

INFORME DE GESTIÓN DE PROCESO - IGP

(C-1) MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL Periodo 16-mayo-2022 al 15- noviembre-2022

Contenido

1.	INFORMACIÓN GENERAL DE LA GESTIÓN DEL PROCESO.....	2
2.	ELEMENTOS POR CONSIDERAR PARA REALIZAR EL ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DEL PROCESO: .	12
2.1.	Satisfacción del cliente	12
2.2.	Grado en que se han cumplido los objetivos de la calidad	13
2.3.	Desempeño y conformidad de las salidas de proceso	15
2.4.	Resultados de las auditorías.....	15
2.5.	Resultados de seguimiento y medición.....	15
2.6.	Adecuación de los recursos.....	18
2.7.	Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades	19
2.8.	Oportunidades de Mejora.....	20



*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

INFORME DE GESTIÓN DE PROCESO - IGP

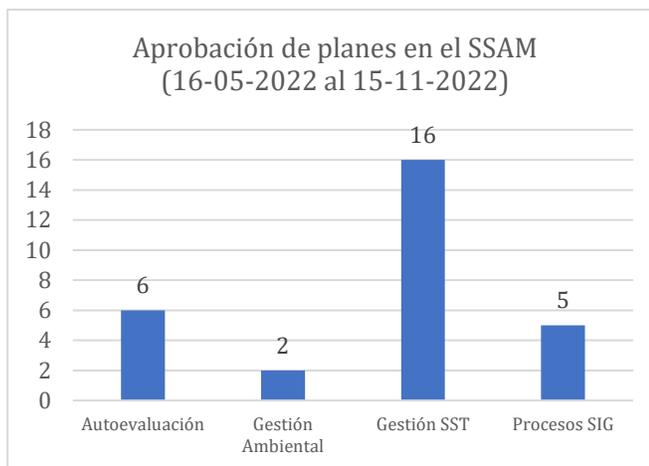
(C-1) MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL Periodo 16-mayo-2022 al 15- noviembre-2022

Objetivo del Proceso:

Mejorar la gestión organizacional a partir de la identificación de oportunidades de mejora en los flujos de trabajo y de la implementación de estrategias que permitan fortalecer el desarrollo de los procesos del SIG y la entrega de los servicios de la Universidad.

1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA GESTIÓN DEL PROCESO

En relación con la formulación y ejecución de Planes de Acción y Planes de Mejora, durante el periodo 16 de mayo de 2022 al 15 de noviembre de 2022, se contó con la formulación y aprobación de un total de 29 nuevos planes, los cuales de acuerdo con su origen de formulación se encuentran distribuidos de la siguiente manera:



Fuente: Sistema de Seguimiento a Acciones de mejora – SSAM (15-nov-2022)

De acuerdo con la fuente de formulación, estos 29 planes se derivan de las siguientes fuentes:

Fuente de formulación	Autoevaluación	Gestión Ambiental	Gestión SST	Procesos SIG	Total
Análisis de los resultados de las necesidades y expectativas de los stakeholders		1	15		16
Análisis de salidas no conformes				1	1
Análisis del Contexto Organizacional		1			1
Autoevaluación	6				6
Gestión del Cambio			1	1	2
Revisión gerencial				2	2
Solicitudes de mejoramiento de los líderes				1	1
Total general	6	2	16	5	29

Fuente: Sistema de Seguimiento a Acciones de mejora – SSAM (15-nov-2022)

Estos 29 planes, representan y se desagregan en un total de 102 acciones, las cuales son muestra del aporte a la atención en la identificación de oportunidades de mejora y de la implementación de estrategias que permiten fortalecer el Sistema Integrado de gestión. Estas acciones vistas, desde su origen de formulación se encuentran distribuidas de la siguiente manera:

- Por Autoevaluación: 41 acciones
- Por Procesos SIG: 19 acciones
- Por SGA: 22 acciones
- Por SST: 20 acciones

En lo que se refiere a los planes por “Autoevaluación”, estos se derivan desde los siguientes programas académicos:

- Programa Ingeniería De Alimentos:
 - PLAN-(AEA-ECBTI)-1184, derivado del segundo ejercicio de autoevaluación 2020 - 2022 del programa de ingeniería de Alimentos. Se compone de un total de 5 acciones, de las cuales, a la fecha de corte, todas sus acciones se encuentran en estado de no iniciadas, por cuanto el plan fue aprobado el 15/11/2022 (el mismo día de corte de este informe).
- Programa Contaduría Pública:
 - PLAN-(AEA-ECACEN)-1181, Finalizado el proceso de autoevaluación y una vez cumplidas todas las fases previstas en el Modelo de Acreditación Unadista, el programa realizó una reflexión de su calidad global y a partir de allí, emprendió las acciones del plan de mejora articuladas con el plan operativo de la escuela para la respectiva vigencia. Se compone de un total de 6 acciones, todas sus acciones se encuentran en estado de no iniciadas, las cuales tienen fechas previstas de finalización dentro del primer semestre de 2023, por lo cual es de esperarse reportes de cierre y ejecución en el transcurso del siguiente periodo.
- Programa Ciencia Política:
 - PLAN-(AEA-ECJUP)-1178, Se da, en el marco de la primera autoevaluación del programa de ciencia política se realizó el análisis de las diferentes condiciones institucionales, la encuesta de percepción a estamentos, y la evaluación complementaria microcurricular del programa en la implementación de la Metodología de Evaluación Curricular (MEC) y su primera etapa. Se compone de un total de 5 acciones, de las cuales, a la fecha de corte, se encuentra 1 cerrada y 4 en curso, todo ejecutándose dentro de los tiempos previstos.



