejora SSAM, se realiza acompañamiento a las unidades para la configuración de estos

planes con lo que se encuentra como oportunidad de mejora la parametrización de la formulación por parte de las zonas de planes por gestión de calidad, y se evidencia el plan PLAN-(C-7)-1331 asociados al proceso C-7 Ciclo de Vida del Estudiante por iniciativa de la Zona Caribe como piloto de esta iniciativa.

## 6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Evaluación de la gestión institucional a través de la evolución de indicadores de proceso a indicadores de Sistema de Gestión de la Calidad alineados con los aspectos por evaluar de los estándares de referencia, como lo es el de la autoevaluación institucional y de programas, con la evaluación de variables como *Tiempo de experiencia docente específica en proyección social* asociada a aspectos a evaluar descritos en el Modelo de autoevaluación unadista versión 2023.
- Actualización de la parametrización del trabajo docente para validar la información histórica de productividad en investigación y productividad en diseño de cursos como criterios de experiencia dedicada en la universidad.
- Simplificación de la ruta de acceso a la encuesta para evaluar el servicio prestado en el módulo de radicación de PQRS, con el fin de aumentar el interés de los usuarios por diligenciarla e identificar el nivel de satisfacción con la atención.
- Incorporar herramientas de inteligencia artificial para la identificación de tendencias en la asignación de temas asociado a la solicitud por parte de los solicitantes con los que se valide el direccionamiento y se actualice periódicamente el listado de temas.
- Actualización de la parametrización del sistema de información que permita la ingesta y procesamiento de datos estructurados y no estructurados provenientes de múltiples fuentes, y enriquezca el análisis contextual del comportamiento de los procesos a través de la implementación del Banco de Variables de Información Institucional.
- Fortalecimiento de competencias de la plataforma humana unadista en la aplicación de inteligencias artificiales que les permitan, mediante el uso de técnicas de clustering y clasificación, identificar factores latentes que influyen en la variabilidad del desempeño de cada proceso y del Sistema de Gestión de la Calidad para el ajuste dinámico de las metas acorde con las tendencias y variabilidad en los datos.
- Consolidación de la información de evaluación de proveedores externos para las contrataciones en las demás modalidades de contratación además de las de menor cuantía.



\*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