	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CÓDIGO: FI-GQ-GCMU-002-001
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN: 004-10-04-2013
		PÁGINAS: Página 1 de 5

0. INFORMACIÓN GENERAL DEL INFORME

PERIODO DE INFORME:	01 Enero a 31 de Marzo	
NOMBRE DEL PROCESO:	Autoevaluación con fines de acreditación de programas y procesos académicos.	
NOMBRE DEL LÍDER DEL PROCESO:	Dra. Constanza Abadía García	
NOMBRE DEL L.E.G. NACIONAL:	Víctor Hugo Londoño Aguirre	
NOMBRE DE REPRESENTANTES DE PROCESO ZONALES:	ZAO	Rubiel Guevara Garzón
	ZCAR	Juan Carlos Londoño
	ZCBC	Juan Carlos Reyes
	ZCBOY	María Consuelo Rodríguez Niño
	ZCORI	Ludy Janeth Mendoza
	ZCSUR	Martha Isabel Cabrera
	ZOCC	Francia Villegas
	ZSUR	Tito Mauro Huertas

IMPORTANTE: Se sugiere que el informe sea concreto. En caso de no reportar información no debe eliminarse ningún título, pero debe justificarse la razón por la cual no se reporta.

1 PERCEPCIÓN DE CALIDAD DEL PROCESO


1.1 SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

Teniendo en cuenta la información y estadísticas suministradas por el Sistema de Atención al Usuario, relacione las situaciones, temas o subtemas que presentaron recurrencia en el ITG del trimestre anterior y determine si cada situación fue solucionada, en caso de no haberse solucionado, indique claramente las razones que argumenta el Representante Zonal del Proceso para el incumplimiento. Estas situaciones deben ser registradas como Reincidencias en el ITG:

SITUACIÓN TEMA O SUBTEMA QUE PRESENTABA RECURRENCIA EL TRIMESTRE PASADO	ACCIÓN DE MEJORA PLANTEADA EL TRIMESTRE ANTERIOR	¿SE SOLUCIONÓ LA SITUACIÓN?	MOTIVO DEL INCUMPLIMIENTO

Teniendo en cuenta la información y estadísticas suministradas por el Sistema de Atención al Usuario, relacione los temas y subtemas que presentan algún tipo de **recurrencia** (Aquellas situaciones que en el trimestre se presentan en cantidades representativas y que representan un alto porcentaje del total de PQRS que ingresan

Este informe debe ser enviado desde el correo institucional del líder del proceso al correo gerencia.calidad@unad.edu.co
Asegúrese de estar utilizando la versión actualizada de este formato. Consúltelo en <http://calidad.unad.edu.co>.

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CÓDIGO: FI-GQ-GCMU-002-001
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN: 004-10-04-2013
		PÁGINAS: Página 2 de 5

al proceso), y **reincidencia** (Aquellas situaciones que se vuelven a presentar en dos o más trimestres según se presente la situación, empezando por aquellas registradas en el punto 1.1)

SITUACIÓN TEMA O SUBTEMA QUE PRESENTA RECURRENCIA/REINCIDENCIA	MANIFESTACIÓN DE LA PQRS	CAUSA RAÍZ IDENTIFICADA POR EL LÍDER DE PROCESO	ACCIÓN DE MEJORAMIENTO PROPUESTA POR EL LÍDER DE PROCESO
	Elija un elemento.		
	Elija un elemento.		
	Elija un elemento.		

Una vez identificadas las acciones de mejora para la atención de la reincidencia y recurrencia de temas, deben ingresarse en el Modulo para la formulación de planes de mejoramiento SSAM. Indique el espacio en que se definieron estas acciones.

NOTA:

- En el caso que su proceso no tenga PQRS continúe con el siguiente punto.

No se evidencia reporte del Sistema de Atención al Usuario frente a PQRSF relacionadas con el proceso de Autoevaluación.

1.2 REALIMENTACIÓN DESDE OTRAS FUENTES DE INFORMACIÓN.


Realice el análisis de la realimentación realizada por parte del usuario del proceso, proveniente de otras fuentes de información como: encuestas, participaciones en radio, biblioteca y demás medios utilizados por la universidad. Tenga en cuenta dentro del análisis dar respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿Cuál fue la causa raíz?
- ¿Que acciones se tomaron frente a las situaciones presentadas? (en caso de ser necesario ingresarse en el Modulo para la formulación de planes de mejoramiento SSAM. Indique el espacio en que se definieron estas acciones.
- ¿La situación fue solucionada?

NOTA:

- En el caso que su proceso no tenga información para este periodo continúe con el siguiente punto.

