	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CÓDIGO: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 0-13-09-2013
		PÁGINAS: Página 1 de 5

0. INFORMACIÓN GENERAL DEL INFORME

PERIODO DE INFORME:		01 de Oct a 13 de Dic
NOMBRE DEL PROCESO:	MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD	
NOMBRE DEL LÍDER DEL PROCESO:	LUIGI HUMBERTO LÓPEZ	
NOMBRE DEL L.E.G. NACIONAL:	CHRISTIAN MANCILLA	
NOMBRE DE REPRESENTANTES DE PROCESO ZONALES:	ZAO	LUIS ROBERT CONTRERAS
	ZCAR	JORGE ARMANDO JIMÉNEZ TORRES
	ZCBC	ELIZABETH CHILATRA GUZMÁN
	ZCBOY	ELSA DE JESÚS GUARÍN VELANDIA
	ZCORI	DIANA PATRICIA TORRES SOLANO
	ZCSUR	JUAN CARLOS MEDINA LÓPEZ
	ZOCC	HEIDI JACQUELINE URREGO VALENCIA
	ZSUR	VICTORIA BARREIRO GONZÁLEZ

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
ZCSUR Atención brindada por el funcionario.	Dar respuesta cordial a la PQR 105177. Recalcar en los comités directivos zonales la importancia de la	SI	N.A

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: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		VERSIÓN: 0-13-09-2013 PÁGINAS: Página 2 de 5
	efectiva atención de los usuarios. Cabe anotar que la demora en la atención EFECTIVA de PQRS depende de variables como: el tramite no depende directamente del funcionario al cual se le asigna la PQRS; especialmente las PQRS relacionadas con notas, otra depender de los directores de cursos, ubicados en otras zonas y para otros casos de registro y control nacional.		


ZAO, ZOCC y ZSUR No presentan PQRS durante este trimestre, en el proceso de mejoramiento continuo de la calidad.

NOTA: Teniendo en cuenta la recurrencia para la **ZCSUR** y de acuerdo a la resolución 2905 del 15 de mayo de 2013 Art. 13 literal C, se debe tener en cuenta que existe un compromiso para el personal de apoyo a la Gestión que será evaluado mensualmente por el interventor del contrato y la calificación cuantitativa suministrada por el Sistema de Atención al Usuario.

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
ZCBOG Mejoramiento Continuo de la Calidad	Recurrencia	El usuario no queda satisfecho con la respuesta dada por el funcionario.	Al usuario se le responde con toda la información requerida por él y se invita que si tiene más dudas, se comunique nuevamente indicando de manera más específica el tema a tratar.

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: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		VERSIÓN: 0-13-09-2013 PÁGINAS: Página 3 de 5
			<p>Como complemento a la respuesta en temas específicos como el de horarios, acta de matrícula, recibo de matrícula, entre otros, se le envía al usuario las cápsulas informativas que se han desarrollado e implementado en la zona, a través de nuestra Mesa Técnica de Atención al Usuario METAUS y Mesa de Comunicaciones.</p> <p>Así mismo se le recomienda consultar el portal web de la Zona, en el cual encuentra información institucional y académica de interés del usuario de actualidad.</p> <p>Frente a las felicitaciones, se le responde al usuario que éstas nos motivan a mejorar cada vez más nuestros servicios.</p>
ZCSUR Atención brindada por el funcionario	Recurrencia	Pese a que la atención brindada por el funcionario es un tema recurrente, se ha logrado una reducción del 50% en el número de PQR, pasando de 44 a 21 PQR. Solo se encontraron 2 quejas (113609, 115833), en las cuales no se encuentran factores predominantes de un mal servicio.	Reducir el número de PQR relacionadas con el tema "Atención brindada por el funcionario"
	Elija un elemento.		

ZSUR y **ZCORI** no reportan PQRs asociadas al proceso durante el trimestre. Las zonas que no presentaron PQRs están conformes con el servicio prestado y por ende satisfechos con la atención brindado por los funcionarios.

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: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 0-13-09-2013
		PÁGINAS: Página 4 de 5

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?
- ¿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.

ZCBOY: Los temas que mayor número de PQRS presentaron fueron:

1. Orientación Programas : 14 PQRS, así: 8 Consultas, 13 Peticiones y 1 Queja
2. Reabrir Actividades: 14 PQRS, así: 1 Consulta, 4 Petición, 5 Quejas y 4 Reporte Incidente
3. Solicitud Evaluaciones Finales: 10 PQRS, así: 5 Consulta Información y 5 Peticiones
4. Demora Publicación de Notas: 8 PQRS, así: 1 Consulta, 6 peticiones y 1 Queja

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: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 0-13-09-2013
		PÁGINAS: Página 5 de 5

Según el reporte, de las 121 PQRS, se contestaron 101 dentro de los plazos establecidos, las demás sobrepasaron el límite contestando fuera del plazo. Lo cual indica el cumplimiento de un 83% quedando en el nivel medio de calificación.

