

# Sistema de Gestión de Calidad

## Revisión por la Dirección UNAL Medellín

# 2021

Es un informe presentado a la alta dirección de la Universidad, donde se evalúa la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

A continuación conoce los resultados:

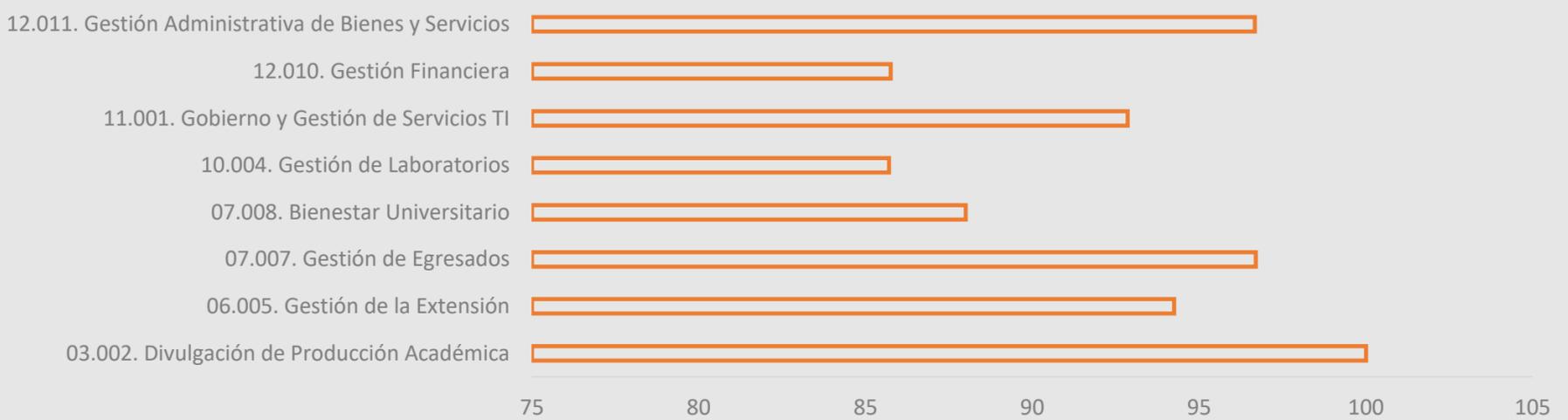


Fuente: SoftExpert

### Encuestas de Satisfacción

Le permite a la Universidad medir, analizar y valorar el grado de satisfacción de las partes interesadas y definir acciones orientadas a mejorar el desempeño y a fortalecer la percepción de la satisfacción. Se busca una satisfacción superior al 80%

#### Satisfacción del Usuario

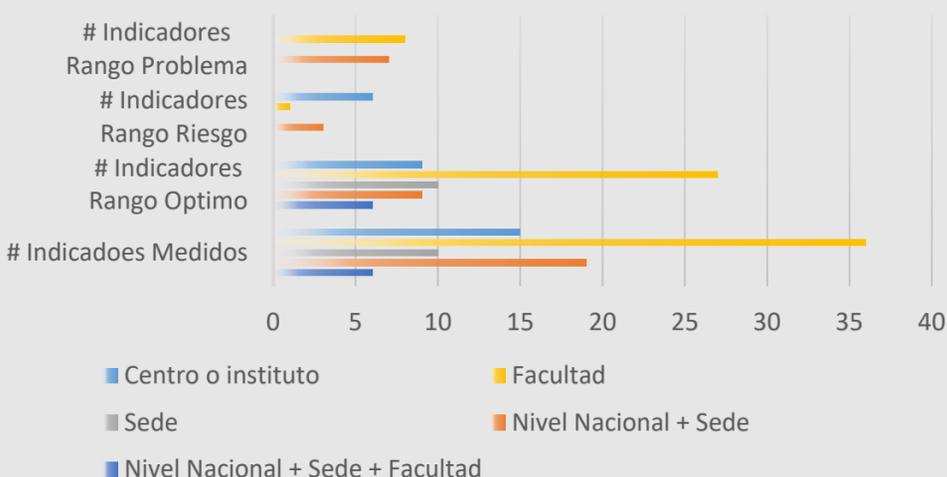


- Los resultados sugieren una percepción favorable sobre la gestión que realizan los procesos

### Desempeño del proceso Indicadores de Gestión

Los indicadores de gestión asociados a los procesos vigentes en la UNAL, permiten realizar un monitoreo oportuno al cumplimiento de sus objetivos y metas, y así tomar decisiones informadas a partir del análisis de los resultados obtenidos, en el marco del mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad institucional.

