	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: 003-04-04-2013
		PÁGINAS: Página 1 de 5

0. INFORMACIÓN GENERAL DEL INFORME

PERIODO DE INFORME:	01 Enero a 31 de Marzo	
NOMBRE DEL PROCESO:	Gestión Regional para el Desarrollo Social y Educativo	
NOMBRE DEL LÍDER DEL PROCESO:	Edgar Guillermo Rodríguez Díaz	
NOMBRE DEL L.E.G. NACIONAL:	Fabián Valderrama Rodríguez	
NOMBRE DE REPRESENTANTES DE PROCESO ZONALES:	ZAO	Juan Gabriel Varón Pérez
	ZCAR	Carlos Alberto Martínez Guerra
	ZCBC	
	ZCBOY	Adriana del Pilar Puerto Tovar
	ZCORI	Ana Mercedes Abril Joya
	ZCSUR	Ana Mercedes Sandoval
	ZOCC	Héctor Raúl Galindo Álvarez
	ZSUR	Doris Patricia Méndez Serrano

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 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)

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: 003-04-04-2013
		PÁGINAS: Página 2 de 5

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.

En la Zona Centro Sur se presentó una consulta relacionada con la información de descuento en un convenio de matrícula, la representante zonal sugiere re direccionar a Registro y Control este tipo de consultas, en los demás centros no se presentaron PQRS, lo mismo en la a sede nacional.

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.

En último trimestre de 2012 se diseño, junto con el equipo misional, una encuesta de satisfacción al cliente, que nos permitirá a lo largo del año 2013, conocer lo relacionado con este tema, para la aplicación del instrumento se contemplan las siguientes fases:


Primera Fase: Diseño y realimentación

Segunda Fase: Definición de la muestra y justificación, fecha de aplicación

Tercera Fase: Aplicación en todas las zonas


Cuarta Fase: Análisis de resultados y planes para acciones de mejora

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: 003-04-04-2013
		PÁGINAS: Página 3 de 5

Relacionamos a continuación el estado de avance de las zonas en el proceso de análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción al cliente.

FASE	ZONA	ACTIVIDADES	FECHA APLICACIÓN	JUSTIFICACION Y DEFINICION DE MUESTRA
2. Definición de la muestra y justificación, fecha de aplicación	Sur	Realizo el instrumento y lo puse en conocimiento de la VIDER quien lo ajusto para todas las zonas	Mayo	Pendiente por definir
	Occidente	No presento observaciones al instrumento socializado por la VIDER	Mayo	Pendiente por definir
	Centro Sur	No presento observaciones al instrumento socializado por la VIDER	Mayo	Pendiente por definir
	Amazonia Orinoquia	Socializo y Re-envió la encuesta a supervisores y coordinadores de convenios durante el mes de Abril	Mayo	Pendiente por definir
	Centro Oriente	En ésta zona se presento la Observación en relación al presente Instrumento.	Abril	Durante este trimestre, organizo la información para determinar el numero de convenios y definir la muestra, lo anterior forma parte de su plan de mejora
	Caribe	No presento observaciones al instrumento socializado por la VIDER	Mayo	Pendiente por definir
	Boyacá	No presento observaciones al instrumento socializado por la VIDER	Mayo	Pendiente por definir

	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: 003-04-04-2013
		PÁGINAS: Página 4 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.

Teniendo en cuenta las dificultades permanentes en los registros de información de la matriz de variables de indicadores interinstitucionales que no refleja la información actual de la gestión del proceso y que no se realiza el análisis correspondiente a resultados para emprender acciones de mejora como también la redefinición del proceso de reingeniería de Gestión Regional para el Desarrollo Educativo, a partir de la vigencia 2013, durante el primer semestre se avanza en la definición de nueva batería de indicadores que esta acorde a los productos del proceso y que permiten mantener el control del proceso a partir de la identificación del factor crítico de éxito, asunto en que se avanzo con la Gerencia de Calidad, quien reviso y realimento el avance presentado frente a los nuevos indicadores.

