

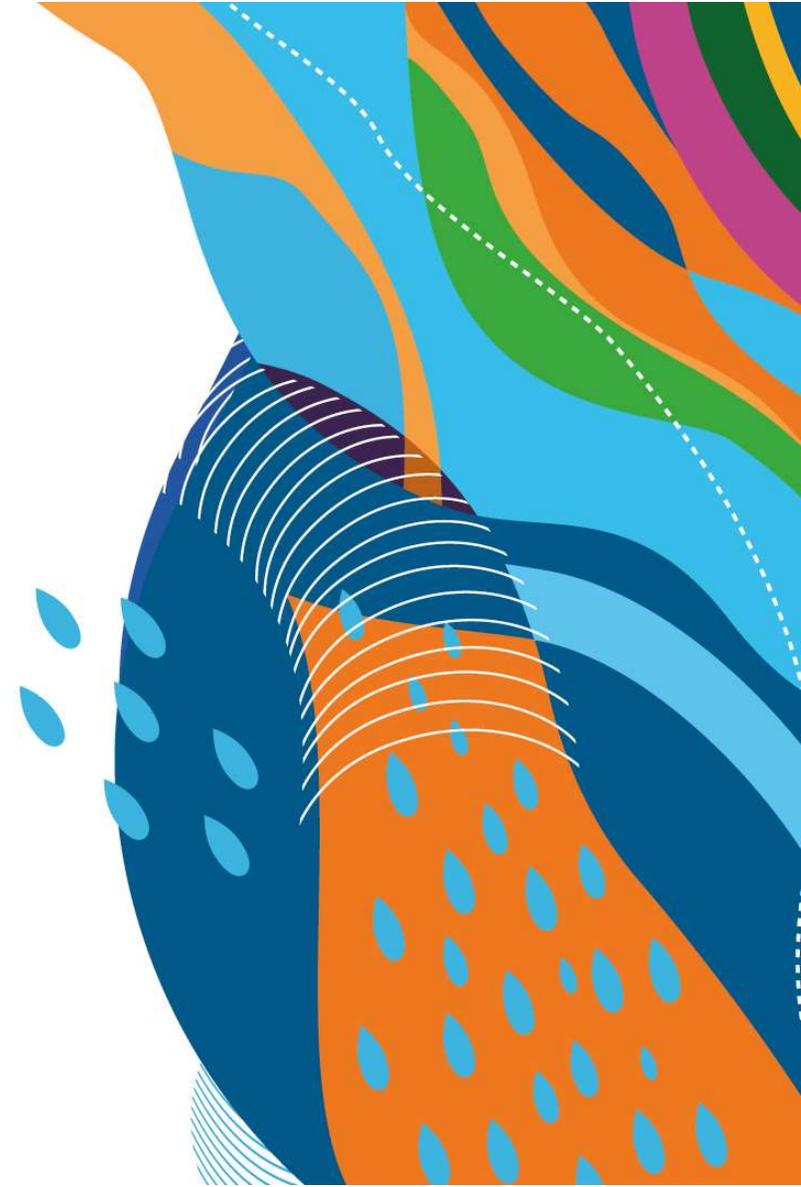


Gerencia de Calidad y Mejoramiento Organizacional

# Revisión Gerencial SGC

*Ing. Oliva Ortiz - Líder Nacional Sistema de Gestión de la Calidad*

*Bogotá, mayo 10 de 2022*



# Entradas para la revisión por la dirección



1 Cambios en cuestiones internas y externas

2 Desempeño y eficacia

3 Adecuación de los recursos

SGC

Oportunidades de mejora

Acciones para abordar riesgos y oportunidades

5

4



# 1. Cambios en cuestiones internas y externas



## Ley de Garantías Electorales

Circular Informativa 600-120 del 29 de diciembre de 2021  
GAF indicando fecha máxima



## Obtención de la Acreditación de Alta Calidad Institucional

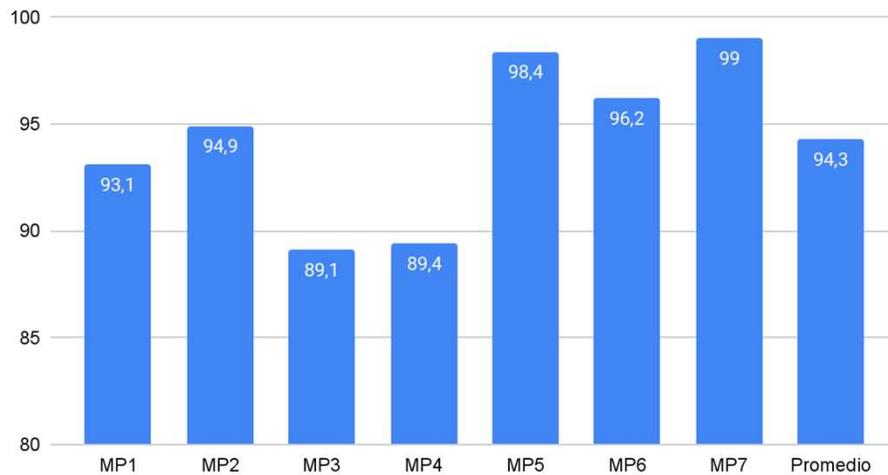
Cultura de la calidad como evidencia del compromiso con el mejoramiento continuo de programas académicos y de la gestión administrativa y financiera