*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

- Programa Especialización en Redes de Nueva Generación:
 - PLAN-(AEA-ECBTI)-1174, se genera el plan para atender las oportunidades de mejora identificadas en la autoevaluación realizada entre los años 2020 y 2021. Se compone de un total de 14 acciones, de las cuales, a la fecha de corte, todas las acciones se encuentran en curso y ejecutándose dentro de los tiempos establecidos.
- Programa Diseño Industrial:
 - PLAN-(AEA-ECBTI)-1173, plan de mejoramiento para atender las oportunidades de mejora del primer ejercicio de autoevaluación 2020-2021. Se compone de un total de 6 acciones, de las cuales, a la fecha de corte, todas las acciones se encuentran en curso y ejecutándose dentro de los tiempos establecidos.
- Programa Licenciatura en Lenguas Extranjeras con énfasis en Inglés:
 - PLAN-(AEA-ECEDU)-1081, se formula el plan para atender resultados del ejercicio de la primera autoevaluación 2020-2021 del programa. Se compone de un total de 5 acciones, de las cuales, a la fecha de corte, todas las acciones se encuentran en curso y ejecutándose dentro de los tiempos establecidos.

En relación con los planes derivados de los procesos del SIG, estos se originaron así:

- Proceso Gestión Integral de la Infraestructura Física:
 - PLAN-(C-14)-1179, 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. Se compone de un total de 3 acciones, de las cuales, a la fecha de corte, se encuentra 1 cerrada, 1 en curso y 1 no iniciadas, todo ejecutándose dentro de los tiempos previstos.
 - PLAN-(C-14)-1175: Emerge por la necesidad de mejorar la eficiencia en el procedimiento de pago de servicios públicos, con el fin de hacer más eficientes los pagos y disminuir el número de actores de estos. Se compone de un total de 2 acciones, de las cuales, a la fecha de corte, se encuentran 1 cerrada y 1 en curso ejecutándose dentro de los tiempos previstos.
- Proceso Evaluación y Aseguramiento de la Gestión Organizacional:
 - PLAN-(C-3)-1156: Derivado de los compromisos del Comité Técnico de Gestión Integral- MECI, llevado a cabo el 10 de Mayo de 2022; por lo cual se hace necesario llevar a cabo la ejecución de acciones, para la mejora del desempeño y operación del Sistema Integrado de Gestión. Se compone de un total de x acciones, de las cuales, a la fecha de corte, se encuentran x cerradas, x en curso y x no iniciadas, todo ejecutándose dentro de los tiempos previstos.

- PLAN-(C-3)-1180: De acuerdo con los compromisos del Comité Técnico de Gestión Integral- MECI, llevado a cabo el 15 de Septiembre de 2022. Se compone de un total de 5 acciones, todas sus acciones se encuentran en estado de no iniciadas, esto por cuanto el plan fue aprobado 20 días antes al corte de este informe y todas sus acciones se proyectan para finalizar en el transcurso del primer semestre de 2023.
- Proceso Gestión de la Investigación:
 - PLAN-(C-11)-1153: plan de mejoramiento por el cambio del sistema de gestión de la información de la Investigación en la UNAD contratado por prestación de servicios con la empresa Universitas XXI por un nuevo sistema de información. Se compone de un total de 8 acciones, de las cuales, a la fecha de corte, se encuentran 5 cerradas, 2 en curso y 1 no iniciada, todo ejecutándose dentro de los tiempos previstos.

En relación con los planes derivados del Sistema de Gestión Ambiental SGA, se dan así:

- PLAN-(GA)-1171: Derivado para atender oportunidades provenientes del Análisis de los resultados de las necesidades y expectativas de los stakeholders. Se compone de un total de 15 acciones, de las cuales, a la fecha de corte, se encuentran 3 cerradas, 9 en curso y 3 no iniciadas, todo ejecutándose dentro de los tiempos previstos.
- PLAN-(GA)-1172: Se Formula para atender oportunidades de mejora provenientes del análisis de contexto Ambiental. Se compone de un total de 7 acciones, de las cuales, a la fecha de corte, se encuentran 2 cerradas, 4 en curso y 1 no iniciadas, todo ejecutándose dentro de los tiempos previstos.

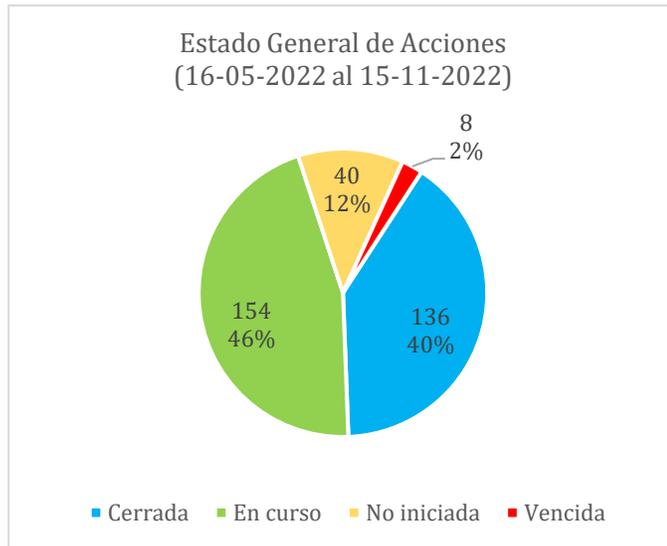
En relación con los planes derivados del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SST, se dan así:

- PLAN-(SST-SNAL)-1177: Se formula el plan de acción como fuente de la gestión del cambio, dado a la actualización de los requisitos legales 20223040040595 de 2022. El Ministerio de Transporte actualiza la metodología en la que adopta las fases y requisitos de obligatorio cumplimiento, para diseñar, implementar y verificar el Plan Estratégico de Seguridad Vial – PESV. En donde deroga la resolución 1565 de 2014. Se compone de un total de 5 acciones, de las cuales, a la fecha de corte, se encuentran 2 cerradas, 1 en curso y 2 no iniciadas, todo ejecutándose dentro de los tiempos establecidos.
- Los planes PLAN-(SST-SNAL)-1140, PLAN-(SST-SNAL)-1141, PLAN-(SST-SNAL)-1142, PLAN-(SST-SNAL)-1143, PLAN-(SST-SNAL)-1144, PLAN-(SST-SNAL)-1145, PLAN-(SST-SNAL)-1146, PLAN-(SST-SNAL)-1147, PLAN-(SST-SNAL)-1148, PLAN-(SST-SNAL)-1149, PLAN-(SST-SNAL)-1150, PLAN-(SST-SNAL)-1151, PLAN-(SST-SNAL)-1152 PLAN-(SST-SNAL)-1154 y PLAN-(SST-SNAL)-1155 todos se derivan del mismo ejercicio, de acuerdo a la estrategia abordada para

el análisis de los stakeholders, y se generan para atender lo relacionado con las oportunidades de mejora como resultado del análisis de dicho factores dirigido a todos los centros de la UNAD, cada uno de estos planes se compone de una (1) sola acción, lo cual visto de manera general, da un total de 15 acciones, frente a las cuales a la fecha de corte, se encuentran 5 cerradas, 3 en curso y 7 no iniciadas, todo ejecutándose dentro de los tiempos previstos.

Si bien, lo anterior, solo hace referencia a cifras frente a nueva formulación, es de indicar que, durante el periodo 16 de mayo de 2022 al 15 de noviembre de 2022, se contó con un **total de 338 acciones** dentro del SSAM, esto teniendo en cuenta tanto las nuevas acciones formuladas, como aquellas acciones abiertas que provenían de planes aprobados con anterioridad al 15 de mayo de 2022.

Fuente: Sistema de Seguimiento a Acciones de mejora – SSAM (15-nov-2022)



Dichas acciones, vistas desde su origen de formulación se encuentran distribuidas con los siguientes estados así:

Origen	Cerrada	En curso	No iniciada	Vencida	Total general
Autoevaluación	29	38	6	7	80
Gestión Ambiental	12	15	10		37
Gestión SST	12	18	9		39
Procesos	83	83	15	1	182
Total general	136	154	40	8	338

Fuente: Sistema de Seguimiento a Acciones de mejora – SSAM (15-nov-2022)

Frente a lo anterior, se logra evidenciar un comportamiento muy favorable y esperado frente al estado de las acciones, obteniéndose un 98% entre acciones cerradas, en curso y no iniciadas, es decir, acciones implementadas y otras ejecutándose dentro de los tiempos previstos para su realización. Solo un 2% de las acciones, presentaron estado de vencimiento, de estas, 7 acciones bajo responsabilidad de la ECSAH (todas con 12 días de vencimiento) y 1 de la ECBTI (con 7 días de vencimiento), como se observa, no es un periodo de vencimiento tan prolongado o que pueda ser considerado como crítico para la gestión, no obstante acorde a los controles establecidos en el procedimiento P-1-1, desde la GCMO el día 11 de noviembre de 2022 fue remitido a estos líderes el correo de seguimiento con asunto “SSAM - Seguimiento a acciones bajo su responsabilidad (con corte al 11-noviembre-2022 - 9:30 a.m.)” en el cual se hizo alusión a dichas acciones e incentivando a efectuar el reporte de avance para cierre de las mismas, fruto de ello, días posteriores a la fecha de corte de datos de este informe, se obtuvo que desde la ECSAH el 18/11/2022 se reportara avance en todas las acciones, dándose el cierre de las mismas y para el caso de ECBTI reportaron el 01/12/2022 evidenciando ejecución y soportando solicitud de ampliación de plazo de ejecución de la acción. Lo anterior es muestra de la efectividad de los controles establecidos dentro del procedimiento para el seguimiento de las acciones.

Ante las 136 acciones cerradas, es de señalar que de estas el 71% de las acciones, es decir la gran mayoría, fueron acciones cerradas antes de la fecha definida de finalización, es decir dentro de los tiempos de ejecución, en esto influye el compromiso que tienen los líderes de las acciones bajo su responsabilidad y por otra parte el envío de las notificaciones vía correo electrónico que remite el SSAM totalmente automatizadas a los responsables de acción con copia a sus colaboradores frente a aquellas acciones próximas por vencer a los 15, 7 y 1 día(s) antes de la fecha final establecida para su ejecución, lo que impacta y genera un efecto positivo en el reporte y cierre oportuno de las acciones. El 29% restante fueron acciones cerradas entre 1 y 30 días posteriores a la fecha de finalización, lo anterior, obedece principalmente porque se efectúan reportes tardíos (ejemplo, el caso mencionado en el párrafo anterior) y otros porque pese a que reportan el 100% de ejecución, al momento de aplicar el control de la revisión de los avances, fruto de ello algunos no son aprobados por cuanto requieren ajustes y esto genera que se tomen días adicionales para hacer ese nuevo reporte ajustado, no obstante este control precisamente permite asegurar que una acción sea cerrada con reportes correctos y acordes a los propósitos de las acciones definidas.

En cuanto a las acciones con estado “En curso” las cuales son la mayoría (46%), se encuentran dentro del estado esperado y ejecutándose dentro de los tiempos previstos para su ejecución. Por otra parte, frente a las acciones con estado de “no iniciadas” es de señalar que, pese a su estado, dichas acciones no representan ningún tipo de incumplimiento, pues las mismas se encuentran dentro de los tiempos previstos para su ejecución y algunas tienen fecha de inicio posterior al mes de noviembre.

En relación con el Reconocimiento de Buenas Prácticas Organizacionales, del periodo anterior se encontraban pendientes por recepción de la evaluación de dos propuestas de buenas prácticas, frente a las cuales recibió el siguiente resultado:

Propuesta	Resultado
Revisión de créditos – Proceso de grados	No reconocida por obtener un Puntaje de 60/100 inferior a los 85 puntos mínimos para reconocimiento
Contratación de docentes – asignación de carga académica	No reconocida por obtener un Puntaje de 68/100 inferior a los 85 puntos mínimos para reconocimiento

En el mes de agosto de 2022, se remitió por correo masivo dos (2) píldoras para incentivar e invitar a la comunidad Unadista a la postulación de propuestas de buenas prácticas.