El Grupo de Asesoría y Seguimiento a la Acreditación en conjunto con la Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario se encuentra realizando el rediseño del proceso de autoevaluación con fines de acreditación de programas y procesos académicos de la UNAD; por tanto, luego de actualizar el proceso, los grupos de interés relacionados con la autoevaluación iniciarán acciones de realimentación y en el informe se evidenciarán los resultados conforme a estas solicitudes.

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CÓDIGO: FI-GQ-GCMU-002-001
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN: 004-10-04-2013
		PÁGINAS: Página 3 de 5

2 DESEMPEÑO DEL PROCESO

2.1 ANÁLISIS DE INDICADORES.

Tomando en cuenta el último reporte publicado, realice el correspondiente análisis seleccionando únicamente aquellos indicadores de proceso que manifiestan los siguientes comportamientos:

1. Desempeño Bajo: Indicadores que tienen como mínimo dos de las tres últimas mediciones por debajo del límite de control inferior.
 - a. Indicar las acciones que se tomaron en el trimestre pasado para evitar este comportamiento.
 - b. Indicar la causa raíz del comportamiento del indicador a lo largo de este trimestre.
 - c. Formular acciones de mejora en el módulo para la formulación de planes de mejoramiento SSAM.

2. Sobredimensionamiento de la medición: Indicadores que tienen como mínimo dos de las tres últimas mediciones por encima o en el límite de control superior.
 - a. Indicar las acciones que han adelantado para el rediseño del indicador.

3. Riesgo de pérdida de control: Indicadores que manifiestan una tendencia de decrecimiento y que seguramente en periodos siguientes estarán por debajo del límite de control de seguir dicha tendencia.
 - a. Indicar las acciones tomadas en el trimestre pasado para evitar este comportamiento.
 - b. Indicar la causa raíz del comportamiento del indicador a lo largo de este trimestre.
 - c. Formular acciones de mejora en módulo para la formulación de planes de mejoramiento SSAM.

4. Indicadores que no presentaron medición en el periodo:
 - a. Indicar la causa del no reporte de información.


El Grupo de Asesoría y Seguimiento a la Acreditación, ha generado un análisis conforme a los indicadores del proceso de autoevaluación de programas y procesos académicos en el marco del anterior modelo y evidencia que se van a presentar seis programas para renovación de registro calificado y se espera un proceso de autoevaluación de todos los programas académicos de la UNAD. Luego del proceso de autoevaluación de todos los programas académicos, se llevarán al Comité Institucional de Acreditación y calidad y demás órganos colegiados para definir los mejores que irán por acreditación de alta calidad. Además en la actualización del proceso de autoevaluación, se espera regularizar los tiempos en que estos programas se presentan en cada comité y consejo que la Institución tiene destinados para aprobación y validación.

No se evidencia un desempeño bajo en las mediciones de los indicadores y se aclara que el proceso actual de autoevaluación se encuentra en proceso de actualización y por tanto se ha inactivado en la Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario.

2.2. DESEMPEÑO CUALITATIVO DEL PROCESO

Seleccione aquellos aspectos relacionados con el desempeño del proceso, iniciando con aquellas situaciones que ameriten una toma de decisiones oportuna y acertada por parte del Líder del Proceso. Organice cada una de ellas en una matriz Eisenhower para la toma de decisiones según su grado de importancia y urgencia así:

Este informe debe ser enviado desde el correo institucional del líder del proceso al correo gerencia.calidad@unad.edu.co
 Asegúrese de estar utilizando la versión actualizada de este formato. Consúltelo en <http://calidad.unad.edu.co>.


	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CÓDIGO: FI-GQ-GCMU-002-001
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN: 004-10-04-2013
		PÁGINAS: Página 4 de 5

	URGENCIA +	URGENCIA -
IMPORTANCIA +	<p>Cuadrante 1 (Atención inmediata)</p> <p>Verificar los tiempos de vencimiento de registros calificados para tomar las acciones y procedimientos oportunos, los cuales permitan la entrega eficiente de documentos maestros y programación de visita de pares con el MEN en tiempos previstos que no afecten la oferta académica de los programas.</p> <p>Revisar los planes de mejoramiento previstos por los programas académicos y por aquellos que tienen acreditación de alta calidad, para verificar el nivel de avance y subirlos al SSAM con el fin de realizar el acompañamiento y seguimiento respectivo por parte del Grupo de Asesoría y Seguimiento a la Acreditación.</p>	<p>Cuadrante 2 (Planificación)</p> <p>Actualización del Proceso de Autoevaluación de programas y procesos académicos en el marco del nuevo modelo de Acreditación Unadista.</p> <p>Definición de nuevas variables conforme a la actualización del proceso de autoevaluación.</p>
IMPORTANCIA -	<p>Cuadrante 3 (Asignación)</p> <p>Verificar la uniformidad en la presentación de las condiciones de calidad de los programas académicos que se presentan para la obtención y renovación de registros calificados.</p> <p>Revisar la guía de presentación de documento maestro generada por el Grupo de Asesoría y Seguimiento a la Acreditación GASA conforme a los lineamientos de estado.</p>	<p>Cuadrante 4 (Redefinición)</p>

Para aquellas situaciones relacionadas con el desempeño del proceso ubicadas en cada uno de los cuadrantes formule las acciones de mejora en el Modulo para la formulación de planes de mejoramiento SSAM.

