	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 Abril a 30 Junio
NOMBRE DEL PROCESO:	REGISTRO SEGUIMIENTO Y CONTROL ACADÉMICO	
NOMBRE DEL LÍDER DEL PROCESO:	RAFAEL ANTONIO RAMIREZ RODRIGUEZ	
NOMBRE DEL L.E.G. NACIONAL:	DIEGO ALEJANDRO CARRILLO ROJAS	
NOMBRE DE REPRESENTANTES DE PROCESO ZONALES:	ZAO	JORGE IVAN VARGAS FLÓREZ
	ZCAR	JAVIER ENRIQUE CRUZ
	ZCBC	WILLIAM MURILLO SANCHEZ
	ZCBOY	MARÍA AZUCENA CORTES
	ZCORI	NÉSTOR CÁCERES SOLANO
	ZCSUR	CARLOS ANDRES GUZMAN
	ZOCC	LUZ MARIA GARCIA LOPERA
	ZSUR	OSCAR ANDRES 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:

SITUACIÓN TEMA O SUBTEMA QUE PRESENTABA RECURRENCIA EL TRIMESTRE PASADO	ACCIÓN DE MEJORA PLANTEADA EL TRIMESTRE ANTERIOR	¿SE SOLUCIONÓ LA SITUACIÓN?	MOTIVO DEL INCUMPLIMIENTO
Correo Electrónico	Establecer comunicación constante y directa con el proveedor, Microsoft.	No, aun se presentan modificaciones en la plataforma técnica, por tanto no ha sido posible dar solución concluyente al tema.	Cambios en la plataforma técnica de Microsoft.

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

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
Correo Electrónico	Reincidencia	Cambios en la plataforma técnica de Microsoft	Establecer comunicación constante y directa con el proveedor, Microsoft
	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.

Es importante para el proceso de Registro Seguimiento y Control Académico responder y atender las diferentes quejas, observaciones y solicitudes que puedan tener nuestros clientes y usuarios finales, sin embargo es imperante aclarar que los objetivos y funciones de RSyC no pueden ir más allá de su alcance, en donde, el procedimiento inicia con la coordinación de los periodos de inscripción pasando por el pago de la matrícula, vinculando los periodos de graduación, expidiendo las certificaciones correspondientes y carnetizando los egresados; siempre velando por la realización de las actividades de seguimiento y control que garanticen su mejoramiento continuo.

De acuerdo al Listado Maestro de Procesos y Procedimientos de la Universidad, existen cuatro procedimientos asociados al proceso de Registro y Control. Estos procedimientos son: Inscripción y Matricula, Carga y Publicación de Notas de Estudiantes, Expedición de Certificados y/o Constancias y Grados.

Teniendo en cuenta esta información se procederá a presentar un análisis de las solicitudes recibidas a través del Sistema de Atención al Usuario:

De acuerdo a la información suministrada por el informe de PQRS N° 6 elaborado por el Economista Jeisson Ricardo SantaFe Pineda, se mantiene el problema de PQRS relacionadas con el correo electrónico, esto dado que surgió un inconveniente con el proveedor en relación a la plataforma técnica, en cuanto a los procedimientos enmarcados en Seguimiento Registro y Control Académico, se puede evidenciar una disminución en la cantidad de PQRS relacionadas con inscripción y matricula, en cuanto a los procedimientos de certificaciones y/o constancias, registro de notas y grado se presenta una variación entre los diferentes meses, por lo que no se puede dar un resultado concluyente sobre el comportamiento de las solicitudes en los diferentes periodos, es necesario hacer una revisión del informe que relaciona de manera clara y desagregada las PQRS.

	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

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?
- ¿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.


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:

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

a. Indicar la causa del no reporte de información.

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, el 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 esta índole. Adicionalmente la UNAD es la única Universidad a nivel nacional que tiene estipulado el menor tiempo de entrega de este tipo de solicitudes.” Murillo 2013

“Certificados y/o constancias entregadas y Certificaciones y/o constancias entregadas para apostillar: La explicación y análisis de estos indicadores, está directamente ligada al análisis del ítem anterior con el cumplimiento al 100% en la elaboración y firma de absolutamente todas las certificaciones y/o constancias solicitadas por la comunidad estudiantil. Para estos indicadores no es posible diseñar acciones para el rediseño del indicador toda vez que miden en términos de eficacia.” Murillo 2013