Buenas Prácticas Organizacionales

Son aquellas experiencias que una vez implementadas han generado un valor agregado a la gestión institucional de la UNAD y por lo tanto pueden ser consideradas como modelo a seguir dentro de la Universidad.

Te invitamos a postular tu experiencia para el reconocimiento como Buena Práctica Organizacional

Consulta los criterios para la postulación y evaluación.

[Consultar y postular >>](#)



Convocatoria de Buenas Prácticas en Gestión Ambiental 2022

¿Tienes alguna práctica que haya sido implementada, sea evidenciable y haya generado un **valor agregado a la Gestión Ambiental de la Universidad?**, como lo puede ser un proyecto para la promoción, protección y preservación del medio ambiente.

De ser así, te invitamos a que verifiques cuáles son los criterios de postulación y evaluación de las buenas prácticas organizacionales.

[Consultar criterios](#)

De cumplir con estos, te invitamos a postular tu práctica para recibir su reconocimiento.

Fruto de lo anterior, se recibieron dos (2) propuestas de buenas prácticas, ante las cuales se obtuvo el siguiente resultado.

PRACTICA	RESULTADO
Pacas biodigestoras como tratamiento y manejo adecuado de los residuos sólidos orgánicos	Fruto de la verificación inicial, esta no cumplió los requisitos mínimos para postulación, pues obedecía al desarrollo de un trabajo de grado, realizado por la estudiante y como requisito se tiene establecido que, para el caso de estudiantes, la propuesta de buena práctica no debe corresponder al cumplimiento de una obligación académica. No obstante, se reenvió la información de la misma a la Líder del SGA de la UNAD para que pueda ser tenida en cuenta en otros espacios relacionados con la Gestión Ambiental.
Terapias Alternativas (Proyecto SanArte)	El 15-nov-2022 fue asignada a ECSAH para evaluación. Por lo cual, a la fecha de corte de este informe, la misma se encuentra en espera del resultado.

Por otra parte, en el marco de participación en convocatorias externas para el reconocimiento de buenas prácticas, desde la GCMO en articulación con otras unidades, se gestionó la postulación de cinco (5) propuesta en convocatorias realizadas por el Ministerio de Educación Nacional MEN y el Departamento Administrativo de la Función pública, obteniendo los siguientes resultados:

RESULTADOS MEN: Convocatoria Buenas prácticas, Resultados de Aprendizaje, Calidad y Pertenencia en la Educación Superior 2022.

Se postularon las siguientes dos experiencias:

- **“Estrategia de Retención Estudiantes: “Tutor Amigo””**
Obtuvo un puntaje de 53/100. El puntaje mínimo para ser seleccionada como buena práctica era de 80.
- **“Consejería Académica, estrategia institucional de retención y permanencia”.**
Obtuvo un puntaje de 72/100. El puntaje mínimo para ser seleccionada como buena práctica era de 80.

Enlace consulta de resultados: [articulos-410446_recurso_3.pdf \(mineducacion.gov.co\)](https://www.mineducacion.gov.co/articulos/410446-recurso-3.pdf)

RESULTADOS DAFP: PREMIO DE ALTA GERENCIA 2022

Se postularon las siguientes tres experiencias:



- "Sistema Nacional de Consejería Académica: apuesta académica y organizacional para la permanencia estudiantil exitosa".
- "Centros de Acompañamiento en Salud Mental Comunitaria de la UNAD: Un enfoque a la salud desde, con y para las comunidades".
- "Campamentos Regionales del Observatorio Intersistémico Regional OIR de la UNAD".

Para el caso de las tres propuestas, ninguna salió reconocida, esto acorde con los resultados generados por el DAFP y de los cuales no suministran datos sobre puntajes obtenidos en el desarrollo de la evaluación

Enlace consulta de resultados:

https://www.funcionpublica.gov.co/documents/35000242/41028901/Listado+ganadores_PNAG_2022.pdf/e2d0ddb9-c0a7-10ec-bc43-842a7bc8adc1?t=1657560692852

En el marco de otros escenarios a nivel externo, la UNAD recibió reconocimiento en tres (3) experiencias, las cuales pese a no derivarse directamente del Banco de buenas prácticas internas, fueron postuladas y presentadas por otras unidades, frente a lo cual, desde la GCMO se extendió y remitió por correo masivo con un mensaje de exaltación por la labor realizada, así mismo, estas fueron incluidas en la sección de "Experiencias reconocidas a nivel externo" del micrositio del Banco de buenas prácticas <https://sig.unad.edu.co/buenas-practicas/reconocimiento-externo>

Reconocimientos externos a Prácticas de la UNAD

Desde el Sistema Integrado de Gestión - SIG, exaltamos la labor y extendemos una felicitación a la Plataforma Humana Unadista que ha venido participando y desarrollando estas tres (3) experiencias, que por sus logros e impacto han recibido un reconocimiento por entes externos.



Agosto 2022
Por parte de la Red de Pacto Global Colombia y la Cámara de Comercio de Bogotá
 (en el marco de la Quinta edición de Buenas Prácticas en Desarrollo Sostenible)

- CampoUNAD, sembrando un país en Red para la Paz.
- BioUNAD-2 Dispositivo multiparamétrico de calidad de agua en línea y de bajo costo.

Septiembre 2022
Por parte del Ministerio de Educación Nacional
 (en el Marco del Encuentro CANES 2022 "Cocreación Agenda Nacional para la Educación Superior en Equidad de Género y Salud Mental")

- Telesicología, una apuesta a la salud mental y el bienestar integral de los Unadistas.