Las calificaciones bajas se presentan debido a los inconformismos en la respuesta brindada al estudiante.

ZAO: Tiene como plazo para dar cumplimiento al cierre de las acciones en el SSAM los primeros meses del año 2014, por lo que es necesario tener listos los inventarios tipo a tipo de las historias laborales de docentes ocasionales, vinculados a la UNAD desde el 2005 a la fecha y además que desde la Sede nacional se realice la respectiva inspección o verificación ocular al cumplimiento de estas actividades que son de vital importancia para la Universidad.

ZCAR: en el cierre de **PQRS** se evidencia una valoración por encima de la LM, a pesar de eso para los meses de octubre y noviembre, se muestra una pequeña disminución, el cual amerita hacerle seguimiento, sin embargo se cuenta con el cumplimiento del promedio en las gestiones de las PQRS; en cuanto a **cierre de Acciones en el periodo** se requiere revisar las acciones del SSAM cargadas a la zona, por parte de secretaria general, ya que estas se vencieron el 30 octubre todas corresponden a gestión documental y a pesar de las solicitudes continuas de ampliación de la acción, estas solo fueron atendidas en el mes de Diciembre, lo que llevo a la calificación obtenida, (ya se cuenta con las acciones con plazo vigente hasta el mes de marzo en el SSAM), por último el **tiempo promedio en atención de PQRS** muestra una calificación por debajo de la LM.

Porque la demora:

- Durante los últimos meses del año se realizan múltiples actividades, algunas de ellas se ven retrasadas por otras. Debido al desarrollo de los balances de Gestión, el cierre de metas de la zona y de orden nacional, el desarrollo y alistamiento de convención académica, las evaluaciones nacionales finales y el cierre de las actividades académicas, llevan a que se utilice gran parte de su tiempo en estas labores, generando demoras en la gestión que deben hacer para dar respuesta de las PQRS, teniendo en cuenta que algunas de ellas requieren la consulta con otros funcionarios académicos
- No todos los directores y tutores de curso tienen usuario y clave en la aplicación, por tanto es el decano quien en primera instancia recibe la solicitud y debe realizar un trámite interno para dar la respuesta correspondiente lo que genera demoras.

En cuanto a QPI/5 se continúa con una buena calificación por encima de la LM, para el primer periodo del 2014 se pretende realizar pedagogía sobre la calidad de la respuesta, que deben recibir los usuarios y lo relevante que representa para los objetivos de la zona.

ZCBOG: El indicador Cierre Oportuno de PQR. Durante el trimestre octubre a diciembre de 2013, se recibió un total de 1207 PQR, mostrando un comportamiento muy bueno ubicado en el límite superior para cada mes, con porcentajes de 87,56; 97,60 y 96.93% respectivamente. Este comportamiento se da por la estrategia comunicativa implementada en la zona a través de un mecanismo virtual para recibir las solicitudes de aplicación de pruebas nacionales mediante campus virtual. Consiste en un formulario en línea y un correo electrónico asociado a éste, para el envío de las evidencias por parte de los estudiantes. El logro está relacionado con la centralización en la recepción de solicitudes, seguimiento al trámite, optimización de la respuesta, y la disminución en el uso de papel y disminución en el tiempo de respuesta al estudiante. **El tiempo promedio en Atención de PQRS** presenta un comportamiento muy bueno ubicado en el límite superior para cada mes, con días promedio de atención de 3,8; 2,3 y 2,6 días respectivamente. Este comportamiento se da


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>.

Comentario [CLM1]: Cuales?

Comentario [ART2]: Ya se realimento el informe de acuerdo a lo conversado con la zona.

Comentario [CLM3]: Revisar estas estrategias para su posible replica en otras zonas

Comentario [ART4]: Se revisó por parte de líderes del SAU y se determinó que esa metodología réplica de lo que se registra en el SAU y no se presenta análisis de los tiempos ni de la respuesta que se da al estudiante, por este motivo no es viable replicarla en otras zonas.

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CÓDIGO: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 0-13-09-2013
		PÁGINAS: Página 6 de 5

por la mejora continua que se pretende dar al servicio en la zona, para este caso el trabajo de seguimiento realizado por la Mesa Técnica de Atención al Usuario **METAUS** que se creó en la zona, donde se toman decisiones inmediatas no sólo correctivas sino preventivas, a circunstancias específicas en algunos procesos, como es el caso de registro y control, formación a distancia, gestión Tecnopedagógica y bienestar, entre otros.

Frente a los indicadores de efectividad, relacionados con la calificación que dan nuestros usuarios al servicio prestado, se evidencia un comportamiento bueno en crecimiento de los usuarios que califican el servicio, por cuanto del total de las PQR del trimestre nos calificaron el 39% frente a los trimestres anteriores en los cuales los usuarios que calificaban el servicio era muy bajo.

