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

## 0. INFORMACIÓN GENERAL DEL INFORME

<b>PERIODO DE INFORME:</b>	01 Enero a 31 de Marzo	
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Registro, Seguimiento y Control Académico.	
<b>NOMBRE DEL LÍDER DEL PROCESO:</b>	Rafael Antonio Ramírez Rodríguez.	
<b>NOMBRE DEL L.E.G. NACIONAL:</b>	Diego Alejandro Carrillo Rojas.	
<b>NOMBRE DE REPRESENTANTES DE PROCESO ZONALES:</b>	<b>ZAO</b>	Jorge Iván Vargas Flórez
	<b>ZCAR</b>	Javier Enrique Cruz
	<b>ZCBC</b>	William Murillo Sánchez
	<b>ZCBOY</b>	María Azucena Cortes
	<b>ZCORI</b>	Néstor Cáceres Solano
	<b>ZCSUR</b>	Carlos Andrés Guzmán
	<b>ZOCC</b>	Luz María García Lopera
	<b>ZSUR</b>	Oscar Andrés Benavides

**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:

<b>SITUACIÓN TEMA O SUBTEMA QUE PRESENTABA RECURRENCIA EL TRIMESTRE PASADO</b>	<b>ACCIÓN DE MEJORA PLANTEADA EL TRIMESTRE ANTERIOR</b>	<b>¿SE SOLUCIONÓ LA SITUACIÓN?</b>	<b>MOTIVO DEL INCUMPLIMIENTO</b>
<i>Inscripción y Matrícula</i>	<i>Se implementó en el nuevo procedimiento de matrícula la digitalización de documentos, del cual se adjunta instructivo y con esto se cumpliría la acción al 100% -2703-</i>	<i>Si, la situación mejora en relación a que la pre-inscripción y la inscripción se puede realizar de manera virtual, dado mayor independencia a los estudiantes y aspirantes, y mejorando en lo relacionado al manejo documental.</i>	

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

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

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)

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
<i>Correo electrónico</i>	<i>Reincidencia</i>	<i>Cambios en la plataforma técnica de Microsoft</i>	<i>Establecer comunicación constante y directa con el proveedor, Microsoft.</i>
	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.

**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?


*Los estudiantes desconocen el Reglamento General Estudiantil y el Folleto (Manual estudiantil de servicios en línea)*

- ¿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.

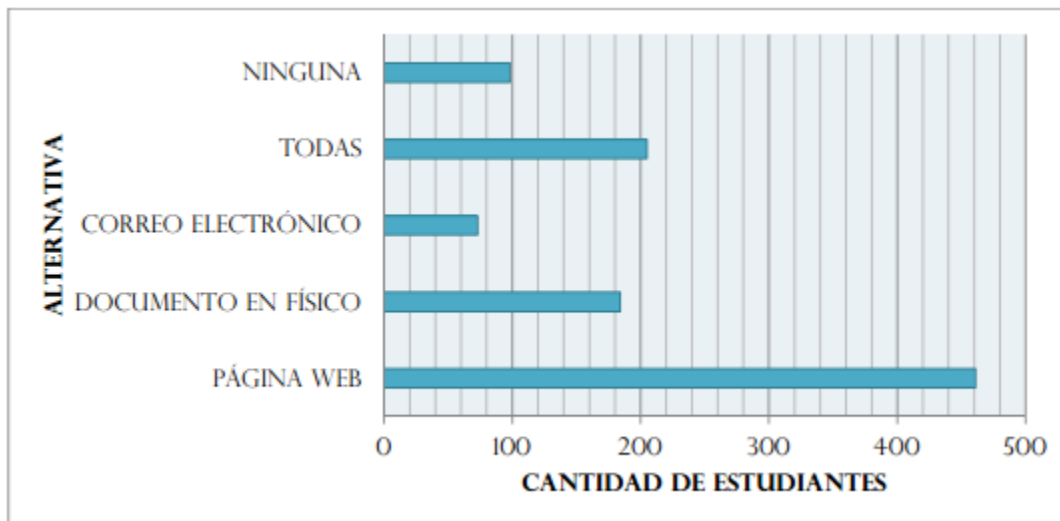
*Se decidió realizar un envío masivo del reglamento estudiantil, la programación académica y el folleto o manual estudiantil, mediante el correo electrónico, para que los estudiantes conozcan el documento. Esto se puede evidenciar en la acción registrada en el SSAM – 3156 VIACI.*

- ¿La situación fue solucionada?

