

Revisión por la dirección

Año:2024



Medellín
Mayo 12 de 2025

Conveniencia

Grado en que se ajusta el SGC a los propósitos de la organización.

Adecuación

Cumplir los requisitos, política y objetivos.

Eficacia

Extensión en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

SGC

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Equipo de trabajo

Adamo Alexander Gutiérrez Gallego

Claudia Liliana Bedoya Castañeda

Isabel Cristina García González

Paula Andrea Londoño Ramírez

Direccionamiento Estratégico Institucional

- Riesgos de proyectos de inversión – BPUN desde el año 2023
- Apoyo a la articulación del Plan de acción de Sede y facultades
- Acompañamiento en la construcción del informe de gestión de la sede y los procesos

Agenciar las relaciones Exteriores

- Diagnóstico de la movilidad entrante o saliente, como elemento articulador del proyecto de armonización con la academia.

Divulgación de la información general

- Acompañamiento estratégico para el cumplimiento de la política institucional de comunicaciones, trabajo articulado con las facultades y comunicadores de la Sede.

Gestión de Investigación y creación artística

- Acompañamiento a la autoevaluaciones de la gestión en las facultades, desde el año 2020

Gestión Administrativa de apoyo a la Formación

- Articulación del Nivel Central y las seis facultades, en la implementación y seguimiento de los componentes del Sistema de Gestión de Calidad
- Diagnóstico de la movilidad entrante o saliente, como elemento articulador del proyecto de armonización con la academia, liderado por el SIGA

Gestión de la Extensión	• Aplicación de la cadena de valor para la modalidad Prácticas y pasantías, con alcance a facultades • Diagnóstico de la movilidad entrante o saliente, como elemento articulador del proyecto de armonización con la academia, liderado por el SIGA • Diagnóstico a la gestión de la modalidad de Educación Continua y Permanente • Consolidación del Grupo de Gestores de Extensión desde el año 2019.
Gestión de Egresados	• Apoyo en la consolidación de la información para los cambios administrativos.
Gestión del Talento Humano	• Acompañamiento a las auditorias del Ministerio de Trabajo y en la definición de los planes de mejoramiento • Plan de mejoramiento Situaciones sindicato
Gestión de Laboratorios	• Implementación del marco integral de Gestión del Riesgo, en los laboratorios: Microbiología de aguas y alimentos y Bromatología. • Definición de indicadores en el laboratorio de Microbiología de aguas y alimentos con fines de acreditación en la norma 17025
Servicios Generales y apoyo administrativo	• Participación activa en la documentación e implementación del Plan Estratégico de Seguridad Vial • Apoyo en la realización de las auditorías de tercera parte a Cotraespeciales y las empresas de recolección y disposición final de residuos sólidos de la Sede.

Macroproceso
Gestión
Financiera y
Administrativa

- Acompañamiento en la realización del diagnóstico a los trámites financieros y administrativos de la Facultad de Ciencias
- Acompañamiento a la implementación de la reestructuración de la Dirección de Servicios Compartidos

Mejoramiento de
la Gestión

- Definición e implementación de la metodología institucional de Salidas No Conformes o novedades
- Definición e implementación del modelo de Gestión de Conocimiento Organizacional a nivel institucional.
- Implementación de la metodología de gestión del riesgo a los procesos a nivel Institucional: Gestión administrativa de apoyo a la formación, Gestión Financiera, Gestión Administrativa de Bienes y Servicios, Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico, Servicios Generales y Apoyo Administrativo, Gestión de Egresados, Divulgación de la información Oficial, Divulgación de la producción académica (apoyo por abandono),
- Construcción y revisión de instrumentos aplicables a los componentes del Sistema de Gestión de Calidad (RXD, DOFA, DOFA-PESTAL, indicadores,
- Softexpert:
 - Sistematización de la caracterización de los procesos
 - Automatización del procedimiento de Elaboración y Control de Documentos.
 - Parametrización y administración del módulo de Salidas No Conformes o novedades
 - Parametrización del formulario de Gestión de Conocimiento Organizacional
 - Acompañamiento en la parametrización de IGP
- Asesoría y acompañamiento a la implementación de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, en los 22 procesos aplicables a la Sede.
- Formación y actualización de auditores internos. 56 auditores activos
- Díez años de Gestores UNAL

La revisión por la dirección tiene como propósito conocer la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de calidad, esta debe planificarse teniendo en cuenta:



Estado de las acciones previas

Isabel Cristina García González



6 Ejecutadas al 100%
durante el 2024.
1 Pendiente por el NN

1

Análisis de contexto: realizar prueba piloto del elemento articulador, de acuerdo con el factor 8. Visibilidad Nacional e Internacional

2

Implementar estrategias que motiven a los usuarios:
A responder las encuestas de satisfacción de usuarios
Redefinir la metodología

3

Desempeño de los procesos y sensibilización del modelo CM

4

Conformidad de los productos y servicios (SNC); Implementar la metodología y la parametrización en el aplicativo SoftExpert de la metodología o salidas no conformes para el registro de trabajo no conforme.