Los criterios calificados fueron:

- Amabilidad, 346 usuarios lo califican en totalmente de acuerdo, totalmente en desacuerdo 13.
- Respuesta adecuada: 364 califican en totalmente de acuerdo, frente a 103 en totalmente en desacuerdo,
- Rapidez en la respuesta: 217 califican totalmente de acuerdo, frente a 17 en totalmente en desacuerdo.
- Claridad en la respuesta: 264 califican totalmente de acuerdo, frente a 28 en totalmente en desacuerdo.
- Recomiendan SAU: 323 lo recomiendan frente a 144 no lo recomiendan.

Lo anterior permite mostrar para la **ZCBC un QPI/5** para el cuarto trimestre en el Nivel medio de calificación, con valoraciones de 3,60, 3,81 y 4.0 para los meses de octubre a diciembre respectivamente.

ZOCC: El **Cierre de Acciones en el Periodo CAP:** La Zona aparece con una Puntuación de **0,00%** Noviembre. **Límite de Control Inferior.** Total de acciones a cerrar en el periodo 1. La propuesta es estar en continuo control y seguimiento de las acciones en curso y fecha de vencimiento de las acciones en cada uno de los centros y zona con sus respectivos responsables.

En cuanto a **Cierre Oportuno de PQRS** la zona Obtuvo una puntuación de **88,39%** Noviembre. Dentro del **Límite de Control Superior.** La propuesta es continuar con el seguimiento al cierre oportuno de las PQRS dentro de los tiempos establecidos en cada una de los centros y la zona.

ZCSUR: Tiempo promedio de atención de PQRS: El indicador se encuentra por debajo del límite de control inferior, pero mostro un comportamiento positivo en los dos últimos meses de medición, pasando de 9,24 a 6,82 días promedio en la atención de PQRS.

Teniendo en cuenta que las PQRS que fueron direccionadas a registro y control del CEAD Palmira, presentaron el mayor tiempo de respuesta en las PQRS, relacionadas con temas de reporte de notas, se requiere que a nivel nacional se revise el procedimiento y los tiempos de respuesta de las distintas unidades que intervienen el proceso para evitar congestión y demora en los tiempos de respuesta. Por parte de la GIDT se dio un gran apoyo en el tercer trimestre del 2013, pero este tema continuo siendo recurrente.


Es de resaltar la importante labor de seguimiento que se ha venido realizando en conjunto con la Gerencia de Calidad y mejoramiento universitario, en el seguimiento de funcionarios que presentan demora en la gestión de PQRS.

SEDE NACIONAL: La demora en los tiempos a nivel general se presentan en algunos casos porque se maneja a escala PQRS que no pueden ser resultas por la zona y son respondidas por la sede Nacional, otro aspecto importante a tener en cuenta es que Registro y Control se demora bastante en responder por la forma de

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>.

Comentario [CLM5]: Revisar el alcance y estructura de esta estrategia para posible replica en otras zonas. Revisar el caso con el LEG zonal y evaluar el histórico para ver su impacto.

Comentario [ART6]: Esta estrategia es alterna al SAU y no responde los tiempos y análisis con respecto a las pqr

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CÓDIGO: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 0-13-09-2013
		PÁGINAS: Página 7 de 5

distribución del trabajo, sin embargo la calificación del servicio en términos generales ha mejorado ya que la percepción de calidad en el servicio de acuerdo a las respuestas es buena.

De acuerdo al cambio en la aplicación cualquier reporte se genera a través de la GCMU en el momento en que lo solicitan.

Se recomienda a los usuarios SAU registrar datos válidos para evitar inconsistencias a su ingreso en la aplicación.

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.
 - Se envía semanalmente informe de PQRS a los directores de centros y líderes, sobre el estado Algunas de las acciones que se efectuaron, son las siguientes
 - En Promedio se está Direccionando las PQR en tres momentos por Día, llevando a que se asignen las pqr de manera Inmediata.


ZAO presentó un indicador de cierre oportuno de PQRS debido al seguimiento por medio de chat (Skype) y correo institucional a la contestación oportuna de las PQRS en la Zona, la eficiencia y eficacia se encuentra dentro de la línea media, El indicador presenta mediciones por encima del LCS, de modo (mes 11= 88,16%, mes 12=91,76) que evidencia una concientización de los funcionarios con rol de respondientes SAU sobre su responsabilidad y la necesidad de brindar respuestas oportunas.

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.

ZSUR: Durante el cuarto trimestre del 2013 ningún indicador mostró un desempeño bajo, ni sobredimensionamiento de la medición ni riesgos en la pérdida de control, no obstante en el de QPI/5 del indicador se mantuvo en nivel medio de calificación durante todo el trimestre, se han creado diferentes estrategias para mejorar la percepción logrando subir paulatinamente el resultado del indicador como se relaciona a continuación: Oct. 3,21 Nov. 3,85 y Dic. 3,99 Frente a un límite de control superior (meta) de 4,2. Es necesario realizar seguimiento y monitoreo para que siga mejorando su desempeño hasta llevarlo al límite de control superior.

