	<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 de Octubre – 30 de Diciembre de 2013
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Autoevaluación con fines de acreditación de programas y procesos académicos.	
<b>NOMBRE DEL LÍDER DEL PROCESO:</b>	Dra. Constanza Abadía García	
<b>NOMBRE DEL L.E.G. NACIONAL:</b>	Víctor Hugo Londoño Aguirre	
<b>NOMBRE DE REPRESENTANTES DE PROCESO ZONALES:</b>	<b>ZAO</b>	Rubiel Guevara Garzón
	<b>ZCAR</b>	Juan Carlos Londoño
	<b>ZCBC</b>	Juan Carlos Reyes
	<b>ZCBOY</b>	María Consuelo Rodríguez Niño
	<b>ZCORI</b>	César Augusto Álvarez Cárdenas
	<b>ZCSUR</b>	Martha Isabel Cabrera
	<b>ZOCC</b>	Geoffrey Acevedo
	<b>ZSUR</b>	Sandra Milena Ariño Solano

**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](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

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?
- ¿Qué 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.

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

- 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.

***Es importante tener en cuenta que todos los programas académicos se encuentran realizando el proceso de autoevaluación, conforme al nuevo modelo de acreditación Unadista, luego del informe final del proceso, llevarán al Comité Institucional de Acreditación y calidad –CIAC- los programas que consideran merecen ir a proceso de acreditación en alta calidad.***


***No se evidencia un desempeño bajo en las mediciones de los indicadores y se aclara que el proceso actual de autoevaluación ya se actualizó conforme a las indicaciones de 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:

	<b>URGENCIA +</b>	<b>URGENCIA -</b>
<b>IMPORTANCIA +</b>	<p><i>Cuadrante 1 (Atención inmediata)</i></p> <p><i>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.</i></p> <p><i>Verificar el nivel de avance de los planes de mejoramiento previstos por los programas académicos y por aquellos que tienen acreditación de alta calidad, en el SSAM; con el fin de realizar el acompañamiento y seguimiento respectivo por parte de la Vicerrectoría Académica y de Investigaciones.</i></p>	<p><i>Cuadrante 2 (Planificación)</i></p> <p><i>Presentar el informe de autoevaluación institucional con miras a la acreditación de alta calidad.</i></p> <p><i>Aplicación de instrumentos de autoevaluación en todos los programas académicos de la Universidad.</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 4 de 5
	<p><i>Seguimiento al plan de mejoramiento institucional, conforme a los resultados de no cumplimiento que arrojó la aplicación de los instrumentos a los estamentos de la comunidad universitaria, en el marco del proceso de autoevaluación.</i></p> <p><i>Seguimiento por parte de la VIACI a los planes de contingencia de programas con registro calificado negado.</i></p> <p><i>Diseñar y presentar el nuevo programa de Ingeniería Industrial, Especialización en Mejoramiento Genético, Ingeniería Agroforestal, los cuales obtuvieron registro calificado negado.</i></p> <p><i>Ampliar la oferta de programas académicos, radicando los que ya se encuentran aprobados por órganos colegiados y validados por la Vicerrectoría Académica y de Investigación y el Grupo de Asesoría y Seguimiento a la Acreditación.</i></p>	
<b>IMPORTANCIA</b> -	<p><i>Cuadrante 3 (Asignación)</i></p> <p><i>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.</i></p> <p><i>Revisar la guía de presentación de documento maestro expedida por el Grupo de Asesoría y Seguimiento a la Acreditación GAS, conforme a los lineamientos de estado e institucionales para el proceso de obtención o renovación de registro calificado.</i></p>	<p><i>Cuadrante 4 (Redefinición)</i></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 cuadrante1: 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](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

- 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 tiene 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, han avanzado en el ajuste del documento conforme a la guía de condiciones de calidad que estableció como lineamiento el GASA y que por lo tanto se presentaron mejores documentos. 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, para preparar posteriormente la visita de pares a estos programas.***


***La Vicerrectoría Académica y de Investigaciones, se encuentra realizando el respectivo seguimiento a las acciones de mejoramiento que se vienen desarrollando por parte de los programas académicos acreditados en alta calidad, con miras a la re acreditación.***

***Se viene desarrollando el ejercicio de aplicación de instrumentos de autoevaluación en todos los programas académicos de la Universidad.***

***Se aprobaron las condiciones iniciales con miras a la Acreditación en alta Calidad por parte del Consejo Nacional de Acreditación CNA.***

***Se presentó el estado del proceso de autoevaluación y los resultados generales a todos los Líderes unadistas en el Marco del Encuentro de Planificación Vigencia 2014, para tomar insumos con los cuales se formulan los planes de mejora de las unidades misionales, funcionales y operativas.***

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

**Se presenta la última actualización del Modelo de Acreditación Unadista, desarrollando conjuntamente otros documentos como la última versión de la guía básica de elaboración de condiciones de calidad para documento maestro de programas que van con fines de obtención o renovación de registro calificado; se desarrolla el instructivo para adjuntar la información de estos programas al SACES, se genera el glosario de términos de calidad para tenerlo como referencia en la redacción de documentos académicos que estipulen en sus argumentos el tema de la calidad.**

**Se han articulado las condiciones de calidad y factores de acreditación.**

**Se asesoró a cada una de las zonas que compone la UNAD, en el proceso de elaboración del documento informe de autoevaluación zonal, derivando en acciones de mejoramiento como insumo para el plan operativo del año 2014 y conforme a las OP del plan de desarrollo institucional 2011 – 2015.**

#### **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.

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, no presentar 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?

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 7 de 5

**Se generó el proceso de reingeniería los instrumentos con los cuales se aplicaron ejercicios de autoevaluación y que están dispuestos en aplicativos tecnológicos y dinámicos para este propósito.**

**El riesgo reportado en el mapa de riesgos institucionales, se encuentra controlado, pues se puso a disposición de la Universidad, un aula virtual que recoge la información por factor de acreditación y que ha organizado y centralizado dicha información.**

## **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>El tiempo previsto para el desarrollo de algunas acciones ha demorado, debido a las múltiples actividades que conlleva un proceso de autoevaluación institucional.</i></p> <p><i>Envío de informes de autoevaluación zonal tardío, lo que ha dificultado la revisión, retroalimentación y ajustes en tiempos oportunos conforme al cronograma del proceso.</i></p> <p><i>Retraso en la aplicación de instrumentos de autoevaluación en los programas académicos, por cierre de actividades académicas.</i></p>	<p><i>Aplicación de instrumentos de autoevaluación institucional a cada uno de los estamentos de los programas académicos de la Universidad.</i></p> <p><i>Aprobación de las Condiciones Iniciales por parte del CNA para el inicio y desarrollo del proceso que busca la Acreditación Institucional en alta calidad.</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>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>Sesiones permanentes de los comités de Acreditación y Calidad de programas, para desarrollar las tareas conforme al proceso de autoevaluación.</i></p> <p><i>Revisión de documentos maestros de los programas:</i></p>	<p><i>Autos por parte del Ministerio de Educación Nacional, frente a los documentos maestros presentados a salas con el propósito de obtener o renovar registros calificados.</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 8 de 5
<i>Sociología, Derecho, Ciencias Políticas, Maestría en Alto Gobierno Público, Tecnología en Gestión Comercial y de Negocios.</i>		

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.**