5

Sensibilizar a las partes interesadas sobre la importancia de la implementación de las metodologías de mejora continua y gestión del cambio

- Cumplir el programa de auditorías 2024
- Fortalecer el equipo de auditores de Sede
- Realizar encuentros con los responsables de calidad, con el fin de sensibilizar, capacitar y acompañar los procesos

6

Gestión del Riesgo: continuar con la identificación de nuevos riesgos en la vigencia 2024, en los procesos Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación y Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico

7

Sistema de gestión de calidad: Fortalecer la interrelación con las Facultades

Gestión Integral del riesgo

Adamo Gutiérrez Gallego



Contexto de la organización

P
E
S
T
A
L

D O F A

Riesgos

Oportunidades

Proceso asesorados a Nivel Institucional

Divulgación de la Información Oficial

Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación

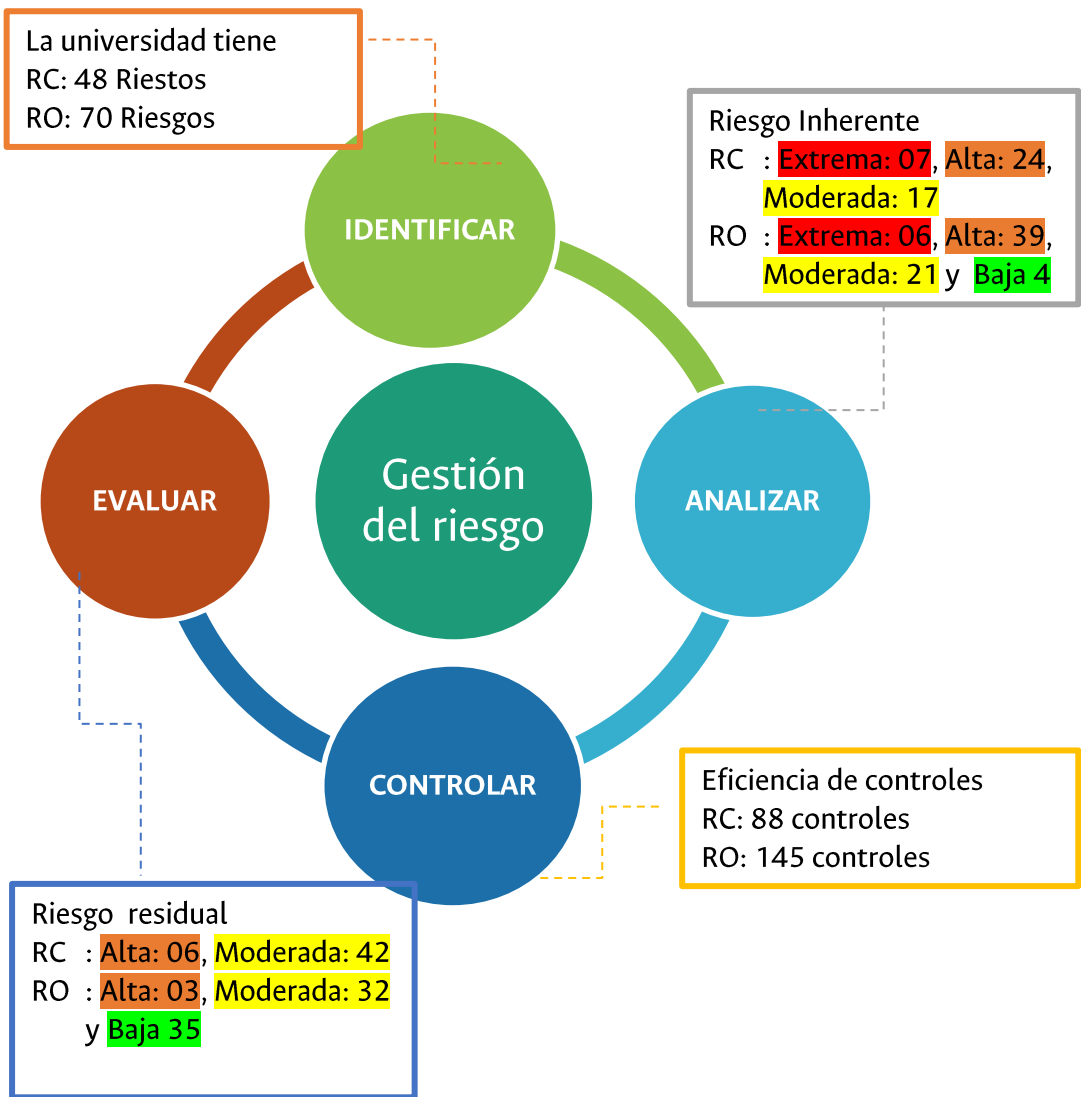
Gestión de Egresados

Gestión Administrativa de Bienes y Servicios

Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico

Servicios Generales y Apoyo Administrativo

Gestión Financiera



Fortalezas

- Cobertura total (100%) en la identificación de los RC y RO en los 27 procesos del SGC
- Participación de las Coordinaciones de Calidad de las Sedes fortaleció la segunda línea de defensa en la gestión de riesgos.
- Mejoró la eficacia de los controles.
- La parametrizó el Matriz de RC en el aplicativo SE, mejoró la gestión de la información y evita la duplicidad.
- Se consolidó los mapas de RC y RO en la plataforma Softexpert para la respectiva consulta

Retos

- Avanzar en la apropiación de la cultura de la GR
- Replicar buenas prácticas en otras tipologías de riesgos
- Implementar ajustes en la metodología

Avances:

- En la construcción del protocolo de la materialización de riesgos
- En la revisión de las diferentes tipologías de riesgos para incluirlas en el MIGR

Fuente: INFORME GIR UNAL 2024 / SIGA

Desempeño y eficacia del SGC:

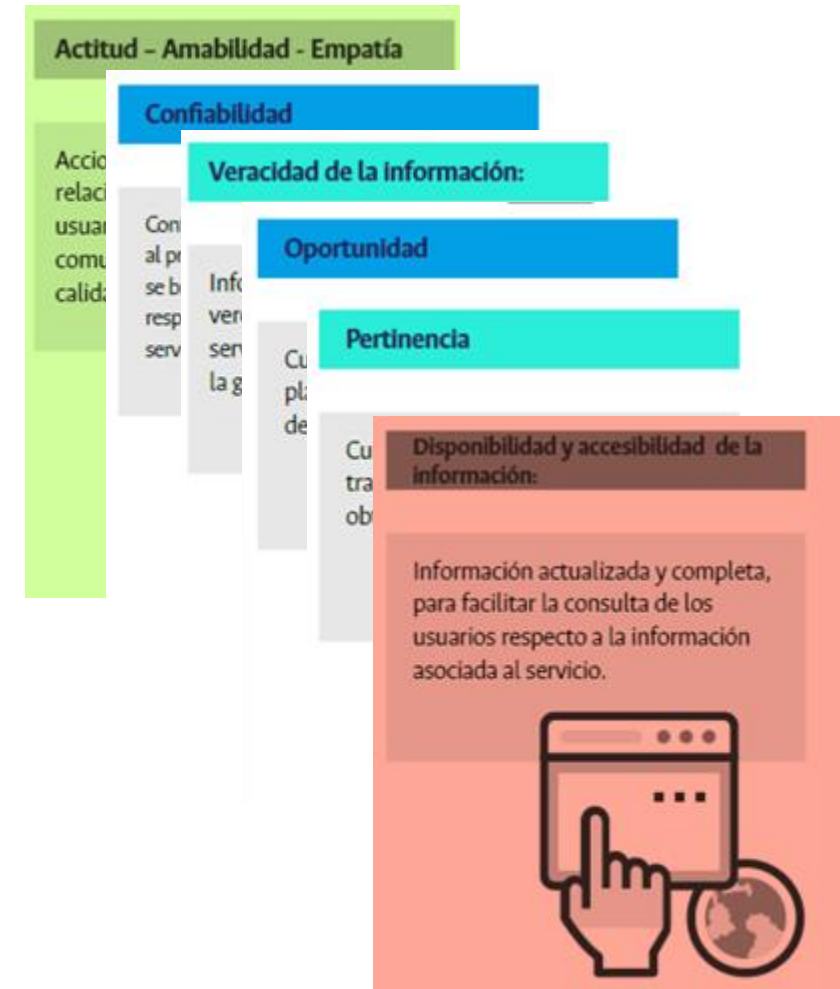
Satisfacción del usuario

Claudia Liliana Bedoya

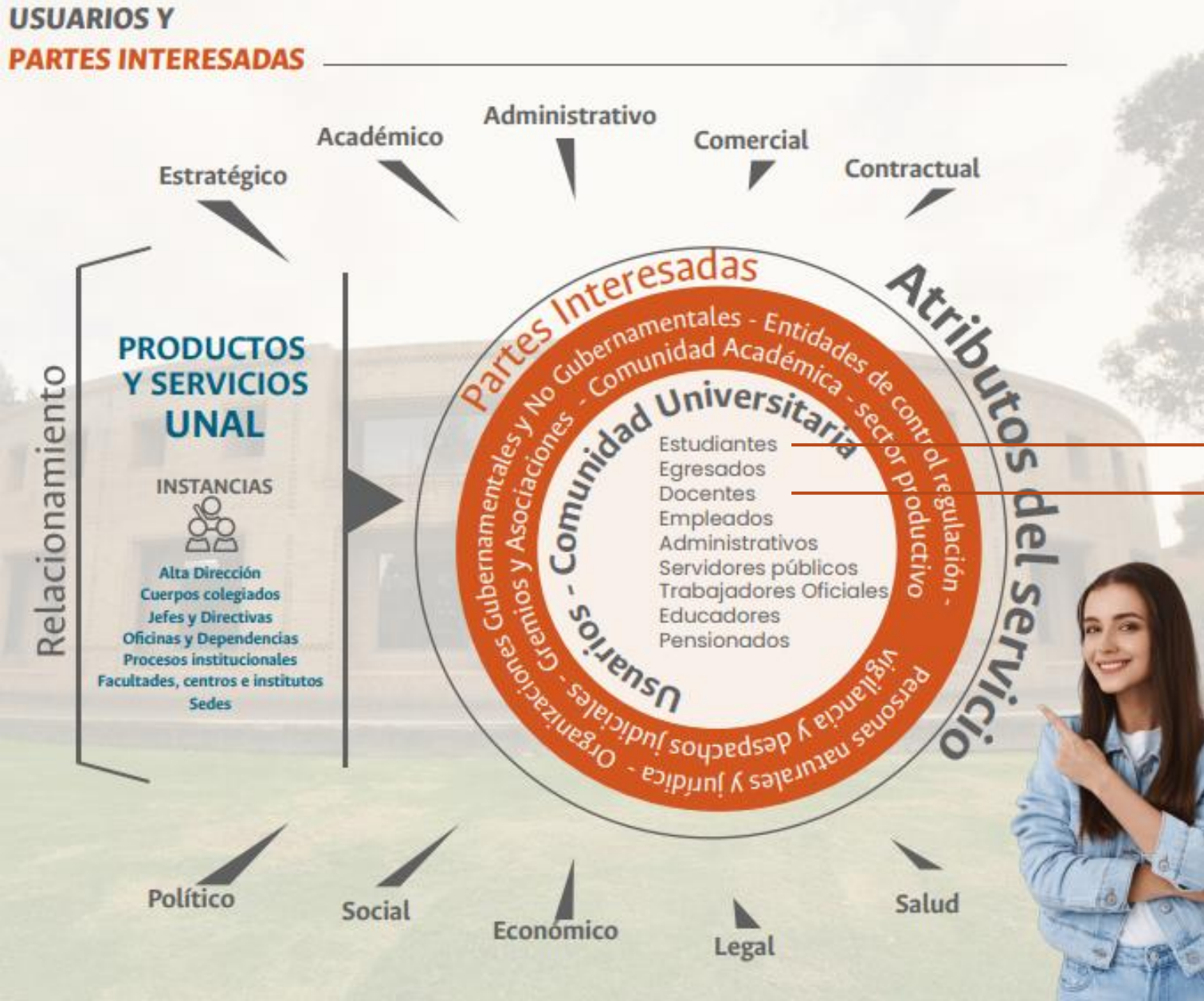


Procesos	Nivel de Satisfacción General	Nivel de satisfacción en Sede
Gestión de la Investigación y Creación Artística	83%	75%
Gestión de Laboratorios	82%	83%
Gestión de la Extensión	95%	
Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios	87%	81%
Bienestar Universitario	91%	93%
Gestión Administrativa de apoyo a la Formación	76%	
Divulgación de la Producción Académica	69%	
Agenciar Relaciones Exteriores	79%	
Gestión de Talento Humano	91%	91%
Gestión Administrativa y Financiera	76%	71%
Gestión de Egresados	84%	
Seguridad Social en Salud	83%	62%
Gestión Tecnológica		93%

81%



Retroalimentación de usuarios y partes interesadas



Principales partes interesadas

PARTES INTERESADAS



Estudiantes
externos



Entidades
financieras



Centros
Editoriales



Migración
Colombia



Proveedores



Grupos de
Investigación



Organizaciones
Sociales



Sindicatos



Investigadores



Ministerio de
Relaciones
Exteriores



Entidades
financieras



Profesionales
universitarios



Ministerio de
las TIC'S



Embajadas



Instituciones de educación
superior a nivel nacional e
internacional



Ministerio de Ciencia,
Tecnología
e Innovación



Cooperantes
Internacionales



Bachilleres



Ministerio de
Educación
Nacional



Pares
académicos



Aspirante



Entidades
comerciales



Consejo Nacional
de Acreditación



Ciudadano



Organizaciones
ambientales



Retroalimentación de Usuarios y Partes interesadas 2024

- Plazo de avales más amplio para facilitar la postulación de los docentes a las convocatorias
- Acompañamiento, divulgación de los proyectos de las Facultades