En este apartado presentaremos una síntesis de la justificación realizada conjuntamente con los misionales zonales de la VIDER, usuarios permanentes del registro, quienes aportan desde otras voces a la justificación del porqué la batería actual de indicadores no da cuenta del proceso, algunas propuestas de modificación y sustentación de los indicadores que se mantienen:

	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: 003-04-04-2013
		PÁGINAS: Página 5 de 5

INDICADORES DE CONVENIOS

Cumplimiento de requisitos de la mesa técnica

El presente indicador mide el grado de cumplimiento en la entrega de soportes e información básica del proyecto y o convenios para que el trámite solicitado ante la mesa técnica dinamizadora de convenios se cumplan acorde al procedimiento establecido, por lo tanto mide el grado de apropiación de las diferentes unidades gestoras de proyectos y o convenios, de los requisitos exigidos por la mesa técnica, para estudios técnico, jurídico y financiero.

Número de convenios que cumple con los requisitos/ Total de propuestas de convenios enviados por una zona al corte trimestral.

Este indicador así definido y teniendo en cuenta el comportamiento del año inmediatamente anterior presenta resultados sobredimensionamiento de la medición, en la medida en que todas las zonas en más de un trimestre están en el límite de control superior.

Por otro lado, es importante tener en cuenta, que para la presente vigencia 2013, se toma la decisión de que los convenios de práctica profesional dirigida no pasen por mesa técnica, representando un alto porcentaje de los convenios tramitados por las zonas. Lo que nos lleva a definir que el parámetro de comparación con el año inmediatamente anterior, no se podría realizar por el peso de estos convenios, presentándose una baja importante en el número de convenios a tramitar.

Lo anterior, nos lleva a definir que este indicador se elimina y avanzaremos en una propuesta que nos permita hacer seguimiento por un lado el número de proyectos y o convenios que se ejecutan en cada zona según el carácter de los convenios, resultados, y no el trámite que da cuenta de lo cotidiano del procedimiento.


El líder de la zona Caribe propone orientar la nueva batería de indicadores a: Numero de estudiantes proyectados / Numero de estudiantes Matriculados y Numero de Estudiantes proyectados / Numero de Estudiantes por estratos, indicadores que nos permiten hacer seguimiento a los convenios de matricula y el porcentaje de aporte a la UNAD en el total de matriculas

Lo mencionado por la líder de la zona Boyacá, el comportamiento en límite superior se debe al filtro que realiza la zona para garantizar el cumplimiento de requisitos, en este ultimo en este primer trimestre se puso en operación de un nuevo procedimiento de Mesa Técnica Dinamizadora Nacional y Zonal lo que seguirá mejorando el trámite de convenios y o proyectos.

Número de proyectos de atención a población vulnerable sistematizados/ /Total de proyectos de atención a población vulnerable.

Este indicador ha venido presentando dificultades en su registro puesto que en los dos últimos años ninguna zona ha publicado sistematizaciones resultados de convenios y /o proyectos, El indicador mide del total de proyectos y o convenios que atienden población vulnerable, el numero de proyectos y o convenio que fueron sistematizados, quedando el registro documental de las experiencia de aprendizaje colectivo de sus participantes que en algunos casos se divulgado en revista.

Por otro lado tal como lo expresa la líder zonal de Centro Oriente la “**Sistematización de experiencias**” es una herramienta metodológica de investigación cualitativa adoptada por el proceso de Gestión Regional con el

	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: 003-04-04-2013
		PÁGINAS: Página 6 de 5

objetivo de realizar la recuperación de los aprendizajes institucionales a partir de los proyectos sociales y educativos que realizan sus diferentes unidades.

El procedimiento de sistematización de Experiencias es una herramienta metodológica, se queda corto en cuanto una sistematización implica un **proyecto de investigación** contundente a mediano o largo plazo que se puede concretar entre otros en la publicación de un artículo de la experiencia sistematizada. Asunto que es imposible realizar en forma trimestral. Su comportamiento en el último trimestre, se representa en un desempeño Bajo es decir esta por debajo del límite de control inferior.

Entre las acciones realizadas en el ultimo trimestre para evitar este comportamiento: Fueron por un lado Identificar que la causa raíz, se relacionada con la imposibilidad científica de hacer sistematización en un trimestre, como también que en términos contractuales los convenios y o proyectos realizados en la vigencia 2012 no contemplaban proceso de investigación relacionados con investigaciones de corte cualitativo lo que hacia inviable el cumplimiento de este indicador, lo anterior llevo a solicitar y justificar ante la Gerencia de Calidad la eliminación del procedimiento de sistematización por considerar que atenta contra el conocimiento científico que arroja la investigación cualitativa que opta por esta herramienta metodológica y esta mas “ligada al trabajo realizado por las escuelas” (Líder misional de Boyaca) y la producción de conocimiento científico.