#### INDICADORES DE GESTIÓN MEDIDOS



#### % CUMPLIMIENTO INDICADORES



## Retroalimentación de las partes interesadas

El identificar, caracterizar y llevar un control de la gestión con los usuarios y demás grupos de interés más relevantes para el proceso, permite en caso de ser necesario, implementar mejoras que incrementen la satisfacción de sus necesidades y expectativas frente a la prestación de los servicios, trámites y entrega de productos, propendiendo a la mejora .

Proceso	Grupos de interés	Gestión frente a las necesidades y expectativas
<b>Divulgación de Producción Académica</b>	Docentes Estudiantes Docentes Externos Personal administrativo Usuarios externos	Se publicaron tres números del boletín informativo Grafías Se publicaron una serie de piezas gráficas invitando a los docentes Edición y publicación de 2 números de la revista Boletín de Ciencias de la Tierra. Creación de nuevas políticas en donde se incluyen a los empleados Participación en la Fiesta del Libro de Medellín en conjunto con la Editorial UN y participación virtual en la plataforma La ciudad de los Libros
<b>Gestión de la Extensión</b>	Personal administrativo Docentes Alta Dirección	Realizaron documentos técnicos, administrativos y financieros Presentaron informes Ejecución y seguimiento a proyectos de extensión Liquidaron proyectos donde se tienen los productos académicos Tramite de patentes y registros de software Seguimiento a la gestión del proceso
<b>Gestión de Egresados</b>	Alta Dirección Coordinación Nacional de Egresados	Estrategias y Acciones para el fortalecimiento de la relación con el egresado. Actualización de Base de datos Convenios Cursos, eventos, charlas, cátedras, relacionamiento, vinculación laboral y mantener el vínculo con la Institución.
<b>Gestión del Talento Humano</b>	Personal Administrativo Educadores de enseñanza Básica y media" Trabajadores oficiales Docentes	Gestión de situaciones administrativas Afilaciones al Sistema General de Seguridad Social, Fondo de Cesantías y Caja de Compensación Convocatorias para la provisión de cargos y encargos Plan anual de capacitación Gestión de nómina Evaluación de desempeño Fomento de la salud laboral
<b>Gobierno y Gestión de Servicios TI</b>	Proveedores de Servicio Tecnológico Estudiantes Ministerio de las TIC Personal administrativo Líderes de Proceso Alta Dirección	Páginas Web. Envío de correos masivos. Catálogo de Servicios de TI. Soporte a Sistemas de Información. Conectividad a red de datos, Internet, Correo electrónico Integridad de la información Soporte equipos. Redes, telefonía, internet. Videoconferencia Políticas y Directrices
<b>Gestión Financiera</b>	Docentes Alta Dirección	Tramites y servicios asociados a la Gestión Financiera Informes de estados financieros Informes de ingresos y gastos de la ejecución presupuestal.
<b>Gestión Administrativa de Bienes y Servicios</b>	Docentes Personal administrativo Contratistas Entes de control	Plan anual de adquisiciones de bienes y servicios Gestión de Ordenes contractuales Informes periódicos de la gestión administrativa de Bienes y Servicios. Informes de gestión y evaluación, resultados misionales, desempeño de procesos documentos que evidencien el cumplimiento de la normativa legal vigente de la Universidad. Planes de mejoramiento de auditorías anteriores. Informes relacionados con la gestión de bienes y servicios.

- Las mejoras identificadas frente a la Gestión realizada por los procesos se documenta en el aplicativo SoftExpert

## Desempeño del proceso - Salidas No Conformes



El tratamiento de las salidas no conformes del servicio, producto o trámite de la Universidad Nacional de Colombia, permite prevenir el uso o entrega no intencionada al usuario.

Durante el 2021 la Sede Medellín diseño e implementó una nueva metodología para el tratamiento de las “Salidas No Conformes”, la cual se empezó a implementar en el año 2022.

## Resultados de Auditorías



La Auditorias Son otra herramienta que tiene el Sistema de Gestión para evaluar la conformidad del mismo, frente a los requisitos.

Año	ID SoftExpert	Proceso	FA	FC	FCA	FCHE	FMi
2021	U.AGC.03.004.002	Divulgación de la Información Oficial					x
2021	U.AGC.05.007.001	Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación	x				x
2021	M.AGC.12.010.001	Auditoria Proceso Gestión Financiera - Combinada 2021	x	x	x		

- La tabla presenta las auditorias internas realizadas durante el periodo y las facultades que fueron evaluadas dentro de la realización de las mismas.
- La Auditoria Interna Institucional, valida el cumplimiento de los requisitos y aspectos por mejorar e implementar en la Universidad Nacional de Colombia. En la Sede Medellín se identificaron 2 No conformidades potenciales, asociadas a los requisitos 6,1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades, numeral 6.1.1 Literales b y c, y al requisito 8.7 control de las salidas no conforme.