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: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 0-13-09-2013
		PÁGINAS: Página 8 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 +	<p>Cuadrante 1 (Atención inmediata)</p> <p>ZCSUR: Revisar en conjunto con la líder nacional del SAU la estrategia más adecuada para que las PQRS que presentan los estudiantes (relacionadas con los cursos académicos matriculados), vayan al centro donde se encuentra el docente que tiene la dirección del curso, y no dejar el trámite en el centro donde está matriculado el estudiante, porque esta situación pone en riesgo el nivel de oportunidad de la respuesta. Lo anterior ayudaría a aprovechar el recurso tiempo y ayudaría a categorizar mejor las PQRS en los centros que realmente tienen responsabilidad en gestionar la PQRS, lo cual a su vez permitiría evidenciar con mayor objetividad a los directores y líderes zonales, el resultado de las estrategias zonales establecidas para garantizar la calidad, oportunidad y efectividad en la gestión de PQRS.</p> <p>Otra situación que es importante revisar es el cargue de notas (por actas de calificaciones o por migración de Prunal a Edunat), proceso que no depende de los centros sino del nivel central, lo cual afecta negativamente a los funcionarios de registro y control de los centros que tramitan las solicitudes pero no obtienen oportunamente una respuesta efectiva que satisfaga al estudiante.</p> <p>Agilizar la documentación y socialización del SGC.</p> <p>ZSUR: Agilizar la documentación y socialización del SGC</p> <p>ZOCC: Cierre de acciones en el Periodo 4 trimestre 2013 ya que se observa en el SSAM una acción vencida para el día 30 de noviembre 2013. Por tal motivo, no hay claridad si la actividad cumplió con las observaciones asignadas para la fecha establecida. Y continúa en rojo el estado.</p> <p>ZCARI: Lo anterior ayudaría a aprovechar el</p>	<p>Cuadrante 2 (Planificación)</p> <p>ZOCC: Sistematización de la información. Adecuada documentación de la información, distribución y análisis de cada una de las actividades y productos evidenciados en cada uno de los procesos.</p> <p>ZSUR: Capacitar a los líderes y colaboradores de procesos misionales en la identificación, reporte y tratamiento de producto no conforme, con el fin de establecer estadísticas de los mismos y emprender acciones de mejora.</p> <p>ZCAR: Fortalecer la cultura de medición y análisis de los indicadores de proceso, para que cada líder en la zona, lo utilice de manera habitual como una herramienta, para gestión laboral.</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: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 0-13-09-2013
		PÁGINAS: Página 9 de 5


	<p>recurso tiempo y ayudaría a categorizar mejor las PQRS en los centros que realmente tienen responsabilidad en gestionar la PQRS, lo cual a su vez permitiría evidenciar con mayor objetividad a los directores y líderes zonales, el resultado de las estrategias zonales establecidas para garantizar la calidad, oportunidad y efectividad en la gestión de PQRS.</p> <p>Otra situación que es importante revisar es el cargue de notas, proceso que no depende de los centros sino del nivel central, lo cual afecta negativamente a los funcionarios de registro y control de los centros que tramitan las solicitudes pero no obtienen oportunamente una respuesta efectiva que satisfaga al estudiante.</p>	
IMPORTANCIA	<p>Cuadrante 3 (Asignación)</p> <p>ZSUR: Hacer una nueva revisión interna de posibles buenas prácticas de tal manera de direccionarlas y que se puedan presentar en futuras convocatorias</p> <p>ZOCC: "continuar garantizando el Cierre oportuno de PQRS" y la respuesta a cada una de las PQRS con calidad. La propuesta es el mejoramiento de la Percepción del estudiante en el servicio que le ofrece la Universidad.</p> <p>ZCORI: Revisar con la red de líderes del sistema de atención al usuario SAU la estrategia más adecuada para que las PQRS relacionadas con cursos académicos vayan al centro donde se encuentra el docente que tiene la dirección del curso, y no dejar el trámite en el centro donde está matriculado el estudiante</p> <p>Además es urgente que los docentes tiempo completo y de planta de la universidad tengan usuario en la aplicación, pues usar intermediarios cuando ellos deban tramitar una PQRS, al igual que la situación anterior pone en riesgo la oportunidad en la respuesta al usuario.</p>	<p>Cuadrante 4 (Redefinición)</p> <p>ZAO Como aporte en el aplicativo del SAU, es necesario se habilite a los líderes del SAU un link para poder bajar los informes generales de las PQRS de la Zona, pero que dicho informe sea el mismo que baja el líder nacional del SAU, no que el de la zona contenga unos datos y la sede nacional otros. Igualmente que en dicho informe nos evidencie que funcionarios han dado respuesta y quienes no a las PQRS. Para poder hacer seguimiento a las mismas.</p> <p>ZSUR: Realizar verificación ocular por parte de la Secretaria general a las acciones de los planes de mejora respecto a la Gestión documental para lograr cerrarlas</p> <p>ZOCC: Todo el personal responda las PQRS en los días hábiles. Con el fin de hacer una contestación oportuna y eficiente a cada uno de los usuarios de la Universidad.</p>