Consultar publicaciones >>



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



CO18/8455



CO17/7811



CO14/6011

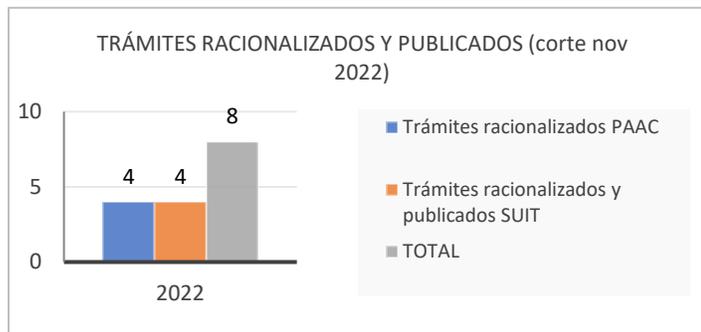
Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis



CO14/6012

Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis

En relación con el Mejoramiento de Trámites y Otros Procedimientos Administrativos, se ha venido implementado la estrategia de mejora y/o actualización de trámites por medio de dos vías:



Fuente: Sistema Único de Trámites SUIT y Plan anticorrupción y atención al ciudadano PAAC. GCMO Noviembre 2022

1. Sistema Único de Información de Trámites - SUIT: En el cual se realiza el registro y/o actualización de los trámites de cara al ciudadano; en donde a noviembre de 2022 se cuenta con el registro de 4 nuevos trámites publicados que se encontraban en ajuste normativo y de pasos, esto por solicitud del DAFP; surtidos estos pasos se efectuó el envío y se procedió a su publicación previa verificación de requisitos por parte del equipo del SUIT. A continuación, se relacionan los trámites:

TRÁMITE	ENLACE
Inscripciones aspirantes a programas de posgrados	https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T25580
Grado de pregrado y posgrado	https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T32716
Cancelación de la matrícula académica	https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T32529
Matrículas aspirantes admitidos a programas de pregrado	https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T32265

Fuente: Sistema Único de Trámites SUIT. GCMO noviembre 2022.

2. Plan anticorrupción y atención al ciudadano- PAAC: Para cada vigencia la Universidad ha diseñado y publicado en el PAAC el componente de racionalización de trámites, en el cual se relacionan las mejoras de los trámites y otros procedimientos administrativos – OPA a implementar con sus correspondientes seguimientos y resultados alcanzados. A continuación, se relacionan las acciones desarrolladas para la vigencia con enlace de consulta para ampliar información:

NÚMERO	VIGENCIA	OPA MEJORADO	Enlace consulta
1	2022	Desarrollo e Implementación del módulo de opciones de trabajo de grado dentro del Sistema Integrado de información SII. 4.0.	https://informacion.unad.edu.co/images/control_interno/2022/SEGUNDO_SEGUIM_PLAN_ANTICORRUP_Y ATENC AL CIUADAD.pdf
2	2022	Desarrollar e implementar en el SII 4.0 el módulo de Grados	
3	2022	Implementar en el SII 4.0 el módulo de Situaciones académicas (Validaciones de suficiencia, homologaciones por convenio, plan de estudios individuales	
4	2022	Consulta de estado de avance en plan de estudios	

Fuente. [Plan anticorrupción y atención al ciudadano- PAAC- OCONT - GCMO](#)

Las anteriores acciones de mejora de los OPA, se encuentran registradas en el Sistema de Seguimiento a acciones de mejora SSAM, las cuales contemplan fecha de finalización en el mes de diciembre; sin embargo, en reunión efectuada el día 29 de noviembre con el área académica (VIACI y escuelas), la unidad de Control Interno y la Gerencia de calidad, se revisaron todos los avances de las escuelas y ajustes requeridos reportados en el SSAM y se solicitará ampliación de las acciones del plan hasta junio del 2023. Según lo antes expuesto, estas 4 acciones continuarán en seguimiento y haciendo parte de la formulación del PAAC 2023.

2. ELEMENTOS POR CONSIDERAR PARA REALIZAR EL ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DEL PROCESO:

2.1. Satisfacción del cliente

Durante el periodo, se recibió PQRS Nro. 224973 por parte de la Dirección de Gobierno Digital de MINTIC, relacionada con un supuesto error en una url asociada en el Trámite con ID 14232 “Transferencia de estudiantes de pregrado” que se encuentra publicado en el portal SUIT. Desde la GCMO se procedió a revisar el trámite y publicación de este, frente al cual no se encontró dicha inconsistencia, pues la url que ellos mencionaban realmente ya no hacía parte del trámite, acorde con ello, el 13-09-2022 se procedió a dar respuesta a la PQRS, indicando y evidenciando que no se presentaba error alguno.

A través del correo electrónico de la GCMO gerencia.calidad@unad.edu.co, se recibió un total de 2 solicitudes vía correo electrónico por parte de ECACEN e INVIL para la habilitación de accesos en el Seguimiento a Acciones de Mejora -SSAM de tres (3) líderes de programas académicos para la formulación de planes para los programas académicos que lideran solicitudes que fueron gestionadas y respondidas oportunamente.

2.2. Grado en que se han cumplido los objetivos de la calidad

En relación con los objetivos Estratégicos del SIG, desde el proceso se contribuyó al cumplimiento del objetivo Nro. 4 relacionado con “*Gestionar y responder por el Aseguramiento de la Calidad del Servicio Unadista a Aspirantes, Estudiantes y Egresados...*”, en el cual, se encuentra asociado el proyecto 16 del plan de desarrollo, denominado “Aseguramiento de la Calidad Integral de los Programas y Servicios”, en donde se definen y desarrollan los ejercicios de autoevaluación de programas académicos de la UNAD y de los cuales surge la formulación y ejecución de los diferentes planes de mejoramiento formulados por las escuelas que lideran dichos programas académicos.

