	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:	<i>Seguimiento Registro y Control Académico</i>	
NOMBRE DEL LÍDER DEL PROCESO:	<i>Rafael Antonio Ramírez Rodríguez</i>	
NOMBRE DEL L.E.G. NACIONAL:	<i>Diego Alejandro Carrillo Rojas</i>	
NOMBRE DE REPRESENTANTES DE PROCESO ZONALES:	ZAO	<i>JORGE IVAN VARGAS FLÓREZ</i>
	ZCAR	<i>JAVIER ENRIQUE CRUZ</i>
	ZCBC	<i>YONATHAN BERNAL</i>
	ZCBOY	<i>MARÍA AZUCENA CORTES</i>
	ZCORI	<i>NÉSTOR CÁCERES SOLANO</i>
	ZCSUR	<i>CARLOS ANDRÉS GUZMAN</i>
	ZOCC	<i>LUZ MARIA GARCIA LOPERA</i>
	ZSUR	<i>OSCAR ANDRÉS BENAVIDES</i>

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:

En el proceso de seguimiento registro y control académico, se realizan actividades en pro de la reducción de quejas y reclamos que puedan afectar la imagen del mismo, por tal razón, las quejas que fueron motivo de atención el semestre anterior, fueron subsanadas por mejoras técnicas presentadas, cabe advertir que el acoplarse a estas nuevas formas puede generar traumatismo en algunos usuarios, sin embargo las mejoras técnicas permiten establecer un avance considerable en la mejora a los trámites efectuados por la oficina de registro y control académico, tal es el caso de la inscripción y matrícula, procedimiento que recibió una mejora técnica entregando mayor autonomía a los usuarios, como se evidenció en la acción 2703.

De acuerdo a la información suministrada en el ITG III del 2013 y en el informe de PQRS N° 7 elaborado por el Economista Jeisson Ricardo Santafe Pineda, se evidencia el problema de PQRS relacionadas con el correo electrónico, esto dado que surgió un inconveniente con el proveedor en relación a la plataforma técnica.

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>.

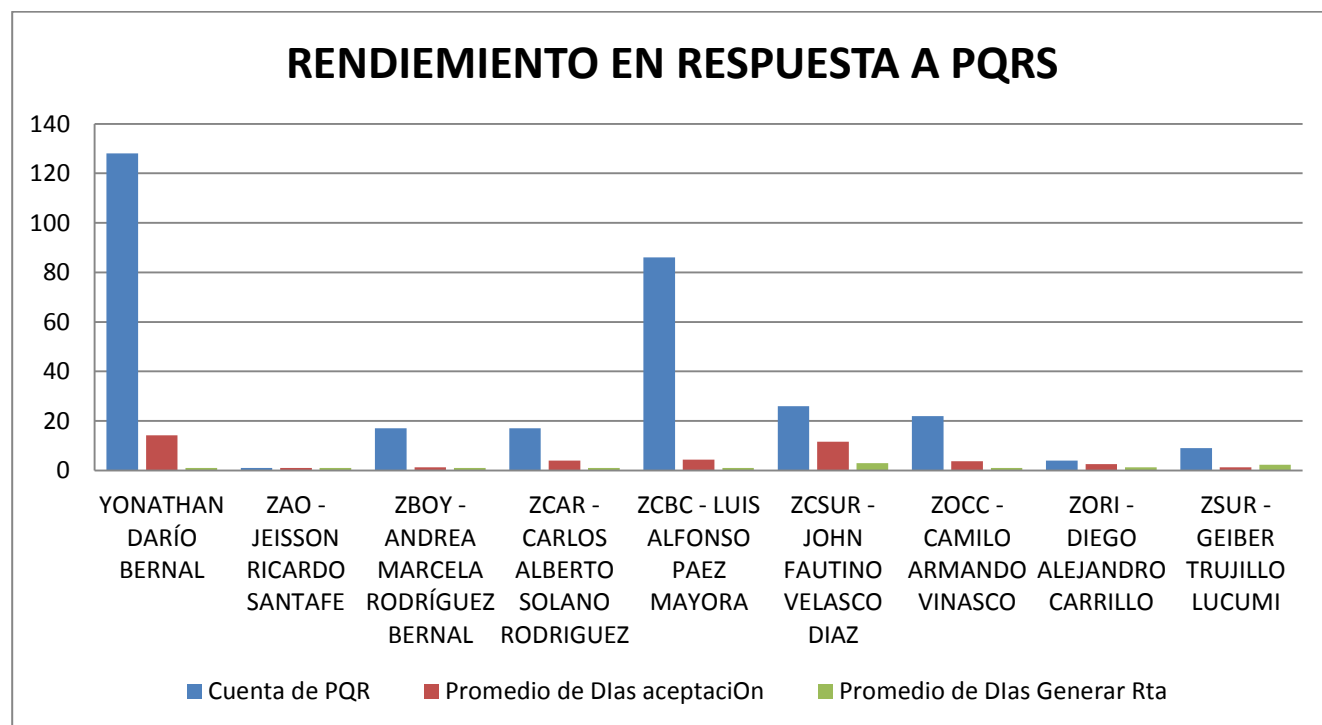
	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CÓDIGO: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 0-13-09-2013
		PÁGINAS: Página 2 de 5