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

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

Mediante la encuesta realizada por Registro y Control Académico se puede evidenciar que los estudiantes conocen en gran proporción tanto el Reglamento General Estudiantil, como el folleto.



No basta con identificar solo los aspectos que puedan ser causa raíz de hallazgos. Haciendo uso de la encuesta de satisfacción al usuario se tiene el siguiente análisis realizado por Jeisson Ricardo Santafé Pineda en el informe “Encuesta de Satisfacción Estudiantil Servicios de Registro, Seguimiento y Control Académico”.

Para obtener una interpretación adecuada de los resultados en este punto, es necesario establecer si las respuestas obedecen a una evaluación minuciosa del servicio recibido, o si por el contrario, los estudiantes emitieron sus respuestas sin ningún juicio de valor dejando todo enteramente al azar.

Para tal fin, se propuso una prueba estadística de independencia. En una prueba de independencia, a partir de una tabla de contingencia se puede concluir si una variable está o no relacionada con otra variable. En este caso, la prueba especificada es la siguiente:


$$\begin{cases} H_0: \text{La calificación no depende del servicio recibido} \\ H_1: \text{La calificación sí depende del servicio recibido} \end{cases}$$

El objetivo de esta prueba consiste en rechazar la hipótesis nula de independencia, lo que nos llevaría a concluir la existencia de una relación entre las variables consideradas.

La tabla de contingencia considerada para la prueba se presenta a continuación.

Calificación Ítem	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Atención y Servicio	327	517	140	29
Tiempo de respuesta	219	555	191	48
Acierto en el tema	213	656	122	17
Cumplimiento Proceso de matrícula	338	579	75	17
Novedades en fechas establecidas	242	632	117	15

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

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

<i>Solicitud de certificados</i>	229	637	115	25
<i>Proceso de grados</i>	171	709	98	24
<i>Solicitud de recibos de pago</i>	337	581	72	14
<i>Solicitud de notas</i>	263	579	124	36
<i>Generación o cambio de carné</i>	211	544	161	83
<i>Recepción adecuada de documentos</i>	242	625	106	25

La prueba fue aplicada con ayuda del programa estadístico R-Project y se obtuvo el siguiente resultado:

Pearson's Chi-squared test  
 X-squared = 413.6993, df = 30, p-value < 2.2e-16

Con un p-valor = 2.2e-16 se puede rechazar la hipótesis nula de independencia a cualquier nivel convencional de significación estadística. Por lo tanto, se puede afirmar que la calificación dada por los estudiantes **sí depende del servicio recibido por parte de los funcionarios de Registro y Control.**

**NOTA:**

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


**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:

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

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

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

- 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.
  - b.

*Dadas las necesidades del proceso, se identifica, que ninguno de los indicadores se encuentra en las tres categorías mencionadas, para dar evidencia de esto se presenta el siguiente análisis.*

*“Tiempo empleado para la expedición de Certificaciones y/o constancias entregadas y Tiempo empleo para la expedición de certificaciones y/o constancias entregadas para apostillar: El tema de rediseño del indicador corresponde al Líder Nacional del Proceso, (Coordinador Nacional de Registro y Control Académico), sin embargo es muy importante aclarar que la UNAD, establece un término de 3 días hábiles para la elaboración y firma de una Certificación y/o Constancia, es cual es un tiempo razonable, sobre todo en época álgida de mayor afluencia de estudiantes al CEAD en el procedimiento de matrículas y el mayor volumen de solicitudes de este índole. Adicionalmente la UNAD es la única Universidad de índole nacional que tiene estipulado el menor tiempo de entrega de este tipo de solicitudes.” Murillo 2013*