- Situaciones en el cuadrante 1: Acciones que sugieren una decisión inmediata por parte del líder, pues podrían afectar seriamente el desempeño del proceso.
- Situaciones en el cuadrante 2: Acciones que deben ser planificadas para ser realizadas en un horizonte de tiempo no superior a 3 meses y cuya efectividad será evaluada en el siguiente ITG.

Este informe debe ser enviado desde el correo institucional del líder del proceso al correo gerencia.calidad@unad.edu.co
Asegúrese de estar utilizando la versión actualizada de este formato. Consúltelo en <http://calidad.unad.edu.co>.

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CÓDIGO: FI-GQ-GCMU-002-001
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN: 004-10-04-2013
		PÁGINAS: Página 5 de 5

- Situaciones en el cuadrante 3: Estas acciones deben ser asignadas a diferentes responsables (líderes de proceso en la Zona)
- Situaciones en el cuadrante 4: Estas acciones consisten en redefinir o plantear algún tipo de correctivo sobre el proceso, normalmente de forma y pueden ser planteadas con un horizonte de cumplimiento de 3 meses.

3. CONTROL Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN EL PROCESO

Determine las situaciones en las cuales alguno de los productos/servicios del proceso, no fueron entregados con las características o atributos de calidad establecidos por la Universidad.

Para cada una de estas situaciones diligencie el formato de Registro de Producto/Servicio así:

- Indique Las correcciones que se tomaron de manera inmediata para remediar la situación y evitar la reclamación o inconformidad del cliente interno o externo.
- Formule las acciones correctivas para evitar que se vuelva a presentar la situación, en el módulo para la formulación de planes de mejoramiento SSAM.
- En caso de una concesión, indique la gestión que se adelantó para ello.

En el caso de no haber reportado producto y/o servicio no conforme, indicar las estrategias de control y aseguramiento de la calidad que ha emprendido con el fin de poder replicar a otras áreas de la Universidad.


El Grupo de Asesoría y Seguimiento a la Acreditación se encuentra revisando las fichas de producto y atributos de calidad que presenta el proceso con el fin de actualizarlas conforme a los nuevos indicadores y procedimientos que tendrá el Proceso de autoevaluación. Sin embargo, se ha identificado en el control de producto que algunos programas académicos en su proceso de elaboración del documento maestro, para la renovación de registro calificado, desconocieron la guía de condiciones de calidad que estableció como lineamiento el GASA y que por lo tanto se presentaron diferencias en la estructura de la presentación ante pares académicos. Se realizaron ejercicios de revisión y retroalimentación por partir del Grupo GASA y la VIACI a los programas implicados en este proceso y se corrigió a tiempo conforme a las indicaciones.

4 ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS DEL PROCESO

Con base en la información registrada en el último reporte del Sistema de Seguimiento a Acciones de Mejora SSAM, seleccione únicamente aquellas acciones vencidas y sin iniciar (en estado rojo y verde respectivamente), organícelas de manera prioritaria, iniciando con aquel proceso que cuenta con el mayor nivel de incumplimiento o con el menor nivel de avance e indique:

- Razones por las cuales no se han cerrado las acciones en estado rojo en las fechas estipuladas.
- Razones por las cuales no se ha dado inicio formal a las acciones en estado amarillo.
- Situaciones que podrían incidir en la reaparición de los hallazgos de las acciones cerradas en el periodo.

Este informe debe ser enviado desde el correo institucional del líder del proceso al correo gerencia.calidad@unad.edu.co
Asegúrese de estar utilizando la versión actualizada de este formato. Consúltelo en <http://calidad.unad.edu.co>.

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CÓDIGO: FI-GQ-GCMU-002-001
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN: 004-10-04-2013
		PÁGINAS: Página 6 de 5

Plan de trabajo a seguir para dar cierre formal a las acciones vencidas e iniciar las acciones que a la fecha no tienen ningún nivel de avance.

Las acciones correctivas y preventivas formuladas en el anterior trimestre se encuentran cerradas debido a que se presentaron los ajustes correspondientes.

Sin embargo es necesario a partir de la actualización del proceso de autoevaluación y la estandarización de instrumentos y formatos que no se presenten las mismas situaciones formuladas en el anterior trimestre.