Para el tercer trimestre del 2013, se plantea un nuevo análisis de las PQRS dada la información suministrada por el SAU, teniendo en cuenta una escala de calificación entre 1-5 siendo 1 la calificación mas baja y 5 la máxima, en este informe se plasman las conclusiones dadas en el informe número 7 de PQRS elaborado por el economista Ricardo Santafe Pineda, dicho informe se anexa al presente ITG.

“El éxito de un sistema de atención al usuario radica en la satisfacción percibida por los clientes en todos los aspectos implicados. Las respuestas entregadas por parte de los funcionarios de la Oficina de Registro y Control de acuerdo a la percepción de la mayoría de los usuarios del sistema, cumplen con gran parte de los criterios definidos, aunque aún existen fallas en cuanto a rapidez e innovación.

La decisión de clasificar las solicitudes por Zonas y asignar una cuenta de administración del sistema para cada Líder Nacional puede agilizar los tiempos de respuesta evitando escalar las solicitudes hacia otras dependencias. La innovación es un aspecto que cada funcionario debe reforzar haciendo un ejercicio de análisis y comprensión más profundo, que permita entregar una respuesta personalizada y acorde a las necesidades del usuario, procurando que exista un balance entre los procedimientos de la Universidad y el bienestar de los estudiantes.

Finalmente, se debe mencionar que en algunos casos las respuestas recibidas no se ajustan a las necesidades del estudiante, lo cual perjudica la calificación otorgada en algunos criterios, y también menosprecia el servicio recibido de parte de los funcionarios encargados de la plataforma, ya que la retroalimentación es comúnmente negativa y en pocas ocasiones se felicita la labor de los funcionarios, generando desincentivos por parte de la comunidad estudiantil que representa el usuario final del sistema.” (Santafe 2013)




	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

Para el periodo 2013-4 se realizó la subdivisión de la oficina de Registro y Control Académico por zonas como se evidencia en el cuadro anterior, permitiendo un capacidad de respuesta mayor a la presentada con un solo usuario para la unidad completa, como se puede evidenciar los tiempos de respuesta varían debido a los temas y a la zona manejada, casos críticos como Correo electrónico, manejado por el Ing. Yonathan Bernal presentaban en promedio 14 días de aceptación de la PQRS, la zona centro Bogotá Cundinamarca y la zona centro sur, dada la cantidad de estudiantes que presentaban PQRS al sistema SAU, sin embargo el promedio de días de respuesta en general no supera los dos días.