Segunda acción ubicar en la publicación de la revista Impacto Social 2011, no artículos de proyectos sistematizados sino fichas técnicas que dan cuenta la población beneficiario por zonas y la ubicación geográfica en donde se desarrollan los proyectos con población vulnerable.

Lo mencionado por el líder zonal de Amazonia y Orinoquia, para el fomento de la cultura de sistematización se debe crear las condiciones a través de las siguientes actividades:

- ✓ Asignación de responsabilidades específicas a Docentes de las Diferentes Escuelas.
- ✓ Creación de espacios que permitan la interacción interdisciplinaria de los interesados en la formulación y sistematización de los proyectos.
- ✓ Alianzas de cooperación que permitan la gestión administrativa y de recursos para los equipos interesados en avanzar en los proyectos que obtén por la metodología de la sistematización..


Teniendo en cuenta el anterior soporte metodológico y comportamiento del último trimestre se considera que este indicador, no mide, ni arroja seguimiento a la atención de población vulnerable vía proyectos, por lo tanto no es un indicador que permitir medir el aporte que el proceso de Gestión Regional y Desarrollo Educativo realiza a la cadena de valor del SGC de la UNAD y de la política de inclusión social.

Número de convenios que generen recursos para apalancar el Plan de Desarrollo/total de convenios.

En este indicador se registran el número de convenios y o proyectos que tienen recursos, inferimos que sirven para apalancar el plan de desarrollo / se registro el total de convenios que se tramitaron y se encuentran legalizados en la zona.

Ingresos al plan de desarrollo por convenios/ingresos por convenios

En este indicador no se registra los ingresos porque no se dispone de esta información, la información registrada de ingresos por convenio, corresponde al valor total de recursos por lo que se firma los convenios en cada semestre.

	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: 003-04-04-2013
		PÁGINAS: Página 7 de 5

Presupuestos ejecutados en los convenios que finalizan en el semestre/Presupuesto apropiando en los convenios que finalizan en el semestre

No se cuenta con la información para el registro y análisis de este comportamiento en las oportunidades que coordinamos informes con financiera relacionados con estos ítems, manifiestan no contar con la información.

No de beneficiarios vinculados por convenios/ Total de beneficiarios proyectados a vincular por convenio.

El reporte corresponde al número de beneficiarios reportados al inicio de la solicitud del proyecto o convenio sobre ningún beneficiario proyectado por no haber realizado esta proyección.

Indicadores de operación de diplomados

Al proceso Gestión Regional y Desarrollo Regional Proyección Comunitaria corresponde dinamizar la formulación y ejecución del sistema de educación continuada servicios educativos que la UNAD desde sus diferentes unidades ofrece a la ciudadanía en general con el propósito de formar o desarrollar competencias en aspectos académicos, personales o laborales sin sujeción a niveles o grados.

Esta modalidad se estructura a través de Diplomados y Cursos Libres. En este sentido el indicador mide la eficiencia de la gestión para este servicio en particular mediante la relación entre el número de diplomados y cursos que se diseñan o formulan y el número de esos diplomados y cursos que finalmente se ejecutan (operan) en periodos trimestrales. Este último factor está afectando la medición objetiva del indicador teniendo en cuenta que el ciclo de un diplomado o curso libre implica realizar una secuencia de acciones desde la identificación de la necesidad de formación de un grupo de interés en particular hasta la certificación de los beneficiarios y cierre del proceso. Dicho proceso se lleva a cabo en periodos de tiempo variables que pueden superar el rango de tres meses que contempla el periodo de medición actual para este indicador.

En cuanto su comportamiento en los dos últimos trimestres del año 2012, es el siguiente:

Numero de diplomados que se encuentran en operación/ Numero de diplomados diseñados dentro del proceso.

Numero de Diplomados que se encuentran operando y han alcanzado el punto de Equilibrio/ Numero de diplomados que se encuentran operando


Numero de estudiantes certificados en Diplomados y cursos libres/ Numero de estudiantes inscritos en Diplomados y Cursos libres

Numero de estudiantes matriculados por diplomado o curso libre/ Numero de estudiantes proyectado por diplomado o curso libre

Durante los últimos trimestres 2012, no se reportaron diplomados, en las zonas, ni operando ni diseñados, lo que registra un desempeño bajo, por debajo de lo límite inferior comparada con los trimestres anteriores a excepción del José Acevedo y Gómez, que reporto tres diplomados diseñados e igual operando. En las zonas de Caribe y Centro Sur tiene cada una un diplomado diseñado, en gestiones administrativas para la operación.