- Codificar el manual de contratación en lo relacionados con las delegaciones para firmar los avales
- Estrategias de divulgación y difusión de las convocatorias internas y externas

Implementación de herramientas tecnológicas para el aprendizaje como apoyo a los docentes

Celeridad en procesos contractuales

- Biblioteca digital FCHE
- Capacitación para los libreros
- Entrega de libros a los visitantes del aula móvil

- Puesta en marcha del sistema de cartelera digital
- Realización de contenidos audiovisuales
- Creación de nueva parrilla de contenidos para redes sociales



- Implementar estrategias de mejora que aporten a la evolución de los sistemas de gestión de la Universidad, y que contribuyan a su integración efectiva, en coherencia con los propósitos académico, ambiental, administrativo y social de la institución
- Acompañamiento que se realiza a los equipos de trabajo de los procesos que aplican a la Sede

- Auditorias de control interno y contraloría

- Aumentar la oportunidad en la prestación del servicio
- Implementar más mecanismos de seguimiento a los contratistas de obra con el fin de mitigar situaciones presentadas

- Visitas de acompañamiento y asesorías
- Comunicación efectiva con usuarios
- Estrategias de visibilización del patrimonio documental en la comunidad como las primeras 346 egresadas.
- Limpieza, conservación preventiva en los archivos de la Sección, mejorando la custodia de la documentación y la disponibilidad de la información

- Solicitudes de ocho docentes para la adquisición de material

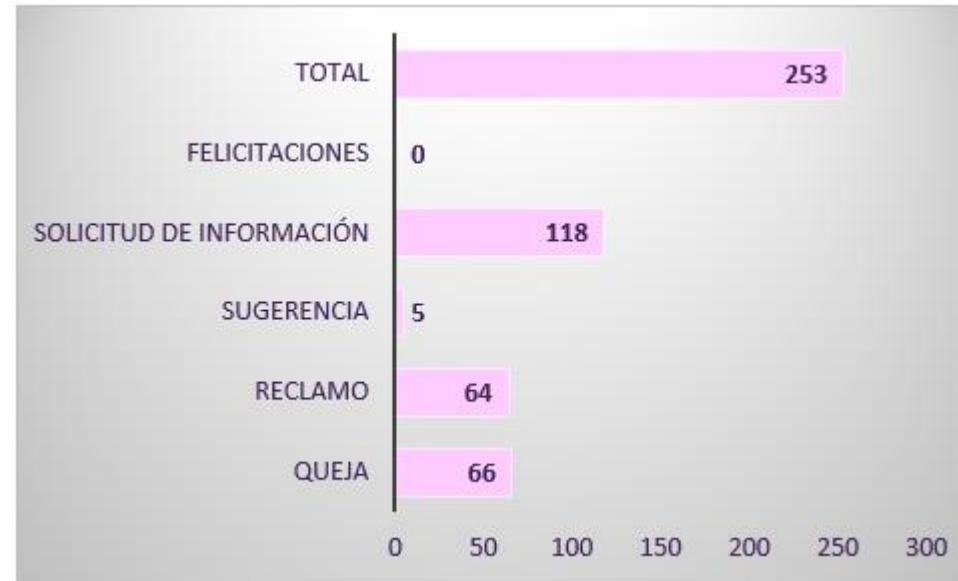
- Reuniones de concertación grupo Joropo UNAL y Teatro UNAL
- 12 intervenciones pedagógicas frente al aumento de humo de cigarrillo en las inmediaciones del bloque 14