“El indicador de documentación presentada por parte de los estudiantes esta en el 100% y no se considera sobredimensionado, dado que el nuevo aplicativo, permite establecer una mejor recepción de la documentación, este repunte se puede considerar dada la capacidad de instrucción generada desde los diferentes Centros hacia los estudiantes, explicando que si no cumplen con los requisitos mínimos no puede acceder a su matrícula, de igual forma la ya adaptación por parte de los estudiantes ante los nuevos sistemas de información permite que el acceso a los mismo sea mas eficiente y eficaz” Carrillo 2013

2.2. DESEMPEÑO CUALITATIVO DEL PROCESO

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

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 +	Cuadrante 1 (Atención inmediata)	Cuadrante 2 (Planificación)
IMPORTANCIA -	Cuadrante 3 (Asignación) “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	Cuadrante 4 (Redefinición) “Se proyecta el levantamiento del procedimiento que enmarca el nivel de bachillerato” Carrillo 2013

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

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

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.


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.

Para las acciones que se encuentran en rojo dentro del SSAM, se especifica que la acción número 2697-VIACI-RYC requiere de información que aun no se ha enviado por parte de los responsables de la misma, en donde se evidencia el lanzamiento del FUS electrónico para la oficina de RYC.

En cuanto a la acción 3921-VIACI-RYC no se le ha dado cierre, dado que el procedimiento se encuentra en revisión por parte del líder de proceso, para de este modo ser enviado a la oficina de calidad para su evaluación y aprobación.

	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

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


Las acciones que se encuentran en amarillo, no se les ha dado inicio, dado que es importante concretar información conjunta con los diferentes líderes zonales, dado que son ellos quienes tienen la información necesaria y suficiente para concretar la acción.

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

La no ejecución continúa de las acciones de mejora propuestas, pueden generar una reaparición de los hallazgos, generando incertidumbre dentro del proceso, el no adecuado uso de los formatos establecidos, o la falta de compromiso por parte de los funcionarios, o la omisión de información referente a las modificaciones y mejoras establecidas en el proceso.

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.

Se proyecta ejecutar el plan de acción planteado con anterioridad, en donde se les dio un espacio prudente a los líderes de centro, para que puedan presentar la información solicitada en relación a las acciones no iniciadas, dado que la información suministrada por ellos es vital para la ejecución de las acciones de mejora, en cuanto a las acciones en rojo, es necesario insistir sobre la revisión de las evidencias de los mismos, para poder hacer la presentación de las mismas en el SSAM.


	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 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?

Riesgo principales que afectan el proceso	Acciones de mitigación	Porcentaje de avance
Que cuando se hacen aplazamientos el estudiante no informe al Centro Regional dentro del periodo de matrícula para adicionar los cursos.	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.	100
Que falte alguna nota en el Registro académico en el momento en que el estudiante solicite una certificación de notas.	Monitorear periódicamente los estudiantes con notas faltantes en el sistema.	90
Que el estudiante no se acerque al CEAD, CERES, CCAV, UDR a entregar la documentación completa porque se incumple el Artículo 24 del Reglamento General Estudiantil.	Emisión de los listados de estudiantes nuevos matriculados en cada uno de los centros regionales por parte de los funcionarios.	100
Que no se puedan generar los carnets de egresados.	Basados en el listado de graduandos, mantener los insumos necesarios en cuanto a maquinaria y plásticos para la carnetización.	100

	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 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.

DEBILIDADES (Situaciones que han desfavorecido el desempeño del proceso, el reporte oportuno de la información y que afectan la percepción de calidad)	OPORTUNIDADES (Situaciones que representan una mejora continua o modernización del proceso, incluidos aspectos normativos, organizacionales) y aspectos propios del proceso)
<u>Se identifican problemas relacionados con la atención al usuario de manera presencial. (se identifica la debilidad y se ataca mediante charlas presentadas en el III Encuentro Nacional de RYC”</u> <u>La respuesta ante diferentes solicitudes relacionadas ante el SAU y sus tiempos de respuesta</u>	<u>La inclusión a nivel nacional del aplicativo FUS electrónico, el cual permite agilizar las solicitudes.</u> <u>La racionalización de trámites, mediante la adaptación de diferentes procedimientos, algunos modificados, otros re-estructurados.</u>
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)	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)
<u>La calidad y el talento de capital humano que se encuentra vinculado en la oficina de RYC.</u> <u>La puesta en marcha de diferentes herramientas que facilitan los diferentes tramites relacionados con RYC de tal forma que reducen la tramitología y mejoran los tiempos de respuestas.</u>	<u>El incumplimiento en los tiempos de entrega de los certificados y/o constancias, dado que no es posible que un contratista firme.</u>

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.