Comentario [CLM7]: Revisar en conjunto con Jaime esta propuesta, creo q ya se había abordado en un momento y no es posible bajo la estructura de la aplicación. Revisar

Comentario [ART8]: Se tiene contemplada esta estrategia pero a largo plazo por la programación de la aplicación y los reportes se envían cada vez que lo solicitan periódicamente.

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.

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: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 0-13-09-2013
		PÁGINAS: Página 10 de 5

- 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

Relacione en el siguiente cuadro las situaciones en las cuales alguno de los productos y servicios del proceso, no fueron entregados con las características o atributos de calidad establecidos por la Universidad.


NOMBRE DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS GENERADOS EN EL PROCESO (Extraídos de la caracterización de proceso)	TOTAL PRODUCTOS Y/O SERVICIOS GENERADOS EN EL TRIMESTRE	TOTAL PRODUCTOS Y/O SERVICIOS NO CONFORMES GENERADOS EN EL TRIMESTRE	CENTROS REGIONALES EN LOS QUE SE ORIGINARON LOS PRODUCTOS NO CONFORMES	REQUISITOS INCUMPLIDOS (Si el requisito se encuentra referenciado en la ficha del producto, se debe documentar textualmente, de lo contrario documéntela en esta columna)	INDIQUE LA CORRECCIÓN QUE SE DIO POR PARTE DEL LÍDER DEL PROCEDIMIENTO EN CASO QUE EL REQUISITO NO SE ENCUENTRE DOCUMENTADO EN LA FICHA DE PRODUCTO (De lo contrario deje el espacio en blanco)

Analice la información del cuadro anterior y formule las acciones correctivas para evitar que se vuelvan a presentar estas situaciones, en el módulo para la formulación de planes de mejoramiento SSAM.

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

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: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 0-13-09-2013
		PÁGINAS: Página 11 de 5

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.

ZAO: Acción: 4040-ZAO-ACAC CEAD ACACIAS: Organizar los Archivos de Gestión y central, siguiendo los pasos de la Gestión Documental como son depurar, clasificar, organizar, foliar e inventariar, aplicando la TRD. Fecha reporte: 19/12/2013 Porcentaje reportado:80%

Razones: "Se solicitó ampliar la fecha de vencimiento a Marzo 30 de 2014. Debido a que a pesar de la verificación, organización, foliación e inventario de las respectivas historias laborales hace falta terminar el formato tipo a tipo, y esta labor es ardua, ya que son 7 metros lineales los cuales se deben diligenciar el formato." Se aprueba la presentación del informe a un 80% de avance y se amplía la fecha a Marzo de 2014.

ZSUR: En el SSAM no se existen acciones vencidas o sin iniciar, relacionadas con el proceso

ZCBOY está realizando las actividades pertinentes para dar cierre formal a las acciones de acuerdo a las fecha establecidas. NO se presentan vencimientos en ningún centro.

ZCBOG: A 31 de diciembre de 2013, la ZCBC presentaba en el aplicativo SSAM, 3 acciones de mejoramiento cargadas al proceso de Mejoramiento Continuo de la Calidad, relacionadas con la gestión documental en los Centros de Facatativá, Girardot y José Acevedo y Gómez.


ZCORI: En la zona en estos momentos hay en curso tres acciones relacionadas con gestión documental, dichas acciones se cierran entre el 15 y 30 de marzo del presente año, pero existe la preocupación por parte de los funcionarios a cargo del cumplimiento de la acción, pues dado el volumen de documentos que deben revisar y ajustar de acuerdo con las tablas de retención documental, sumado a que en algunos centros los funcionarios que tienen a cargo dicha función también realizan otras labores el tiempo restante para cumplir la acción es corto. Como parte del plan para dar cumplimiento a la acción, se definió un plan de trabajo para gestión documental. Se espera que con ello se pueda avanzar al máximo en el cumplimiento de las mismas antes de finalizar los plazos establecidos.

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?

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: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 0-13-09-2013
		PÁGINAS: Página 12 de 5

ZAO:

Riesgos:

RIESGO 1: Falta de oportunidad y/o pertinencia en la entrega de respuestas a las solicitudes de PQRS.

RIESGO 2: Archivar historias académicas y laborales con documentación soporte insuficiente e incompleto, en duplicado y en desorden.