Sistema PQRS



Sistema de quejas y reclamos

Durante el período comprendido desde el 01/01/2024 al 16/12/2024 se recibieron las siguientes quejas, reclamos, felicitaciones, sugerencias y solicitudes de información en la Sede Medellín



Fuente: "Informe anual nivel nacional y sedes - sistema de quejas y reclamos - UNAL vigencia 2025"

**Total solicitudes
recibidas año 2024
253**



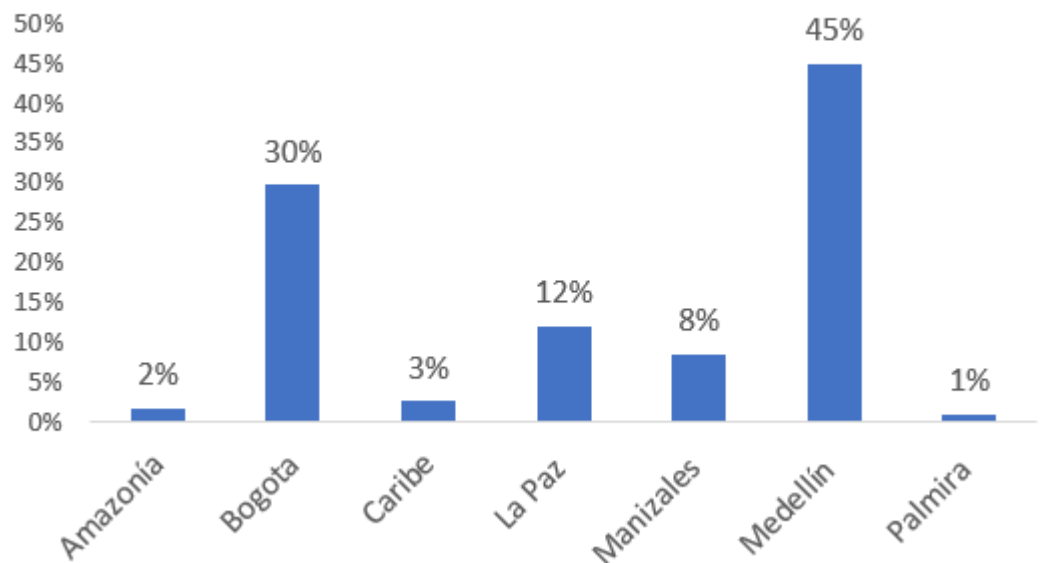
El proceso con mayor número de quejas, sugerencias y felicitaciones es el proceso de Bienestar Universitario, seguido de Gestión administrativa de apoyo a la formación solicitudes.

Con respuestas oportunas según los términos de la ley.



SALIDAS NO CONFORMES O NOVEDADES UN

% de participación de registro por sede



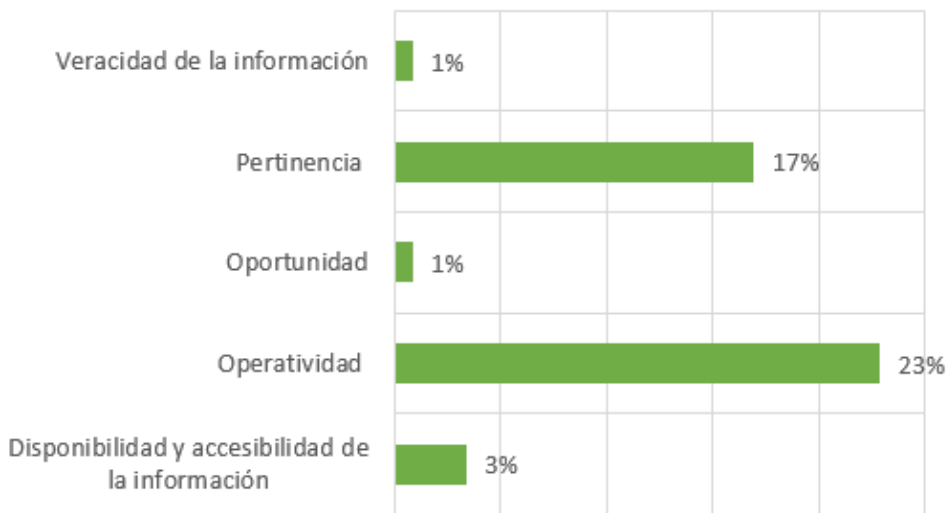
Tipo de Situación identificadas en 2024

Salidas no Conformes Registradas	5
Novedades	48

Procesos con registros 2024



Características de Calidad afectadas



Planes de mejoramiento

Isabel Cristina García González

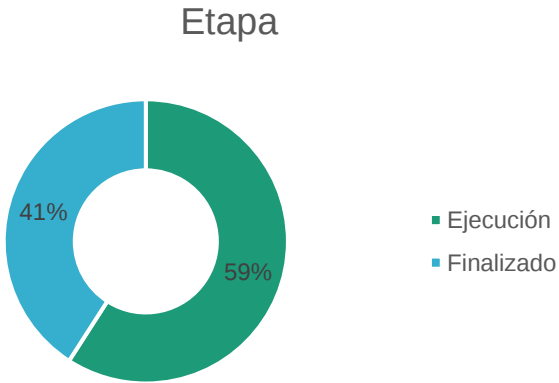


Fuente del plan

Autogestión y autoevaluación	36%	24
Gestión Integral del Riesgo	9%	2
Evaluación independiente - ONCI	45%	10
Satisfacción de usuarios	5%	1
Evaluación entes externos – Contraloría	5%	1
PQRS	0%	0
Auditoria Interna	0%	0
Total planes de mejora	100%	38