Como resultado, durante el periodo mayo 2021 a noviembre 2022, se generaron 6 nuevos planes de mejoramiento, constituidos por un total de 41 nuevas acciones para la mejora, formulados desde los programas académicos:

- Ingeniería De Alimentos
- Contaduría Pública
- Ciencia Política
- Especialización en Redes de Nueva Generación
- Diseño Industrial
- Licenciatura en Lenguas Extranjeras con énfasis en Inglés

No obstante, teniendo en cuenta tanto acciones nuevas como las abiertas provenientes del periodo anterior, **se aporta con un total de 60 acciones para la mejora de los programas académicos** de cara al cumplimiento del modelo de autoevaluación de la UNAD, así:

Programa	Cantidad de Acciones
Artes Visuales	9
Ciencia Política	5
Contaduría Pública	6
Diseño Industrial	6
Economía	4
Especialización en Gestión Pública	2
Especialización en Redes de Nueva Generación	14
Gestión Deportiva	8
Ingeniería Electrónica	1
Licenciatura en Lenguas Extranjeras con énfasis en Inglés	4
Maestría en Gestión de Tecnología de Información	1
Total general	60



*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

Por otra parte, se contribuyó al cumplimiento del objetivo estratégico Nro. 7 relacionado con “Establecer las herramientas requeridas para que los sistemas organizacionales de alta política, misional, funcional y operacional dinamicen el conjunto de relaciones e interacciones entre unidades, personas, procesos, redes y sistemas alternos de información, requeridos para el logro de la misión y el afianzamiento de la visión institucional.”, en el cual se encuentra asociado el proyecto Nro. 30 del plan de desarrollo, denominado “Calidad con Sello UNAD”, en donde **se aporta a su cumplimiento con la ejecución de un total de 340 acciones, de las cuales formuladas desde los procesos del SIG (250 acciones), SGA (40 acciones) y SST (50 acciones), así;**

Sistema/Proceso	Cantidad acciones
(Proceso) Ciclo de Vida del Estudiante	63
(Proceso) Evaluación y Aseguramiento de la Gestión Organizacional	30
(Proceso) Gestión de la Información y del Conocimiento Organizacional	43
(Proceso) Gestión de la Investigación	9
(Proceso) Gestión de la Oferta Educativa	2
(Proceso) Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica	3
(Proceso) Gestión del Bienestar Integral Unadista	7
(Proceso) Gestión Integral de la Infraestructura Física	5
(Proceso) Gestión y Desarrollo de la Plataforma Humana Unadista	9
(Proceso) Mejoramiento de la Gestión Organizacional	11
Gestión Ambiental	37
Gestión de Seguridad y salud en el trabajo - Nacional	29
Gestión de Seguridad y salud en el trabajo - ZAO	3
Gestión de Seguridad y salud en el trabajo - ZCORI	3
Gestión de Seguridad y salud en el trabajo - ZSUR	4
Total general	258

Todas estas acciones en contribución a los objetivos establecidos por los sistemas que conforman el SIG. De igual manera, a este objetivo estratégico, se contribuyó con la ejecución y el seguimiento al PLAN-(C-1)-1070, Plan de mejora que se tiene en curso para la atención y seguimiento al Componente de Racionalización de Trámites que hace parte del Plan de anticorrupción y de Atención al Ciudadano, derivado del procedimiento P-1-6 Mejoramiento de Trámites y Otros Procedimientos Administrativos; este plan consta de 4 oportunidades de mejora, atendidas a través de 11 acciones, las cuales a la fecha todas se encuentran en estado En curso.

2.3. Desempeño y conformidad de las salidas de proceso

Acorde con las Salidas definidas del proceso, se tiene el siguiente comportamiento:

- Acciones de mejoramiento implementadas: Ejecución de un total de 338 acciones, de las cuales 136 totalmente implementadas, cumpliendo con el propósito para el cual fueron definidas y por lo cual se les dio el estado de Cerradas; continúan en implementación 202 acciones (abiertas).
- Reconocimiento de Buena Práctica: A la fecha de corte de este informe, el Banco de Buenas Prácticas Organizacionales cuenta un total de 28 Prácticas reconocidas (15 vigentes), de las cuales, acorde a la posible salida no conforme, no se han presentado Inconsistencias en la información publicada de ninguna buena práctica.
- Trámite u otro procedimiento administrativo mejorado: A nivel de trámites con registro ante el DAFP, se tiene un total de 8 trámites cargado y aprobado en Portal SUIT de la función pública, frente a los cuales acorde a la posible salida no conforme, no se han presentado para ninguno de ellos Inconsistencias de la publicación en el Portal SUIT.

2.4. Resultados de las auditorías

Durante el periodo 16 de mayo 2022 al 15 de noviembre 2022, el proceso C-1 recibió el ejercicio de auditoría interna y la auditoría externa, derivado de ambos ejercicios, no se generaron hallazgos de No conformidad, por el contrario, se identificaron aspectos positivos y fortalezas del proceso, entre las cuales se mencionan:

- El buen conocimiento por parte del personal que desempeña funciones dentro del proceso
- La articulación y compromiso evidenciado por parte del equipo auditado
- La correcta atención a las oportunidades derivadas de la auditoría interna 2021
- Uso de los sistemas de información como es el SSAM para la gestión del proceso

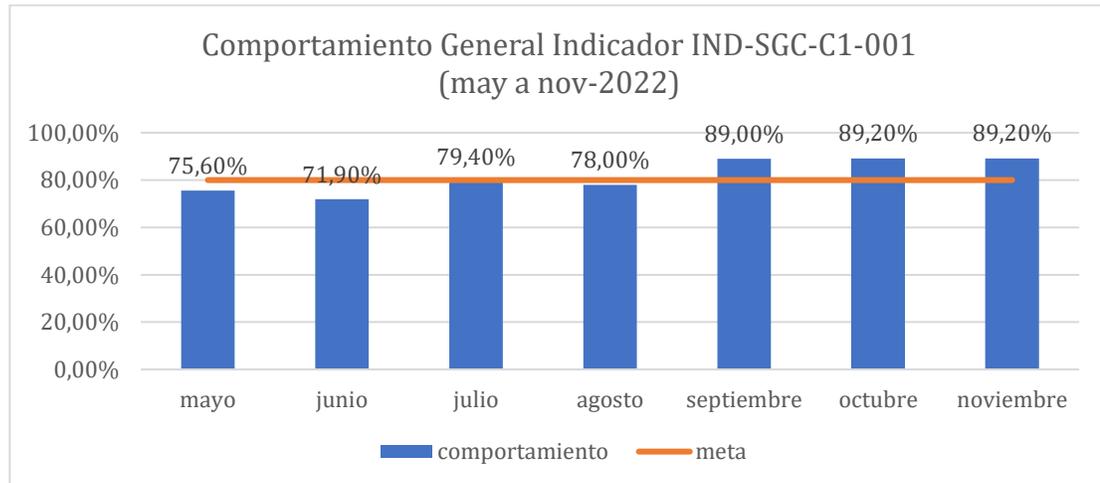
Así mismo, no se tiene ningún tema pendiente o acciones en curso que se hayan derivado de auditorías previas efectuadas específicamente para este Proceso.