*“Tiempo empleado para la expedición de Certificaciones y/o constancias entregadas y Tiempo empleo para la expedición de certificaciones y/o constancias entregadas para apostillar: El tema de rediseño del indicador corresponde al Líder Nacional del Proceso, (Coordinador Nacional de Registro y Control Académico), sin embargo es muy importante aclarar que la UNAD, establece un término de 3 días hábiles para la elaboración y firma de una Certificación y/o Constancia, es cual es un tiempo razonable, sobre todo en época álgida de mayor afluencia de estudiantes al CEAD en el procedimiento de matrículas y el mayor volumen de solicitudes de este índole. Adicionalmente la UNAD es la única Universidad de índole nacional que tiene estipulado el menor tiempo de entrega de este tipo de solicitudes.” Murillo 2013*

*En cuanto al numeral número 4 se encuentra que todos los indicadores han presentado evidencia cuando ha sido necesario presentarlas.*

## 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:

	<b>URGENCIA +</b>	<b>URGENCIA -</b>
<b>IMPORTANCIA +</b>	Cuadrante 1 (Atención inmediata) <i>Se gestiona ante Microsoft las diferentes credenciales para el ingreso de los estudiantes a su correo electrónico.(Se dio solución de manera inmediata, por lo que no se registro ante el SSAM ninguna acción)</i>	Cuadrante 2 (Planificación)
<b>IMPORTANCIA -</b>	Cuadrante 3 (Asignación) <i>“Verificar el impacto del cambio en el proceso de inscripción para analizar la posibilidad de no requerir documentos físicos, debido a que el espacio para archivar se presenta cada vez más insuficiente” García 2013</i>	Cuadrante 4 (Redefinición) <i>Se plantea, discute y genera la modificación del procedimiento de grados dadas las necesidades actuales del proceso. (Se plantea la acción en el actual Plan de</i>

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

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

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.

*El proceso no cuenta con ningún producto no conforme. El manejo de los diferentes procedimientos, y la eficiencia en la entrega de los productos por parte de nuestros funcionarios, permiten que la conformidad de nuestros clientes sea alta, mejoras realizadas en los procedimientos, como el de Inscripción y matrícula, permitieron que los estudiantes y aspirantes asumieran mayor compromiso al realizar en gran parte el procedimiento, del mismo modo, el siempre estar enmarcado en las políticas macro, como cero papel y ley anti tramites, nos permiten generar mayor confianza ante el publico en general.*

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

#### **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.

*Los hallazgos 2696, 2697 y 2697 a los que no se les ha realizado reporte, tienen que ver con la implementación del FUS electrónico a nivel nacional; se presenta la situación, dado que se han encontrado problemas de tipo técnico, relacionados específicamente con la seguridad informática, en la que actualmente están trabajando nuestros Ingenieros.*

- b. Razones por las cuales no se ha dado inicio formal a las acciones en estado amarillo.


*Por otra parte la acción 3827 no ha tenido evidencia alguna, dado que se esta gestionando con la GIDT, para tener acceso al SAN.*

*Para terminar se encuentra la acción 3835 la cual se solicita el archivo original del procedimiento para ser modificado, no se había realizado dicha modificación, dado que debía notificarse al líder del proceso el cambio, para su respectivo tramite con la GCMU.*

- c. Situaciones que podrían incidir en la reaparición de los hallazgos de las acciones cerradas en el periodo.

*No existe ninguna situación que pueda influir en la reaparición de los hallazgos cerrados en el periodo, dado que las acciones que se determinaron para esto, están en actuación constante, lo cual permite hacer un seguimiento informal de estas.*

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.