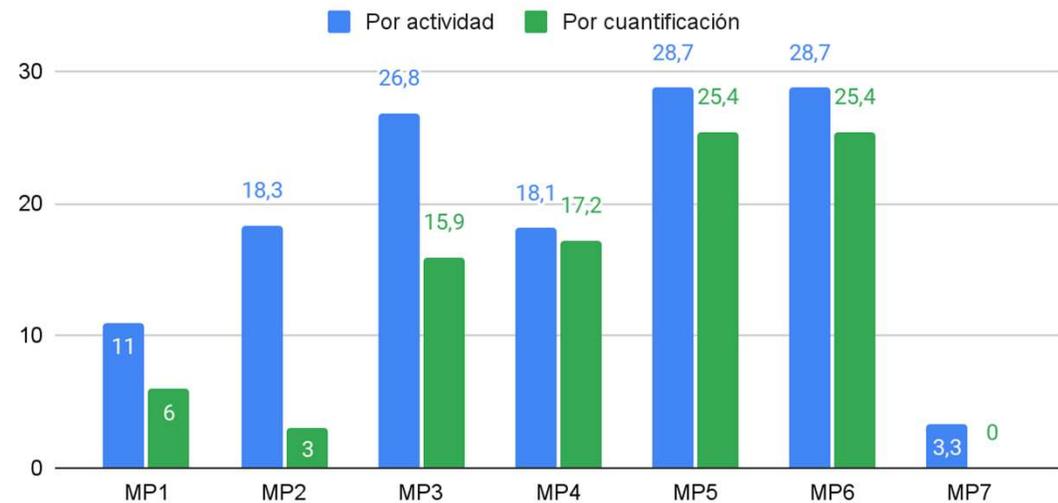
## 2. Desempeño y eficacia – Logro de objetivos



Cumplimiento Plan Operativo 2021



Cumplimiento de Planes Operativos 2022



Cumplimiento de planes operativos 2022 a 04 de mayo de 2022

Fuente Oficina Asesora de Planeación. Fecha de corte mayo 04 de 2022



## 2. Desempeño y eficacia – Seguimiento y medición



Articulación Metodología de Medición de Procesos del SIG con Modelo Institucional de Medición de Impacto.



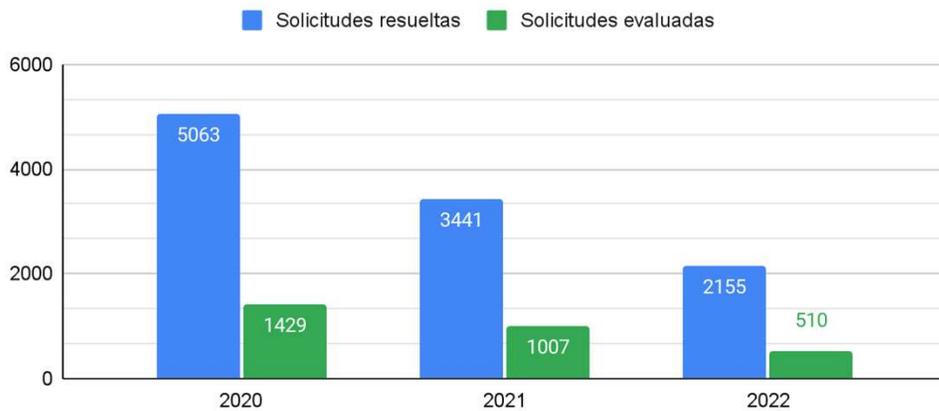
Incorporación de información para evaluar el cumplimiento del objetivo del proceso.