Los indicadores relacionados con estudiantes inscritos y certificados son muy importantes y es un indicador al señalar la eficiencia y los resultados de los procesos de formación.

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: 003-04-04-2013
		PÁGINAS: Página 8 de 5

El comportamiento de los indicadores relacionado con punto de equilibrio, estudiantes proyectados y matriculados, se considera que no debe ser un indicador de medición y seguimiento trimestral, dado que la evaluación financiera que determina el punto de equilibrio se realiza antes de realizar el diplomado, para hacer el análisis se cuenta con la proyección de estudiantes y la matrícula, si la proyección no se cumple, es decir no se alcanza el punto de equilibrio financiero del diplomado o curso libre este no se pone en operación. Por lo que se propone eliminar este indicador.

Por lo anterior se propone modificar los indicadores actuales relacionados con los diplomados, que nos permita medir el desempeño de la Educación Continuada en la UNAD, entendida como eventos de diplomados y cursos libres, asesorías, consultorías etc, limitándose a un producto dejando de lado otros importantes; también no se esta contemplando en la medición en el caso de los diplomados los que se generan desde las diferentes unidades de la UNAD. Escuelas, Vicerrektorías, lo anterior se sustenta en la medida de que en las anteriores vigencias no se reportaron los diplomados de las escuelas por ejemplo los diplomados de formación de formadores que abandera los resultados en la educación continuada, y otros que nunca se registran por que no existe claridad en la Universidad del procedimiento a seguir, las formas de registro etc.

Por otro lado y señalado por la líder de la zona centro oriente, tener en cuenta que los periodos de medición que se programen deben ser consecuentes con el desarrollo de un diplomado o curso que incluye la gestión en caso de ser diplomados disciplinares con las escuelas, u otros la elaboración de la propuesta, la convocatoria, el trámite de matrícula y la ejecución de las actividades académicas, proceso que requiere de un periodo superior a los tres meses establecidos actualmente como periodo de medición para este indicador.

Las acciones emprendidas han sido solicitar a Gerencia de calidad el cambio de e estado del procedimiento de Solicitudes de diplomados y cursos libres, por no responder a la realidad institucional, en donde operan varios tipos de diplomados que requieren sean contemplados como parte de educación continuada de la UNAD. Se avanza en la reglamentación y marco conceptual de la educación continuada y en la realización de un portafolio de servicios de la UNAD.

Se tiene previsto en el plan de mejoramiento ajustar el procedimiento a la realidad institucional y la batería de indicadores.

Se programo como Meta en cada zona la operación de dos diplomados para la presente vigencia.


Se avanza con la gerencia de calidad en la definición de los productos que genera el proceso, determinando sus características, atributos y requisitos de calidad para posibilitar una adecuada medición.

Por ultimo es importante señalar que el tema de indicadores ha sido señalado por la auditoria interna y externa, como prioritario en la medida que permita aportar a los resultados de calidad del proceso, en términos de la población beneficiaria, priorizando la población en situación de vulnerabilidad social, el cubrimiento geográfico, en el entendido de priorizar zonas apartadas en donde el derecho a la educación se vulnera, y de dar respuesta pertinentes a las diferentes problemáticas identificadas, como también a los necesidades de formación técnica científica que permita superar las inequidades sociales y geográficas.

En esta misma línea la líder de la zona Centro sur la nueva batería de indicadores debe ser orientada a medición de la eficacia, la eficiencia y la efectividad del proceso de Gestión para el Desarrollo Social y Educativo, el asunto problémico común de los indicadores que a la fecha se tienen, que en términos de Eficacia no se posibilitan mediciones de cumplimiento de metas de impacto a beneficiarios de planes de estudio y de proyectos; ni medir cuantitativamente el impacto económico obtenido por ingresos que aportan al apalancamiento del Plan de Desarrollo institucional vigente.