	<b>FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GQ-GCMU-002-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN:</b> 004-10-04-2013
		<b>PÁGINAS:</b> Página 8 de 5

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

Estos dos numerales se van a relacionar mediante el siguiente cuadro:

<i><b>Riesgos principales que afectan el proceso</b></i>	<i><b>Acciones de mitigación</b></i>	<i><b>Porcentaje de avance</b></i>
<i><b>Que cuando se hacen aplazamientos el estudiante no informe al Centro Regional dentro del periodo de matricula para adicionar los cursos aplazados.</b></i>	<i>Informar al estudiante cuando realiza el aplazamiento que el aplazamiento únicamente tiene vigencia por un periodo académico, que de lo contrario ya no se pueden cargar los cursos ni devolver el dinero.</i>	<u>100</u>
<i><b>Que falte alguna nota en el Registro académico en el momento en que el estudiante solicite una certificación de notas.</b></i>	<i>Monitorear periódicamente los estudiantes con notas faltantes en el sistema.</i>	<u>90</u>
<i><b>Que el estudiante no se acerque al CEAD, CERES, CCAV, UDR a entregar la documentación completa porque se incumple con el Artículo 24 del Reglamento General estudiantil.</b></i>	<i>Emisión de los listados de estudiantes nuevos matriculados en cada uno de los centros regionales por parte de los funcionarios de RyC.</i>	<u>100</u>
<i><b>Que no se puedan generar los carnets de egresados.</b></i>	<i>Basados en el listado de graduandos, mantener los insumos necesarios en cuanto a maquinaria y plásticos para la carnetización.</i>	<u>100</u>




	<b>FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GQ-GCMU-002-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN:</b> 004-10-04-2013
		<b>PÁGINAS:</b> Página 9 de 5

## 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.

<b><u>DEBILIDADES</u></b> (Situaciones que han desfavorecido el desempeño del proceso, el reporte oportuno de la información y que afectan la percepción de calidad)	<b><u>OPORTUNIDADES</u></b> (Situaciones que representan una mejora continua o modernización del proceso, incluidos aspectos normativos, organizacionales) y aspectos propios del proceso)
<p><i>“Periodo a periodo, la cantidad de estudiantes aumenta y por consiguiente la cantidad de documentos también, lo es que está generando gran acumulación de formatos únicos de solicitud y demás solicitudes entregadas por los estudiantes para adelantar los diferentes trámites requeridos y en los cuales es necesario el diligenciamiento del FUS” Benavides 2013</i></p>	<p><i>“Propender por un convenio , para la consecución de un funcionario en Archivo, dedicado únicamente a la Oficina de RyC” Guzmán 2013</i></p> <p><i>“Controlar o limitar el procedimiento de novedades luego de los procedimientos, de matrícula toda vez que la época de novedades es más álgida que la misma matrícula, la mayoría de estudiantes que requieren novedades han realizado la matrícula de manera precipitada sin la respectiva asesoría y conocimiento académico” Murillo 2013</i></p> <p><i>“Culturización de los Estudiantes en el manejo de los servicios en línea de Registro y Control” Cortes 2013</i></p>
<b><u>FORTALEZAS</u></b> (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)	<b><u>AMENAZAS</u></b> (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><i>“El equipo de trabajo y la calidad y capital humano de los funcionarios y/o contratistas que laboran en las oficinas de RyC” Murillo 2013</i></p> <p><i>“Con el nuevo procedimiento de matrícula, se asegura que sean muy pocos los que tengan pendientes documentos” Guzmán 2013</i></p>	<p><i>“La falta de seguridad en el almacenamiento y custodia de las historias académicas de los estudiantes.” Murillo 2013</i></p> <p><i>“Falta de Tiempo efectivo del Funcionario de RyC, al archivo y custodia de los documentos que se generan en el proceso académico” Guzmán 2013</i></p> <p><i>“Incumplimiento en los tiempos debido a no poder firmar las certificaciones por ser contratistas (dependencia de tiempo del director)” Vargas 2013</i></p>

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

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

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.*