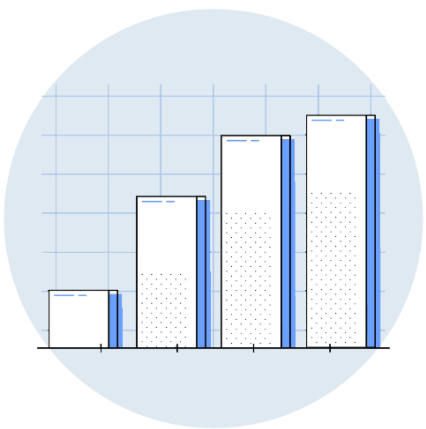
Proceso	# de Planes en SE	# de Planes en otros medios
Gestión de la Extensión	4	
Gestión de Laboratorios	4	
Gestión Financiera	4	6
Gestión de la Investigación y Creación Artística	2	
Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación	2	1
Bienestar Universitario	2	
Divulgación de Producción Académica	1	
Gestión de Egresados	1	1
Gestión Tecnológica	1	
Gestión Administrativa de Bienes y Servicios	1	
Gestión de Ordenamiento y Desarrollo Físico		3
Agenciar las Relaciones Exteriores		3
Gestión Jurídica		2
Servicios Generales y Apoyo Administrativo		1

Estado de los planes de Mejora



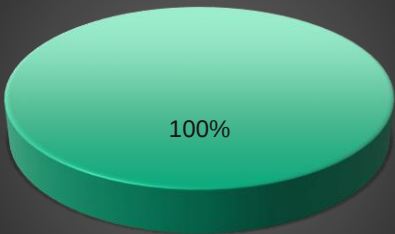
Indicadores de gestión

Adamo Alexander Gutiérrez Gallego



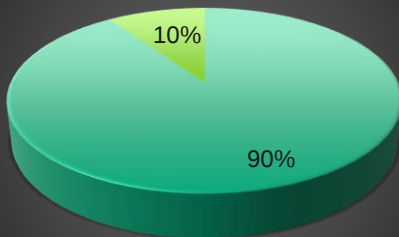
Lo que no se mide, no se controla, y lo que no se controla, no se puede mejorar.
Peter Drucker

Gráfico 1



Totales

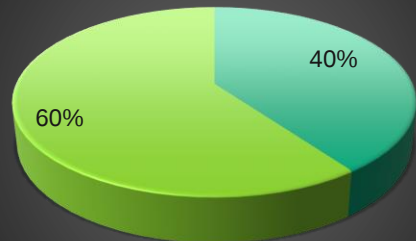
Gráfico 2



Cumple

No cumple

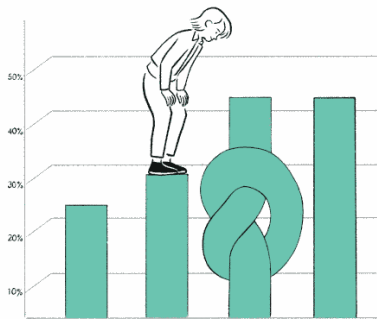
Gráfico 3



Riesgo

Problema

Indicadores de Gestión Sede Medellín	# de Indicadores	% de indicadores
Procesos medidos	16	72,7%
Totales	156	100%
Cumple meta	141	90,4%
No cumple meta	15	9,6%
Meta Rango Riesgo	6	3,8%
Meta Rango Problema	9	5,8%
Cumplimiento de meta Sede	156	92,3%
Nivel Central	71	91,7%
Facultad	85	92,7%



Implementación del modelo de cuantificación,
medición y seguimiento a la gestión de los
procesos.

Fuente: Informe ejecutivo RxD 2024 – Sede Medellín

Evaluación interna de la Gestión – 2024

	2018	2019	2021	2022	2024
Número de procesos	3	8	2	3	3
Conformidades	137	236	59	103	138
No Conformidad potencial		13	3	8	3
No Conformidad	6	11	1	2	2

Fuente: Softexpert - Modulo de auditorias

Autodiagnostico – 2023

	2023
Número de procesos	20
Conformidades	564
No Conformidad potencial	
No Conformidad	60

Formación de Auditores - 2024	# de Auditores
Formación de Auditores internos	15
Actualización auditores internos - SGI	16

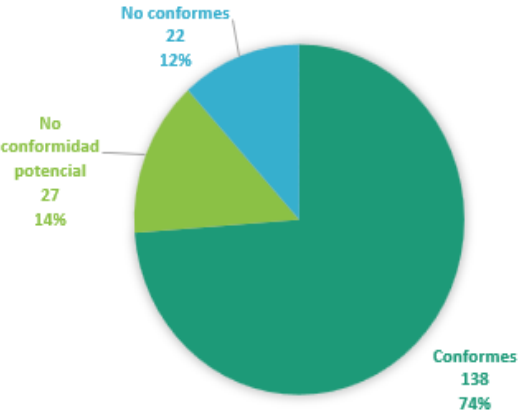
Equipo auditor de Sede

Rol de auditor	Administrativo	Contratista
Auditor líder	13	4
Auditor acompañante	8	2
Auditor observador	35	6

Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional
Unidad de Proyectos Estratégicos - Calidad
Sede Medellín