La Eficiencia, de la manera planteada no hace posible la medición de los impactos versus el talento humano y el capital en rubros como el económico, tecnológico allí invertidos

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: 003-04-04-2013
		PÁGINAS: Página 9 de 5

La Efectividad deja de medirse y de dimensionarse, cuando no podemos valorar el esfuerzo institucional generado, en correlación con la transformación social en términos de mejores condiciones de vida.

Por ultimo lo mencionado por la líder zonal Sur, los indicadores actuales se concentran en convenios, y educación continuada y deja de lado indicadores que den cuenta del Impacto desde Educación Permanente y del SISSU?

Otras acciones que dan cuenta del proceso de Gestión Regional y Desarrollo Social y Educativo y que están señaladas en el **Plan Operativo 2.013 de la VIDER, que requieren seguimiento** por estar ligadas al avance del proceso.


Se anexa cuadro con el avance zonal al respecto

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:

	URGENCIA +	URGENCIA -
IMPORTANCIA +	<p>Cuadrante 1 (Atención inmediata) La Redefinición del proceso de Gestión Regional para el Desarrollo Social y Educativo, la revisión de los productos y determinación de indicadores coherentes para la integridad y medición del proceso mismo. Elaboración las fichas de productos generados por el proceso y Redefinición de indicadores del proceso GRDSE Realizar proceso de capacitación sobre el cambio de Procedimiento de Dinamización de convenios de Prácticas profesionales y de cursos prácticos. Gestionar los recursos y/o definir estrategias que permitan y faciliten el desplazamiento de los líderes o misionales VIDER a las subregiones y municipios de los departamentos que cubre la zona para desarrollar con eficacia la visibilización de la universidad y la ampliación de cobertura geográfica y poblacional. . Estrategia de Padrinazgo CERES fortalecimiento en la Gestión Regional. No se visualiza el sistema de Educación Permanente siendo un dinamizador clave en la educación para todos y en la inclusión social.</p>	<p>Cuadrante 2 (Planificación) Crear un escenario o un espacio de comunicación regular entre los misionales VIDER de la zona, que permita una comunicación efectiva y una mejor articulación del trabajo zonal. Avanzar en la reglamentación y procedimentación del sistema de Educación Continuada que permita avanzar en la formulación y desarrollo de eventos de extensión (Diplomados y cursos libres). Planeación y Desarrollo de una experiencia de SISSU en todas las zonas para crear condiciones que posibiliten a los estudiantes la prestación del servicio social Unadista. Creación de espacios que permitan la interacción interdisciplinaria de los interesados en la formulación y sistematización de los proyectos. Alianzas de cooperación que permitan la gestión administrativa y de recursos para los equipos interesados en avanzar en los proyectos. Calidad del servicio – Aliados. Aplicación de encuesta, análisis de</p>

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: 003-04-04-2013
		PÁGINAS: Página 10 de 5
IMPORTANCIA	Cuadrante 3 (Asignación) Asignar compromisos y tareas específicas a los misionales de la zona para el cumplimiento del Plan Operativo VIDER y monitorear el cumplimiento de las responsabilidades asignadas. Seguimiento y control a la ejecución de convenios por parte de los supervisores Asignación de responsabilidades específicas a Docentes de las Diferentes Escuelas.	causa, plan de mejora Cuadrante 4 (Redefinición) Verificar y animar la gestión de los convenios, alianzas y demás procedimientos que son responsabilidad de los misionales para el fortalecimiento de la Gestión Regional y la Proyección Comunitaria.

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.
- 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.

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: 003-04-04-2013
		PÁGINAS: Página 11 de 5

En ninguna zona se tiene identificados productos no conformes, se avanzan atendiendo las exigencias del proceso y aportando a la redefinición de los procedimientos de sistematización, observatorios sociales y solicitud de diplomados y cursos libres. Durante el primer trimestre el procedimiento que mayor dinámica ha tendido es el de la mesa dinamizadora de convenios.

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:

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

El 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.

Para tener un mayor control y conocimiento a nivel nacional, del proceso de Gestión Regional y Desarrollo Social y educativo se esta realizando un análisis conjunto para identificar la causa raíz entre los líderes misionales y nacional de los hallazgos presentados por la auditoria interna y externa del año 2012, y así emprender un plan de trabajo para superarlas.

Lo anterior permitió, de las 24 acciones vencidas, se cerraron durante el trimestre 13 acciones la mayoría relacionadas con el procedimiento de gestión de convenios interinstitucionales, el cual fue modificado en su totalidad y se encuentra en proceso de implementación.