2.5. Resultados de seguimiento y medición

Como parte del análisis y seguimiento realizado a través de los indicadores, el proceso tiene establecidos dos (2) indicadores, enfocados al seguimiento del estado de las acciones de los planes de acción y de mejora formulados por los procesos del SIG y por las Escuelas fruto de los ejercicios de autoevaluación de programas académicos.

Nota: Para los indicadores, es necesario señalar que el corte de datos para el reporte y análisis de indicadores de cada periodo es el día 20 de cada mes.

IND-SGC-C1-001: Oportunidad en el cumplimiento de ejecución de acciones derivadas de planes de mejoramiento de procesos del SIG.



Fuente: Ficha Comportamiento indicadores del SIG (mayo a noviembre 2022)

[\(Clic aquí para consultar detalles de la medición IND-SGC-C1-001\)](#)

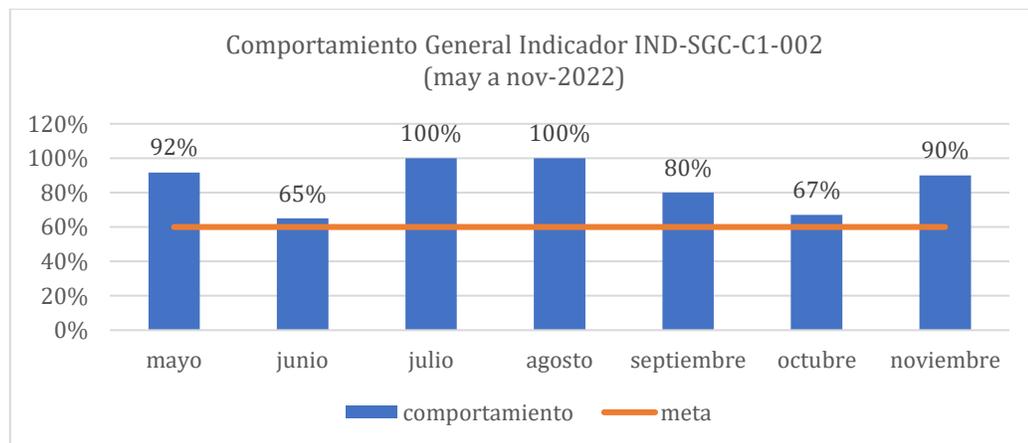
Durante los meses de mayo a noviembre de 2022, se presentó un comportamiento relativamente estable y cercano al cumplimiento de la meta establecida equivalente al 80%, este comportamiento. En los meses de mayo a agosto, dicho comportamiento se deriva especialmente, por la cantidad de acciones en estado de “No iniciadas” las cuales pese a su estado, influyen en la medición del indicador, sin embargo dichas acciones no representan ningún tipo de incumplimiento, pues las mismas se encuentran dentro de los tiempos previstos para su ejecución. Si bien se presentaron algunas situaciones de vencimiento, en dichos meses, frente a dichas situaciones, desde la GCMO se remitieron notificaciones especiales dirigidas a los líderes responsables, solicitando su atención prioritaria. Es de resaltar que para los meses de septiembre, octubre y noviembre no se presentó ninguna acción con vencimiento.

Por otra parte, es importante mencionar el dato de cierre de acciones, frente al cual se obtuvo un total de 103 acciones cerradas, dato que, pese a que no se ve reflejado a nivel de indicadores, es muestra de la gestión desarrollada por los procesos del SIG, así como también de las notificaciones de alerta remitidas frente al estado de acciones, para lo cual se tuvo el siguiente comportamiento:



Fuente: Sistema de Seguimiento a Acciones de Mejora - SSAM (20-nov-2022)

IND-C1-SGC-002: Oportunidad en el cumplimiento de ejecución de acciones derivadas de planes de mejoramiento de programas académicos.

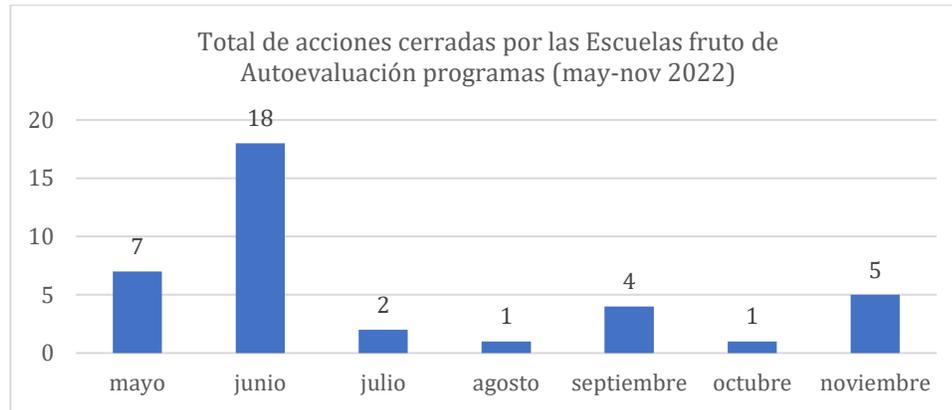


Fuente: Ficha Comportamiento indicadores del SIG (mayo a noviembre 2022)

[\(Clic para consultar detalles de la medición IND-SGC-C1-002\)](#)

Durante los meses de mayo a noviembre de 2022, se presentó un comportamiento por encima de la meta establecida correspondiente al 60%, esto debido a que la base de cantidad de acciones abiertas han venido reduciendo y las mismas han presentado el comportamiento esperado de estar en estado “En curso”. Si bien el porcentaje de logro se ha sobrepasado en los últimos periodos, esto se debe a la que la base del total de acciones abiertas en cada periodo, se ha mantenido con prácticamente las mismas acciones, por lo cual al momento en que se generen un número significativo de nuevos planes, el número total de acciones incrementará notablemente, lo que generará que el comportamiento se vea normalizado a porcentajes cercanos a la meta establecida.