## Estado de las acciones de la revisión por la dirección previas



Permite al sistema controlar la gestión realizada frente a Revisiones por la Dirección Anteriores.

Durante el 2021 se formuló el plan de Acción “Fortalecer la divulgación de los aspectos y actividades del Sistema de Gestión en la Sede Medellín”, evidenciando la construcción de una matriz de comunicaciones a la cual se dio cumplimiento a las estrategias para difundir los componentes del SIGA al interior de la Sede. Con el desarrollo de las estrategias de comunicación se generó gestión del conocimiento a los funcionarios de cada uno de los procesos, en las actividades que se desarrollan con el SIGA y la articulación que se tiene con la función de cada uno. Además, se presentó un incremento de participación en las actividades programadas por el sistema de gestión.

## No Conformidades, Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora



La gestión de los planes de acción documentados es importante para evidenciar la mejora continua de los procesos

Proceso	2021				TOTAL
	OM	AP	AC	GR	
001. Direccionamiento Estratégico Institucional			1		1
004. Agenciar las Relaciones Exteriores			2		2
003. Gestión de la Investigación y Creación Artística	7				7
007. Gestión de Egresados	1				1
008. Bienestar Universitario	1		1		2
007. Gestión del Talento Humano	1		3		4
005. Gestión Documental			1		1
010. Gestión Financiera	6	1	3	1	11
011. Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	2	1		1	4
001. Evaluación Independiente		1			1
	<b>TOTAL SGC</b>				<b>34</b>

OM : Oportunidad de mejora  
 AP : Oportunidad de Mejora  
 AC : Acción Correctiva  
 GR : Gestión del Riesgo