De las 11 acciones que quedan por cerrar se esta avanzando teniendo en cuenta que la razón de su no cierre implica la interacción entre los diferentes hallazgos que no son independientes, sino que exigen la reformulación completa del proceso asunto en el que se avanza con el acompañamiento de la Gerencia de Calidad que inicio desde la reformulación del objetivo y alcance de nuevo proceso, a las políticas y objetivos de calidad y alineados con los contemplados con el CNA, como también que den cuenta a los Sistemas de Información externos tales como los del Ministerio de Educación (SUE-SNIES) y de Responsabilidad Social y Transparencia, con el fin de estandarizar los productos, focalizar estrategias y acciones de alto impacto y facilitar el flujo de información intra e interinstitucional.


Estos indicadores también deben responder al cumplimiento de las responsabilidades sustantivas, tal como lo menciona la líder misional de Centro oriente:

El Desarrollo Regional: Que se concreta a través de acciones para consolidar una cultura del conocimiento y de la investigación en el contexto del desarrollo local, regional y de acciones de alto impacto de la Proyección Social y Extensión Universitaria de la UNAD en dichos multicontextos.

La Inclusión, la participación y la cooperación:

En cuanto a la Inclusión, la UNAD genera estrategias y acciones para atender una amplia población objetivo que incluye poblaciones con necesidades específicas y en condiciones de vulnerabilidad, por tanto es

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: 003-04-04-2013
		PÁGINAS: Página 12 de 5

importante considerar, valorar y visibilizar los aportes que la UNAD hace con el fin de aportar a la superación de las inequidades y la exclusión (poblacional y territorial) en los diferentes contextos en donde hace presencia.

El proceso aporta a la UNAD la promoción de la participación social y comunitaria y de una cultura solidaria para coadyuvar a la autodeterminación de las comunidades, a la reconstrucción del tejido social, al desarrollo de escenarios productivos y de participación social (uso y distribución ética del poder local), lo cual también debe ser valorado en términos del impacto social que logra la comunidad unadista en los contextos en donde hace presencia.

En cuanto a la cooperación, en la UNAD se le considera como parte integrante de su misión como institución de educación y como tal debe ser valorada. Se cristaliza a través de la generación de alianzas estratégicas con organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, agencias de cooperantes, sector productivo y sociedad civil en general, alianzas que tienen como propósito ampliar su acción para desarrollar proyectos específicos con apoyo interinstitucional basado en la solidaridad y la asociación.

Lo anterior formulación nos llevo a identificar los productos del proceso y las herramientas e instrumentos que nos permitirá hacer seguimiento y establecer los puntos de control; Hasta no hacer este ejercicio que involucro a los líderes zonales y nacionales de los sistemas que operan dentro del proceso. En el mismo sentido identificar los factores críticos de éxito para poder tener una batería de indicadores que nos señalen avances en el proceso, asunto que requiere revisar la información disponible, la unidad responsable, para que los registros y reportes que se generen sean de calidad y oportunos. Este ejercicio es complejo y exige repensarlo para no caer en la experiencia vivida.

5 GESTIÓN DEL RIESGO EN EL PROCESO

Con base en la Información diligenciada en la aplicación de Mapas de Riesgos analice los factores y situaciones ajenos al proceso que influyen en la materialización de los riesgos.

De respuesta dentro del análisis a las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es el factor que no depende del proceso que influyó en la materialización del riesgo durante el periodo?
- ¿Qué acciones contingentes estableció el proceso para afrontar la aparición del factor externo identificado en el periodo?
- ¿De quién depende que este factor se presente?


En la ZCBOY, el proceso presenta situaciones de riesgo en cuanto a gestión de convenios, los cuales han sido controlados y mitigados ya que se han establecido controles al mismo, en la presentación, legalización y desarrollo de los mismos.

En cuanto al trámite de los convenios, se reformuló el procedimiento para dar más agilidad al mismo.

El bajo impacto de la Universidad en la región por falta de formulación y celebración de convenios ha sido mitigado, ya que se realizan visitas a diferentes organismos gubernamentales y privados, evidenciado en el número de convenios presentados y legalizados en la zona al año para descuento en matrículas, prácticas profesionales y de recursos.