Acciones:

ACCIONES 1: Se hace monitoreo por medio de chat (Skype) y correo institucional a la contestación oportuna de las PQRS en la Zona, En cuanto a la eficiencia y eficacia nos fue muy bien, pero nos hace falta trabajar mucho en cuanto a la efectividad, esto debido a que no se le está dando una amable atención en la respuesta a las PQRS y hace que el estudiante nos califique negativamente.

ACCIONES 2: Se organizó los Archivos de Gestión y central, siguiendo los pasos de la Gestión Documental como son depurar, clasificar, organizar, foliar e inventariar, aplicando la TRD. Es necesario que para dar por cerrada el cumplimiento de la organización del archivo, queden listos los inventarios tipo a tipo de las historias laborales de docentes ocasionales, vinculados a la UNAD desde el 2005 a la fecha.

ZCBOY: Teniendo en cuenta verificación realizada por los directores de centro en su respectivo mapa de riesgos, se identificó la necesidad de realizar solicitudes de ajustes, modificaciones o eliminaciones del riesgo que ya se encuentran mitigados o que no coinciden con la realidad del Centro. Los centros que solicitaron ajustes fueron: Tunja, Duitama, Sogamoso, Soatá, Boavita, Garagoa, Socha y Cubará.

Los anteriores riesgos serán analizados y de acuerdo a la nueva estructura del SGC se realizarán los ajustes que desde la oficina de Control Interno se consideren.

ZCBOG: Incumplir con procesos transversales del SGC como son la Atención al Usuario por medio del aplicativo del SAU: Se recibieron durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2013, un total de 1207 PQR correspondientes a los diferentes procesos del SGC, que fueron direccionadas a los líderes responsables y tramitadas en forma oportuna. Se realiza seguimiento permanente, tomando acciones inmediatas a aquellas que reportan algún tipo de mora en la respuesta.

Falta de control, pérdida, no identificación, no conservación de los documentos: Se dio cumplimiento en su totalidad al cronograma de transferencias documentales en este trimestre con un recibo de 112 cajas de archivos de diferentes unidades para un total de 112 ml. Se efectuó capacitación en este trimestre a la escuela de Psicología (75 personas) sobre los procesos a seguir con las Homologaciones, entrega de transferencias, fondo documental de actas de calificación y manejo de archivos electrónicos según TRD y seguimiento personal a otras unidades.

Por parte del área de Infraestructura queda pendiente el traslado de un archivo rodante para el área de Registro y Control en el salón B9, para que las cajas que contienen la H.A. de los estudiantes activos queden bien organizadas y presentables


ZCSUR:

Riesgos:

- Falta de oportunidad y/o pertinencia en la entrega de respuestas a las solicitudes de PQRS
- Inadecuado control de registros y/o documentos

Acciones adelantadas:

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: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 0-13-09-2013
		PÁGINAS: Página 13 de 5

- Se realiza seguimiento semanal a las PQRS pendientes por resolver y vencidas, y se remite a cada director de centro para el respectivo seguimiento y adelantar la respectiva gestión que se requiera para el trámite oportuno de las mismas.
- Semanalmente se remite a los funcionarios la relación de PQRS pendientes por resolver, indicando los respectivos responsables de cada una de ellas
- En cada centro se están adelantaron acciones preventivas relacionadas con la organización documental, las cuales se desarrollaron y están pendiente de una visita de inspección ocular que realizará Secretaría General en primer trimestre de 2014.

ZSUR: El principal evento de pérdida que se tiene identificado en el proceso es “Falta de Oportunidad y/o pertinencia en la entrega de respuestas a las solicitudes de PQRS” Cuyas acciones de mitigación son:

1. Revisión y asignación diaria de las PQRS del aplicativo del SAU por parte del líder SAU.
2. Envío de aviso al correo institucional informando a los Líderes Zonales de SAU para que se de tratamiento de las PQR que no han sido atendidas.

De las cuales se vienen adelantando a cabalidad para evitar la materialización del riesgo.

ZCORI: Mejoramiento continuo. Los riesgos relacionados con el proceso son los siguientes:

Riesgo: Inadecuado control de registros

Acciones de mitigación: Realizar revisiones por parte de la líder de gestión documental sobre el estado actual de los archivos.

Se realizaron jornadas de revisión y ajuste del archivo del centro.

Riego: Falta de oportunidad y/o pertinencia en la entrega de respuestas a las solicitudes de PQRS

Acciones de mitigación:

1. Revisión y asignación diaria de las PQRS del aplicativo del SAU por parte del líder SAU.
2. Envío semanal de aviso al correo institucional informando a los Líderes SAU que tengan pendientes PQRS por responder para que les den trámite
3. Revisión de las respuestas que se dan a los usuarios
4. Elaborar informes trimestrales sobre el comportamiento de las PQRS, los resultados de evaluación y el cumplimiento de los tiempos de asignación

Riesgo: Toma de decisiones sin considerar el desempeño del proceso en los periodos de evaluación

1. Se está trabajando en la construcción del ITG zonal
2. Se realizaron jornadas de preparación y revisión previas al desarrollo de la auditoría interna.