Proceso	IMPACTO
001. Direccionamiento Estratégico Institucional	Impacto sobre la Calidad del producto o Servicio, Satisfacción del usuario y la Conformidad del proceso Se estructuró el proyecto "Construcción del Centro de Producción Porcícola Paysandú de la Universidad Nacional de Colombia, en el municipio de Medellín"; Proyecto viabilizado y aprobado en la OCAD Departamental el día 6 de diciembre de 2019 y Se formuló el proyecto "Mejoramiento del Campus Oriente de la Universidad Nacional de Colombia en el Departamento de Antioquia, Municipio de Rionegro (Laboratorio genómico). Se implementó el acompañamiento a los proyectos mediante reuniones, permitiendo identificar puntos críticos (actividades próximas a vencer, modificaciones presupuestales del proyecto y cambios en aspectos relevantes de la formulación inicial del proyecto) en la ejecución para darles manejo y solución. Se hace seguimiento de los proyectos. Se modifica la estructura interna académico - administrativa de la oficina de Planeación y estadística de la Sede Medellín; se crearon las unidades Unidad de Proyectos Estratégicos, Unidad de Planeación Territorial y Unidad Ejecución de Infraestructura Física.
004. Agenciar las Relaciones Exteriores	Impacto sobre la Calidad del producto o Servicio, Satisfacción del usuario y la Conformidad del proceso Con la Unidad de Proyectos Estratégicos se crearon videos para visibilizar los siguientes procesos de la ORI: Tipos de Becas, Consideraciones de Lugar de destino, Cronograma del proceso, Tips de documentación, Recomendaciones para tu CV y Recomendaciones para tus Cartas de motivación, ensayos u otros. Se identificaron dependencias que interactúan con el proceso las fichas gráficas y videos que se crearon se socializaron con el grupo de interés.
003. Gestión de la Investigación y Creación Artística	Impacto sobre la Calidad del producto o Servicio, Satisfacción del usuario y la Conformidad del proceso Se realizó revisión a indicadores de gestión y se realizaron ajustes pertinentes. Se realizaron capacitaciones para facilitar la gestión académica de los proyectos de investigación en el Sistema de Investigación Hermes. Se implementó la metodología de Gestión del Riesgo del proceso, para evaluar por medio de los controles establecidos la debilidad "Deficiente seguimiento en todos los niveles del proceso al cumplimiento de la normatividad establecida para el Sistema de Información Hermes", esto de acuerdo a la revisión de la ficha de riesgos 2019 y la aplicación de la metodología establecida por la institución, Se crearon flujogramas relacionados con la resolución 1551 entre ellos: 1. Con personas extranjeras naturales o jurídicas: - Cuando la iniciativa provenga de una Sede o comprometa a más de una Facultad y/o Unidad de la misma Sede. (2). Con personas extranjeras naturales o jurídicas -Cuando la iniciativa provenga de más de una unidad académica básica de la misma Facultad. (3.) Con personas nacionales naturales o jurídicas: - Cuando la iniciativa provenga de una Sede o de una Facultad y/o unidad académica básica, (4.) Cuando comprometan a más de una facultad y/o unidades académicas básicas de distintas facultades en la sede o más de un centro o instituto de una misma sede.
007. Gestión de Egresados	Impacto sobre la Calidad del producto o Servicio, Satisfacción del usuario y la Desempeño del proceso Se crean espacios de interacción principales La UNAL en tu casa y Conectados para compartir. Así mismo se desarrollan acciones en Redes de egresados y comunidades de oficinas de egresados, internas y externas En el trienio se planearon 54 actividades con los egresados
008. Bienestar Universitario	Se crea un repositorio magnético en el que se guarden las hojas de vida de la totalidad del personal. Se implementa metodología de control de fallas Se revisa y completa el cumplimiento de los estándares de habilitación de salud. Se implementa el SINSU, con el fin de obtener trazabilidad de los servicios ofrecidos a la comunidad educativa. Se estandariza el proceso de inscripción a torneos deportivos externos, esto optimiza los tiempos de respuesta Se implementa estrategia para obtener recursos adicionales para ampliar la cobertura en los servicios del Área de Gestión y Fomento Socioeconómico de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Colombia.
007. Gestión del Talento Humano	Se documenta la guía M.GU.08.007.001 Guía para el desempeño del cargo académico administrativo de Director de Unidad Académica Básica Se hace acompañamiento al sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo Se socializa el documento "Introducción al Manual de Funciones y Competencias Laborales" Se fortalece el proceso de Gestión de Talento Humano en las facultades mejorando la articulación con el nivel Central
010. Gestión Financiera	Impacto sobre la Calidad del producto o Servicio, Desempeño del proceso, Satisfacción del usuario y la Conformidad del proceso Se fortalece el proceso de conciliación de los ingresos académicos de posgrado y la distribución de los mismos de acuerdo con la normativa de la Universidad, impactando la calidad en la información financiera, la oportunidad de los ingresos para financiar el presupuesto de funcionamiento y los Fondos Especiales y la ejecución presupuestal.000304 Se fortalece el uso de pago virtual UN por diferentes medios de divulgación a todos los grupos de interés. 000323 Se identifica en las Unidades Administrativas de las Facultades la necesidad de crear en las TRD, la serie documental CONTROLES, con la subserie FACTURAS ANULADAS Y/O CANCELADAS. Se fortalece el proceso de cartera, a través de una reestructuración de las actividades, procedimientos, indicadores de gestión, roles y responsables. Se centraliza el proceso de creación de terceros en la Sección de Contabilidad, logrando la unificación de criterios, base de datos, solicitudes de los usuarios, atención de requerimientos internos, y así garantizando la calidad de la información exógena de la Universidad. Gestión del riesgo Se fortalece el proceso de cartera diseñando una base de datos que permite la búsqueda de las normas y agilizar el trámite según apliquen los descuentos, aportando a la calidad en los estados financieros de la Universidad.
011. Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	Se implementó las herramientas tecnológicas para facilitar la gestión del proceso contractual. Lo que permite disminuir reprocesos en actividades precontractuales y contractuales, disminución de tiempos de respuesta y el seguimiento a la ejecución contractual Implementar el nuevo modelo de contratación en el Nivel Central de la Sede Medellín Y optimizar las actividades de la Oficina de Importaciones Se impacta en el seguimiento a las constancias de cumplimiento de los procesos contractuales y a los tiempos de entrega de la mercancía. Se implementa la firma electrónica para el procedimiento: movimiento transitorio de bienes. se realizó el diagnóstico de los niveles de efectividad, eficiencia y eficacia del macroproceso Financiero y Administrativo en la Sede Medellín, con miras a la simplificación del proceso, Se documentó guías de trabajo para los diferentes procesos contractuales en cada una de sus etapas. Se identificó e implementó mecanismos de seguimiento y medición para el modelo de contratación Se establecieron los lineamientos para la organización de los expedientes contractuales digitales generados en el periodo de la emergencia sanitaria debido a la COVID-19. Lo anterior, sustentados en la circular GNFA 9 de 2020. Se fortaleció las actividades de Comercio Exterior