En la zona Centro Oriente en cuanto riesgo se identifico el incumplimiento de requisitos para la aprobación, suscripción y legalización de convenios, cuya causa es el desconocimiento del procedimiento por parte de unidades gestoras envío de documentación de soportes incompleta y el efecto el retraso del proceso y

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: 003-04-04-2013
		PÁGINAS: Página 13 de 5

afectación de la imagen institucional y en algunos casos pérdida de la oportunidad de suscribir el convenio las acciones de mitigación:

- a). Socialización permanente del nuevo procedimiento MTDC a líderes de las Unidades Misionales y de gestión de la Zona.
- b). Acompañamiento por parte de la líder del proceso a las Unidades Gestoras antes de la solicitud del aval de sus propuestas de convenio

Otro riesgo Incumplimiento del trámite de liquidación de convenios; causa Falta de seguimiento a la ejecución de los convenios por parte de los supervisores y el efecto Posibilidad de hallazgos de auditorías por incumplimientos en los registros de información y dificultades de tipo jurídico, se formula como acción de mitigación la realización de informe trimestral que dé cuenta del estado de los convenios aprobados por la Mesa Técnica de Dinamización de Convenios.

Otro riesgo señalado por la zona Caribe es la deficiente articulación de los programas de Desarrollo Regional con las diferentes Unidades, aunque se han tomado las medidas necesarias, realizando reuniones se articulación en la zona con las diferentes Unidades, realizando los respectivos convenios con la escuela de ECACEN, propuestas para la implementación de la cátedra de estudios Afrocolombiana en el departamento del Cesar, con la escuela ECEDU.


La poca articulación puede terminar en el no éxito de la formulación de programas con pertinencia regional.

6 AUTOEVALUACIÓN DE LOS EJERCICIOS DE REVISIÓN AL PROCESO

A través de un análisis DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas, Amenazas), 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> (Situaciones que han desfavorecido el desempeño del proceso, el reporte oportuno de la información y que afectan la percepción de calidad)	<u>OPORTUNIDADES</u> (Situaciones que representan una mejora continua o modernización del proceso, incluidos aspectos normativos, organizacionales) y aspectos propios del proceso)
<p>Las estrategias de mercadeo y visibilización de la universidad no han sido efectivas en la zona. Muchos sectores y actores claves del desarrollo y para la gestión interinstitucional, desconocen la universidad, su oferta de servicios y sus potencialidades como alternativa de inclusión social.</p> <p>La articulación y el trabajo en equipo con las escuelas no llega concretarse. Las escuelas manifiestan no tener tiempo en SOCA para las tareas y apoyos que requiere la gestión regional para el desarrollo social.</p> <p>No todos los CEAD/CCAV en la zona cuentan con misional VIDER</p>	<p>Líderes de Bienestar y GRI para la zona, comprometidos y dispuestos para el trabajo en equipo.</p> <p>Propuestas de visibilización y proyección en las regiones y subregiones como UDR, Líderes Estudiantes en los Municipios, entre otras.</p> <p>Red Colombia de IES con Educación a Distancia. Este proceso apunta como una práctica o experiencia para destacar en el país y como un apoyo importante y fundamental para la gestión regional para el desarrollo social educativo.</p>
<u>FORTALEZAS</u> (Aspectos a resaltar del proceso y su	<u>AMENAZAS</u> (Situaciones potenciales identificadas,

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: 003-04-04-2013 PÁGINAS: Página 14 de 5
<i>desempeño, especialmente aquellos orientados a la mejora de la percepción de calidad y a la búsqueda de la eficacia, la eficiencia y la efectividad)</i>		<i>que tienen alta probabilidad de ocurrencia y que podrían afectar el comportamiento del proceso y de todo el SGC en la Universidad)</i>
Equipo de trabajo comprometido y consolidándose en la zona. Entrega a las escuelas del trámite y gestión de los convenios de práctica que permite mayor dedicación de tiempo y esfuerzo para la gestión de convenios de otro carácter. Reformulación, rediseño y cambios en el proceso y sus productos, orientados desde el nivel nacional para el fortalecimiento de la gestión del desarrollo regional y la proyección comunitaria		Las decisiones políticas, relacionadas con temas de educación, en algunos entes territoriales obedecen o responden a intereses de grupos particulares que son excluyentes y cerrados. Permanecer sin LEG del proceso de Mejoramiento Continuo de la Calidad.

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.