Se reporta que las actualizaciones a los seguimientos de los riesgos fueron cargadas a la aplicación mapa de riesgos.

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)
	ZCBOG: Es muy importante para los líderes del SAU,


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: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 0-13-09-2013
		PÁGINAS: Página 14 de 5
<p>ZCBOG La base de datos del aplicativo SAU no cuenta con los perfiles de los directores de curso a nivel nacional, originando demora en la respuesta porque el direccionamiento de las PQRS no se realiza de forma directa a la persona que da la respuesta.</p> <p>La información que se registra en la aplicación SAU, por parte del usuario, en ocasiones no es la real, y el sistema no permite la validación de los datos antes de terminar el proceso de registro, por ejemplo el correo, el número de cédula, entre otros, ocasionando más trámites, por cuanto es necesario consultar la información con otras áreas.</p> <p>ZCSUR: Persiste (REINCIDENCIA) la situación de que en el SAU se asigna las PQRS de notas a la zona donde está matriculado el estudiante, y no al centro donde se encuentra el docente director de curso, responsable de reportar la calificación correspondiente. Al igual que se siguen presentando inconvenientes cuando el trámite de las PQRS dependen de otras instancias, como por ejemplo la publicación de notas por parte de registro y control nacional; especialmente cuando son correcciones o migración de las calificaciones de campus virtual.</p> <p>ZSUR: No se ha presentado participación activa en la reformulación y documentación del SGC por parte de la Zona para aportar de acuerdo a la experiencia en la aplicabilidad de los mismos.</p> <p>ZOCC: Desde hace un año la zona no cuenta con un líder LEG. Solo existía un apoyo de un personal desde el proceso de registro y control.</p>	<p>poder realizar un seguimiento a cada una de las PQR, en el cual se muestre los usuarios que han participado en la respuesta de la misma, las observaciones realizadas, las razones por las cuales se ha devuelto la PQR, entre otros temas.</p> <p>Con el fin de garantizar que la información institucional sea conocida en forma oportuna y veraz por todos los usuarios, es importante que la aplicación SAU cuente con un menú informativo, así como se presenta en Campus Virtual.</p> <p>ZCSUR: El aplicativo del SAU es una herramienta que se puede seguir fortaleciendo, innovando con el fin de facilitar el proceso de comunicación y retroalimentación.</p> <p>La planeación articulada con los demás sistemas puede permitir mayores éxitos en la reingeniería y mejoramiento universitario, como por ejemplo poder articularlo con registro y control o campus virtual para que se pueda obtener información suficiente del estudiante y de los directores de cursos.</p> <p>ZOCC: En cuanto a SAU es necesario organizar y sistematizar la información en cada uno de los procesos en: días de respuesta, total de respuesta, las PQRS pendientes y centros responsables. Con el trabajo en equipo de la Zona se fortalecerá y se evidenciará un completo análisis del cuadro comparativo entre dos semestres. Cuyo producto final, es el reconocimiento de los avances y oportunidades de mejora.</p> <p>ZCAR: darle continuación a las faces siguientes al proceso de identificación de las buenas practicas, teniendo en cuenta las que se registraron en este periodo, las cuales pueden eventualmente pueden ser aprobadas e implementadas a nivel nacional</p> <p>ZSUR: La reingeniería de los procesos donde se espera la reducción de los tiempos, aprovechamiento de recursos, logro de las metas trazadas e impacto en la satisfacción del estudiante y de la comunidad en general.</p> <p>ZCORI: La posibilidad de articular el proceso de acreditación, y los demás sistemas puede permitir mayores éxitos en la reingeniería.</p>	<p>Comentario [CLM11]: Revisar viabilidad con Jaime y Sandra</p> <p>Comentario [CLM12]: Revisar para materializar la propuesta</p> <p>Comentario [ART13]: Si es viable materializar esta estrategia, ya los líderes del SAU lo van a empezar a trabajar</p> <p>Comentario [CLM9]: Ojo, revisar con Sandra y Jaime, que acciones se deben toar si es una situación reincidente</p> <p>Comentario [ART10]: Para la asignación de notas, es necesario verificar cada caso particular por PQRS, teniendo en cuenta que depende del tutor, ryc del centro y ryc nacional y no es posible determinar con la información registrada por el estudiante el estado del trámite. Los líderes del SAU tienen el listado de directores de curso por centro, desde la sede nacional se dieron las indicaciones de asignar por donde está el tutor, para el caso particular, en la zona no se está siguiendo dicha directriz</p> <p>Comentario [CLM14]: Revisar la capacidad de hacer estos ajustes para su posterior implementación</p> <p>Comentario [ART15]: Esto ya se está haciendo, sin embargo se va a preguntar al líder zonal para que aclare este tema.</p>