Requisit o	2019	2021	2022	2024	NCP Totales
4.1				1	1
5.1.1	1				1
5.1.2				1	1
6.1		1			1
7.1.2			1		1
7.1.4	1				1
7.1.6	1				1
7.4	1				1
7.5.3.1	1		1		2
7.5.3.2	1				1
8.1		1	1		2
8.6	1				1
8.7	1	1			2
9.1.1	1		1		2
9.1.3	2				2
9.3.2			1		1
9.3.3			1		1
10.2	1				1
10.2.1			1		1
10.3	1		1	1	3
Requisit o	2019	2021	2022	2024	NC Totales
4.2	2				2
4.4	2				2
6.1	2	1			4
7.1.4	2				2
7.5					1
7.5.3					1
7.5.3.1			1	1	2
8.4.1	1				1
8.5.3	1				1
8.7					1
9.1.3				1	1
9.3.1			1		1
10.2	1				3

RESULTADOS 2024

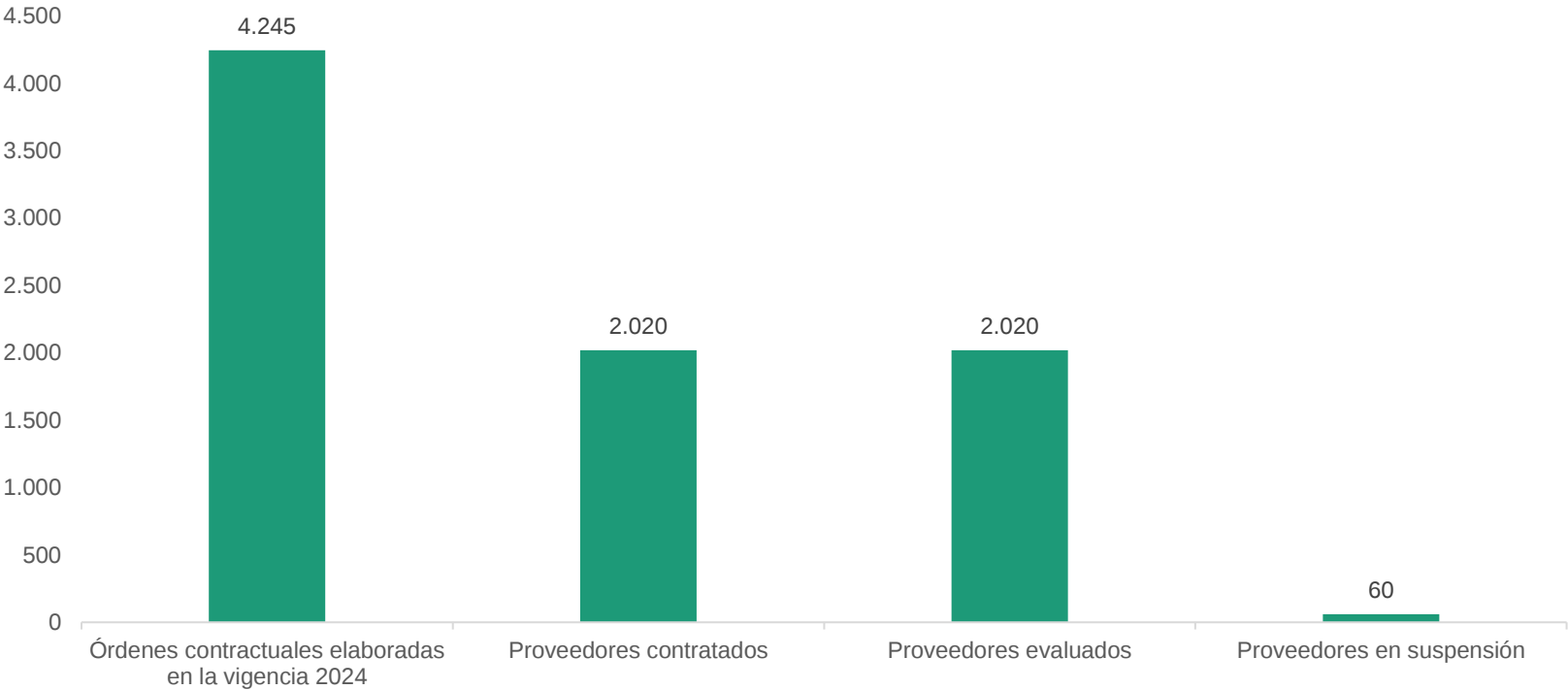


Ejecutar el Programa de auditoría interna combinada, Sep.-Nov (2024)