5 GESTIÓN DEL RIESGO EN EL PROCESO

Con base en la Información diligenciada en la aplicación de Mapas de Riesgos:

1. Enuncie los principales riesgos que afectan el (los) procesos asignados.

No contar con la información requerida en el SIAA de manera oportuna, pertinente y de fácil manejo para cumplir con los requerimientos de cada una de las condiciones mínimas de calidad o factores y características establecidos por el MEN para obtener registro calificado nuevo o renovación y para acreditación de alta calidad. (SAAAC).

2. ¿Qué acciones de mitigación se han tomado en el trimestre y porcentaje de avance?

Se encuentra en proceso de reingeniería los instrumentos con los cuales se aplicarán ejercicios de autoevaluación y los cuales estarán dispuestos en aplicativos tecnológicos y dinámicos dispuestos para este propósito.


Se encuentra en proceso de actualización los formatos, guías, etc. con los cuales se establece la presentación de condiciones de calidad conforme a los lineamientos legales y de estado en el marco del nuevo modelo de acreditación Unadista.

6 AUTOEVALUACIÓN DE LOS EJERCICIOS DE REVISIÓN AL PROCESO

Organice en términos de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas, Amenazas, aquellas situaciones internas o externas que afectan su proceso, haga una autoevaluación del proceso, fruto de los ejercicios de revisión que se realizaron a éste en el último periodo. En caso de ser necesario relacione el plan de mejoramiento en el módulo para la formulación de planes de mejoramiento SSAM.

<u>DEBILIDADES</u> <i>(Situaciones que han desfavorecido el desempeño del proceso, el reporte oportuno de la información y que afectan la percepción de calidad)</i>	<u>OPORTUNIDADES</u> <i>(Situaciones que representan una mejora continua o modernización del proceso, incluidos aspectos normativos, organizacionales) y aspectos propios del proceso)</i>
<i>Desconocimiento y/o poco seguimiento a las indicaciones establecidas en la guía para elaborar documento maestro de los programas que se presentan para renovación de registros calificados.</i>	<i>Actualización del proceso de autoevaluación de programas y procesos académicos en el marco del nuevo modelo de acreditación Unadista.</i>

Este informe debe ser enviado desde el correo institucional del líder del proceso al correo gerencia.calidad@unad.edu.co
Asegúrese de estar utilizando la versión actualizada de este formato. Consúltelo en <http://calidad.unad.edu.co>.

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CÓDIGO: FI-GQ-GCMU-002-001
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN: 004-10-04-2013
		PÁGINAS: Página 7 de 5

<p><i>Discordancia en la información que se presenta especialmente en datos concretos o estadísticas para dar cuenta de alguna condición de calidad. Falta aún mejorar los canales de comunicación con otras unidades que permitan la obtención de información confiable y efectiva frente al proceso de autoevaluación por parte de los diferentes programas académicos.</i></p>	<p><i>Definición de nuevas variables y fichas de producto para garantizar la eficiencia y calidad en las acciones relacionadas con el proceso de autoevaluación con fines de acreditación obtención y renovación de registros calificados.</i></p>
<p>FORTALEZAS (Aspectos a resaltar del proceso y su desempeño, especialmente aquellos orientados a la mejora de la percepción de calidad y a la búsqueda de la eficacia, la eficiencia y la efectividad)</p>	<p>AMENAZAS (Situaciones potenciales identificadas, que tienen alta probabilidad de ocurrencia y que podrían afectar el comportamiento del proceso y de todo el SGC en la Universidad)</p>
<p><i>Unificación documental para presentación de programas con fines de obtención y renovación de registro calificado y de acreditación de alta calidad.</i></p> <p><i>Planificación proceso de autoevaluación institucional a partir del año 2013.</i></p> <p><i>Definición de la versión 1.0 del nuevo modelo de acreditación Unadista avalado por el Comité Institucional de Acreditación y Calidad.</i></p> <p><i>Presentación de los programas Tecnología en obras civiles y de construcciones, Tecnología en Gestión de Transportes, Tecnología en Regencia de Farmacia, Tecnología en Gestión Agropecuaria, Tecnología en Gestión de Empresas Asociativas y Organizaciones Comunitarias, Especialización en Gerencia Estratégica de Mercadeo, Tecnología en Gestión Industrial, Tecnología de Sistemas ante pares académicos con muy buena logística e implicación de acciones de mejora frente a la presentación de las condiciones de calidad luego de un proceso de retroalimentación conjunta entre el GASA y la VIACI.</i></p>	<p><i>No se identifican amenazas.</i></p>

Relacione el plan de mejoramiento en el módulo para la formulación de planes de mejoramiento SSAM.

NOTA: Los ejercicios de revisión podrán ser: Auditorías Internas, auditorías externas, revisiones del Clúster, visitas externas, entre otros.

NOTA: LA GCMU verificará que las acciones planteadas en este informe estén registradas en el SSAM.