<p>FORTALEZAS (Aspectos a resaltar del proceso y su desempeño, especialmente aquellos orientados a la mejora de la percepción de calidad y a la búsqueda</p>	<p>AMENAZAS (Situaciones potenciales identificadas, que tienen alta probabilidad de ocurrencia y que podrían afectar el comportamiento del proceso y 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: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 0-13-09-2013
		PÁGINAS: Página 15 de 5
<i>de la eficacia, la eficiencia y la efectividad)</i>	<i>todo el SGC en la Universidad)</i>	
<p>ZCBOG: La Mesa Técnica de Atención al Usuario METAUS, creada en la ZCBC, permite que la información institucional sea de conocimiento de toda la comunidad y pueda ser replicada en forma clara tanto a aspirantes como estudiantes y egresados.</p> <p>El nuevo portal web de la zona permite que la información esté más organizada y actualizada, garantizando por este medio ofrecer al usuario información requerida.</p> <p>ZCSUR: La reingeniería del sistema de gestión de calidad demuestra el compromiso de la universidad por el mejoramiento continuo, y en esta labor ya se están adelantando gestiones para que se pueda contar en el SAU con la relación de los directores de curso.</p> <p>ZOCC: El proceso presenta un comportamiento muy favorable en el cierre oportuno de PQRS de la zona, lo cual refleja el compromiso del grupo de trabajo, y a su vez permite garantizar una atención y orientación oportuna de los usuarios.</p> <p>ZSUR: Se cuenta con información sistematizada de los procesos.</p>	<p>ZCBC: Las solicitudes que llegan y requieren más tiempo de lo previsto (6 días) por trámites internos como notas, habilitaciones, actividades en campus, afectan directamente el comportamiento del proceso en la Zona.</p> <p>Por lo anterior, reiteramos nuestra solicitud de asignar las PQR no a la zona donde está matriculado el estudiante, sino al Centro donde se encuentra el docente director de <u>curso</u>.</p> <p>ZCSUR: El nuevo sistema de gestión de calidad debe garantizar los ajustes de sistemas como SSAM, Mapa de riesgos y SAU.</p> <p>Las escuelas y la gerencia de talento humano deben contar con información articulada y suficiente para suministrar los insumos que se requieren para la adecuada gestión de PQRS relacionadas con cursos académicos, especialmente cuando hace referencia a corrección de notas, publicación de notas, apertura o corrección de actividades.</p> <p>La respuesta no oportuna de PQRS por falta de información, especialmente cuando tiene que ver con calificaciones que dependen de docentes de centros distintos a la zona donde se asigna la PQRS, genera dilata el tiempo de respuesta</p> <p>El aplicativo no permite al estudiante una respuesta y retroalimentación amplia sobre la respuesta recibida, solo tiene la opción de calificar y en el caso que quiera expresar la inconformidad para que se siga dando trámite al caso, le toca crear otra PQRS</p> <p>ZOCC: Los líderes comunican que tienen desconocimiento de la información pertinente que debe consignarse a la hora de realizar el ITG. De igual manera, se observa la necesidad de profundizar en el análisis cuantitativo y cualitativo de los resultados obtenidos en cada proceso.</p> <p>La propuesta para mejorar dicha situación es: capacitar acerca del tema de calidad y mejoramiento continuo y a su vez fortalecer los procesos y a los líderes a través de estrategias específicas que impacten de manera positiva en los indicadores de: eficacia, eficiencia y efectividad.</p> <p>Lo que se ha manifestado se considera por lo tanto una amenaza para el adecuado desempeño de cada</p>	<p>Comentario [CLM16]: Revisar con Jaime y Sandra</p> <p>Comentario [ART17]: Esto se está llevando a cabo, se han enviado a los directores el informe por zona y centro para el caso particular de la zona Juan Carlos no está siguiendo las directrices de la sede nacional</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: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 0-13-09-2013
		PÁGINAS: Página 16 de 5
		<p>uno de los procedimientos de acuerdo a las normas y políticas de calidad.</p> <p>ZCAR: la no apropiación oportuna del nuevo sistema de gestión de la UNAD por parte de los líderes para responder a las auditorías internas y externas.</p> <p>ZSUR: La rotación del líderes zonales para el 2014 podría afectar el comportamiento del proceso sin la inducción y capacitación pertinente.</p> <p>ZCORI: La escasa información que llega por parte del nivel nacional frente a los cambios dados a los procesos como parte de la reingeniería. Esto ha ocasionado confusiones a nivel zonal y local en lo referente al uso de formatos principalmente y pone en riesgo la adecuada transición del sistema.</p>

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

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

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