Circular No. 02 2024 VRG

Evaluación y Reevaluación de proveedores externos - Vigencia 2024

Johan Alexander Zuluaga

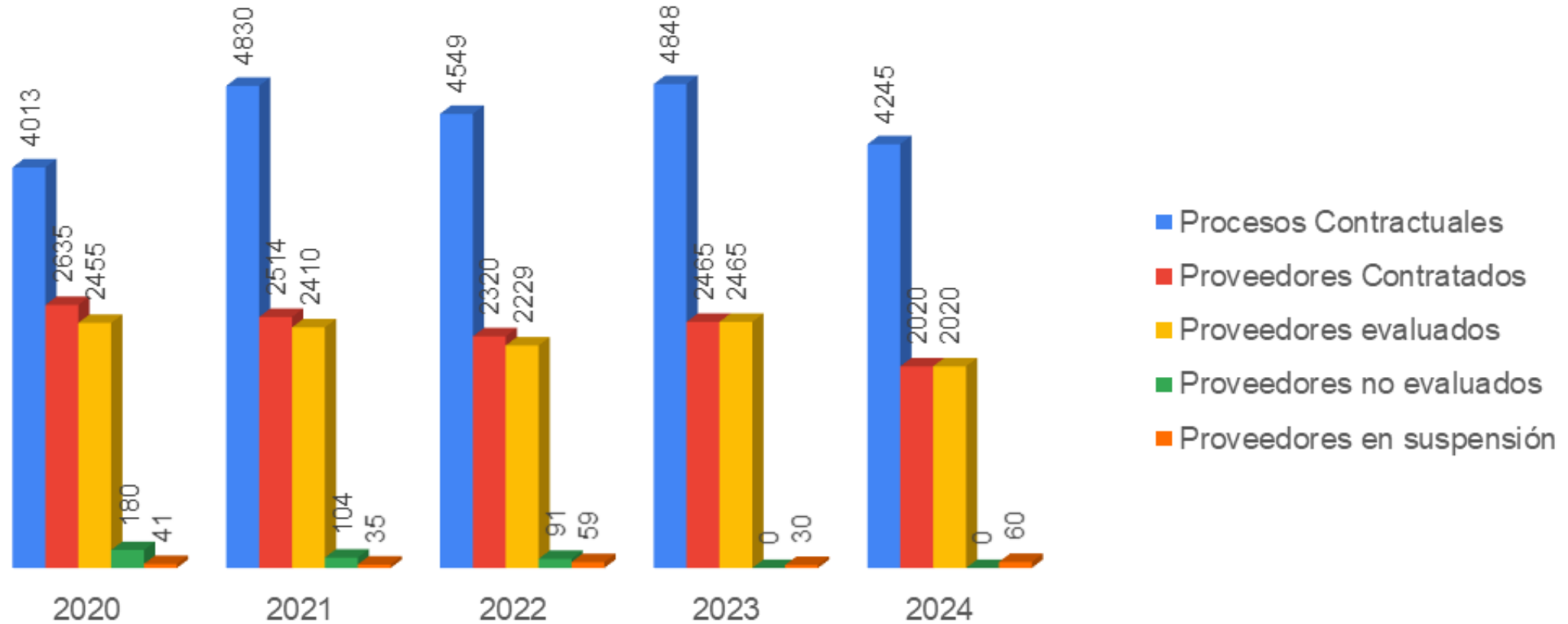


Se tuvo relación contractual con 2.020 proveedores y/o contratistas, a quienes se les elaboró un total de 4.245 órdenes contractuales, lo que significa que hay proveedores a los que se les realizaron varios contratos en dicha vigencia; los proveedores con los que se contrató, fueron evaluados en su totalidad, 100% de proveedores evaluados.

De la reevaluación, (60) sesenta proveedores quedaron en suspensión, acorde a la política de evaluación donde se estableció que: “Los proveedores que luego de la reevaluación, arrojen una calificación de regular o no cumplen, quedarán en un estado de suspensión para ser contratados por la Universidad”, esto es, aquellos proveedores que su calificación en la reevaluación estuvieron entre cero (0) y tres punto cinco (3.5). Los 60 proveedores en suspensión corresponden al 2.97% de los proveedores contratados en la vigencia 2024.

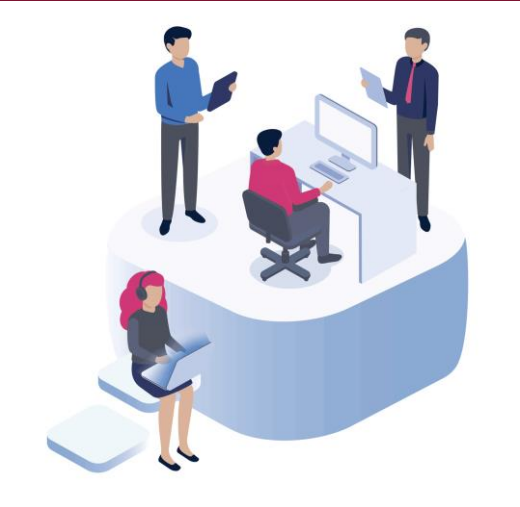


Evaluación de Proveedores



Adecuación de recursos

Paula Andrea Londoño R.



Proyecto de Inversión 360 – Recursos Nación Transformación de la cultura organizacional desde el enfoque de generación de valor

	Vigencia 2022	Vigencia 2023	Vigencia 2024
Total asignado	85,421,450	228,848,587	199,291,246
Total ejecutado	68,810,167	228,848,587	183,049,533
% ejecución	80%	100%	

Recurso Humano:
Líderes de proceso
Responsables de calidad
Coordinador de Calidad
Profesional Universitario
Asesores - Contratistas



Infraestructura física
Software - Hardware



Auditoria externa

Bureau Veritas

Procesos	Fecha
Mejoramiento de la Gestión	19 de Mayo
Investigación y Creación Artística - FCHE	19 de mayo
Formación - Minas	20 de mayo
Biblioteca	20 de mayo
Talento Humano	21 de mayo
Gestión Documental	21 de mayo

CONCLUSIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- . Articular el trabajo con Facultades y dependencias.
- . Mas divulgación del SGC, con el fin de que la universidad se entere de los mejoramientos y herramientas presentadas por el SGC

CONCLUSIONES (Las conclusiones son tomadas de las intervenciones de los líderes del proceso)

- El sistema de gestión de calidad, ha sido implementado y mantenido de una manera en que los líderes han asumido la calidad inmersa en su gestión, logrando articular la planeación y ejecución del procesos.
- Es efectivo, porque se puede evidenciar que se produce un efecto positivo, como se demuestra en el logro de los objetivos y metas definidas por los procesos.
- Es adecuado, pues se trabaja de acuerdo a los compromisos definidos en los objetivos de los procesos y al cumplimiento de los requisitos.
- Es conveniente, dado que se alcanza los objetivos y metas de la universidad

NECESIDAD DE RECURSOS

- Contratación de los profesionales que asesoran y apoyan a los procesos en la sede.
- Elementos de divulgación para el SGC y sus resultados.

Gracias