## 2. Desempeño y eficacia – Satisfacción del Usuario

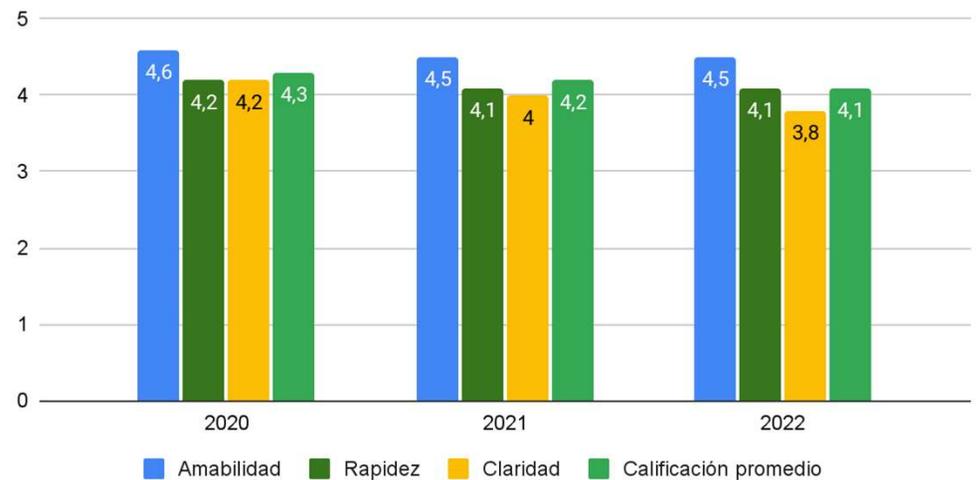


Solicitudes resuelta en el módulo de PQRS del Sistema de Atención - Comparativo periodos enero a abril



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

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



Fuente Contact Center-GCMK. Reporte de enero a septiembre 2021



## 2. Desempeño y eficacia – Satisfacción del Usuario



### Realimentación de los estudiantes y otras partes interesadas

- ✓ Percepción sobre diseño y recursos académicos y tecnopedagógicos de los cursos.  
Vigencia 2021. 16-1: 78%, 16-2: 81% y 8-03: 80%
- ✓ Encuesta de satisfacción con la estrategia B-learning.  
Vigencia 2021. 16-01: 4,7 / 5,0; 16-02: 4,6 / 5,0 y 8-03: 4,7 / 5,0
- ✓ Evaluación de prácticas de laboratorio  
Vigencia 2021. 16-01: Estudiantes 3,91 / 5,0, Docentes 4,3 / 5,0; 16-04: Estudiantes 4,01 / 5,0, Docentes 4,26 / 5,0



## 2. Desempeño y eficacia – Conformidad salidas



### Salidas no conformes caracterizadas



- Procesos Misionales **33**
- Procesos de apoyo **7**
- Procesos estratégicos **15**
- Proceso de evaluación **4**

### Salidas no conformes materializadas

Periodo 16 de mayo a 15 de noviembre de 2021

47 salidas no conformes

Periodo de 16 de noviembre de 2021 a mayo de 2022

0 (cero) salidas no conformes



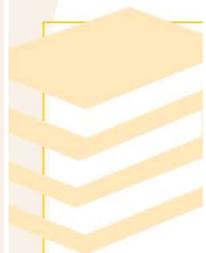
## 4. Acciones emprendidas para abordar oportunidades



Incorporación de herramienta de inteligencia artificial para la masificación de preguntas de las Pruebas Objetivas Cerradas (en curso)



Desarrollo de módulo de corrección de calificaciones en el SII 4.0 (en curso)



Incorporación resultados de aprendizaje en Centralizador de calificaciones. (en curso)



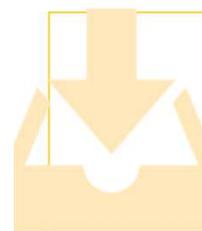
Implementación de un Banco de variables en los Sistemas de Información. (en curso)



## 4. Acciones emprendidas para abordar oportunidades



Incorporar machine learning, en el repositorio de hojas de vida 4.0 para optimizar perfilamiento de candidatos (en curso)



Optimizar vinculación docente en versión 5.0 de SOCA con automatización del proceso de carga académica (en curso)



Nuevo modelo de evaluación del desempeño de la plataforma humana soportado en el Trabajo Inteligente Productivo (en curso)



# Brechas SGC con ISO 21001:2018



Comunicación



Necesidades educativas especiales



Diseño y desarrollo de productos y servicios educativos



Admisión de estudiantes



## 5. Oportunidades de mejora



Posicionar el modelo de gestión organizacional de la UNAD a través de certificaciones del Sistema de Gestión acordes con las necesidades de las nuevas apuestas internacionales.





**GRACIAS**

[sig.unad.edu.co](mailto:sig.unad.edu.co)

[www.unad.edu.co](http://www.unad.edu.co)

Síguenos: @UniversidadUNAD