Por otra parte, es importante mencionar el dato de cierre de acciones, lo cual no se ve reflejado en el indicador anterior, pero lo cual es muestra de la gestión desarrollada por las escuelas para la mejora de los programas académicos, frente al cual se obtuvo un total de 38 acciones cerradas.



Fuente: Sistema de Seguimiento a Acciones de Mejora - SSAM (20-nov-2021)

2.6. Adecuación de los recursos

- **Sistema de seguimiento a Acciones de Mejora – SSAM**

Esta aplicación web es uno de los principales recursos tecnológicos para la operación del proceso en el cual reposan todos los datos y archivos de evidencia de la formulación y ejecución de los planes de acción y de mejora, a la fecha cuenta con 250 usuarios habilitados distribuidos con diferentes roles necesarios para la formulación y gestión de planes de acción y de mejora. Durante el periodo fue incluida una mejora para articular los resultados de auditoría con la realimentación y formulación de planes de acción para atender los mismos.

- **Página Web del SIG - Banco de Buenas Prácticas:**

El espacio del Banco de Buenas Prácticas <https://sig.unad.edu.co/buenas-practicas> es a través del cual se viene efectuando la publicación y divulgación de la información correspondiente al reconocimiento de buenas prácticas, durante este periodo, se incorporaron los reconocimientos externos que obtuvieron tres (3) experiencias de la UNAD.

- **Correo electrónico**

Este es otro recurso importante para el proceso, por cuanto, a través de este, durante el periodo se generaron comunicaciones relacionadas con:

- Notificaciones de estado de acciones del SSAM,
- Requerimientos frente a acciones del SSAM,
- Divulgación de información relativas a Buenas prácticas,
- Solicitudes de información relativas con el Mejoramiento de tramites.

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

Durante el periodo de análisis, se abordaron las respectivas acciones de mitigación definidas para los riesgos establecidos en el proceso, así:

Respecto al riesgo *“Posibilidad de afectación a la gestión institucional por acciones que superan 30 días de vencimiento con ausencia total de reportes de avances durante todo su periodo de ejecución, debido al desconocimiento de la asignación o seguimiento inoportuno al estado de la acción por parte del líder responsable”*, No se ha presentado materialización del riesgo, esto gracias a que se han venido implementado los controles y acciones de mitigación definidas como los son:

- Envío de correos informativos a los responsables de acción.
- Visualización automática de alertas a través del listado de acciones el SSAM
- Concertación de acciones con el responsable asignado
- Notificación de asignación de acciones vía correo electrónico.
- Envío de notificaciones preventivas vía correo electrónico y totalmente automatizadas, dirigida a los responsables de acción con copia a sus colaboradores para acciones próximas por vencer a los 15, 7 y 1 día(s) antes de la fecha final establecida para su ejecución.

En relación con el riesgo *“Posibilidad de pérdida de credibilidad en el ejercicio de reconocimiento de buenas prácticas por la imposibilidad de comunicación de los resultados de la evaluación de una propuesta de buena práctica al postulante, debido a la demora en la entrega de la evaluación por parte del evaluador asignado, superadas 3 asignaciones de evaluador durante un periodo de 3 meses desde la fecha de asignación”*, de acuerdo con las acciones de mitigación se remitieron recordatorios de la evaluación para el caso de dos (2) propuestas de buenas prácticas, lográndose obtener la evaluación de la misma, sin materialización del riesgo.

En relación con el riesgo *“Posibilidad de falta disciplinaria por incumplimiento en la implementación de las políticas institucionales en marco del Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, debido a la no publicación del plan de racionalización de trámites y/o sus seguimientos cuatrimestrales”*, No se ha presentado materialización del riesgo, esto derivado del cumplimiento a los controles y acciones de mitigación, para lo cual desde la GCMO, se han

venido realizando seguimiento específico frente a los compromisos a cargo de las unidades encargadas de las mejoras en el SSAM y desde la Oficina de Control Interno OCONT, se efectuó la publicación del informe de seguimiento del plan de la vigencia 2022, correspondiente al periodo Mayo a Agosto de 2022)

https://informacion.unad.edu.co/images/control_interno/2022/SEGUNDO_SEGUIM_PLAN_ANTICORRUP_Y_ATENC_AL_CIUADAD.pdf

2.8. Oportunidades de Mejora

Se finalizó la atención a la oportunidad de mejora relacionada con el desarrollo e implementación del módulo de "Resultados de auditoría", la cual quedó implementada a partir del 04 de agosto de 2022, esto, para el proceso C-1, representó generar la articulación de dichos resultados con la realimentación y formulación de planes de mejora para los mismos. A partir de ello, se efectuó la actualización procedimiento P-1-1 Gestión de Planes de Acción y de Mejora (modifica condición general "O" y actividades 1 y 2) y del Instructivo I-1-1-1 (eliminando el tipo de hallazgo "Observación por auditoría" por cuanto se abordan bajo el tipo de hallazgo "Oportunidad de mejora" y se clarificaron las definiciones de tipos de hallazgo "No conformidad Mayor", "No conformidad Menor" y "Oportunidad de mejora".

Se contempla para la vigencia 2023, realizar el diagnóstico para el registro de Otros Procedimientos Administrativos -OPAS en la plataforma del Sistema Único de Información de Trámites SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP.



*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