<i>Etiquetas de fila</i>	<i>Cuenta de PQR</i>
YONATHAN DARÍO BERNAL	128
ZAO - JEISSON RICARDO SANTAFE	1
ZBOY - ANDREA MARCELA RODRÍGUEZ BERNAL	18
ZCAR - CARLOS ALBERTO SOLANO RODRIGUEZ	17
ZCBC - LUIS ALFONSO PAEZ MAYORA	86
ZCSUR - JOHN FAUTINO VELASCO DIAZ	26
ZOCC - CAMILO ARMANDO VINASCO	22
ZORI - DIEGO ALEJANDRO CARRILLO	4
ZSUR - GEIBER TRUJILLO LUCUMI	9
Total general	311

SITUACIÓN TEMA O SUBTEMA QUE PRESENTABA RECURRENCIA EL TRIMESTRE PASADO	ACCIÓN DE MEJORA PLANTEADA EL TRIMESTRE ANTERIOR	¿SE SOLUCIONÓ LA SITUACIÓN?	MOTIVO DEL INCUMPLIMIENTO
Correos institucionales estudiantes.	Se establecen diferentes usuarios con características que den seguimiento y solución a los problemas presentados por correo electrónico.	No	Se esta estableciendo la nueva ruta para el soporte técnico de los correos electrónicos.

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)

	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

SITUACIÓN TEMA O SUBTEMA QUE PRESENTA RECURRENCIA/REINCIDENCIA	MANIFESTACIÓN DE LA PQRS	CAUSA RAÍZ IDENTIFICADA POR EL LÍDER DE PROCESO	ACCIÓN DE MEJORAMIENTO PROPUESTA POR EL LÍDER DE PROCESO
<i>Correos institucionales estudiantes.</i>	<i>Recurrencia</i>	<i>Dificultades con el proveedor de servicio.</i>	<i>Se establecen diferentes usuarios con características que den seguimiento y solución a los problemas presentados por correo electrónico.</i>
	Elija un elemento.		
	Elija un elemento.		

Una vez identificadas las acciones de mejora para la atención de la reincidencia y recurrencia de temas, deben ingresarse en el Modulo para la formulación de planes de mejoramiento SSAM. Indique el espacio en que se definieron estas acciones.

NOTA:

- En el caso que su proceso no tenga PQRS continúe con el siguiente punto.

1.2 REALIMENTACIÓN DESDE OTRAS FUENTES DE INFORMACIÓN.

Realice el análisis de la realimentación realizada por parte del usuario del proceso, proveniente de otras fuentes de información como: encuestas, participaciones en radio, biblioteca y demás medios utilizados por la universidad. Tenga en cuenta dentro del análisis dar respuesta a las siguientes preguntas:


- ¿Cuál fue la causa raíz?
- ¿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.

Según información suministrada por la encuesta de satisfacción al usuario realizada por la oficina de registro y control para el primer trimestre del 2013, se encontraron datos relevantes sobre la información que poseen los estudiantes en relación a fechas para tramites e información relacionada con el tramite en si mismo, estos datos pueden ser consultados en el informe de encuesta de satisfacción al usuario de registro y control, como en el ITG I aunque en este último de una forma mucho mas generalizada; sin embargo para el ITG II, no fue posible realizar la encuesta de satisfacción al usuario, por ordenes de la Rectoría en relación al manejo de encuestas, por ende se mantiene esta orden para el tercer trimestre del presente año.

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

2 DESEMPEÑO DEL PROCESO

2.1 ANÁLISIS DE INDICADORES.

Tomando en cuenta el último reporte publicado, realice el correspondiente análisis seleccionando únicamente aquellos indicadores de proceso que manifiestan los siguientes comportamientos:

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

2. Sobredimensionamiento de la medición: Indicadores que tienen como mínimo dos de las tres últimas mediciones por encima o en el límite de control superior.
 - a. Indicar las acciones que han adelantado para el rediseño del indicador.

3. Riesgo de pérdida de control: Indicadores que manifiestan una tendencia de decrecimiento y que seguramente en periodos siguientes estarán por debajo del límite de control de seguir dicha tendencia.
 - a. Indicar las acciones tomadas en el trimestre pasado para evitar este comportamiento.
 - b. Indicar la causa raíz del comportamiento del indicador a lo largo de este trimestre.
 - c. Formular acciones de mejora en módulo para la formulación de planes de mejoramiento SSAM.


4. Indicadores que no presentaron medición en el periodo:
 - a. Indicar la causa del no reporte de información.

“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 matriculas 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

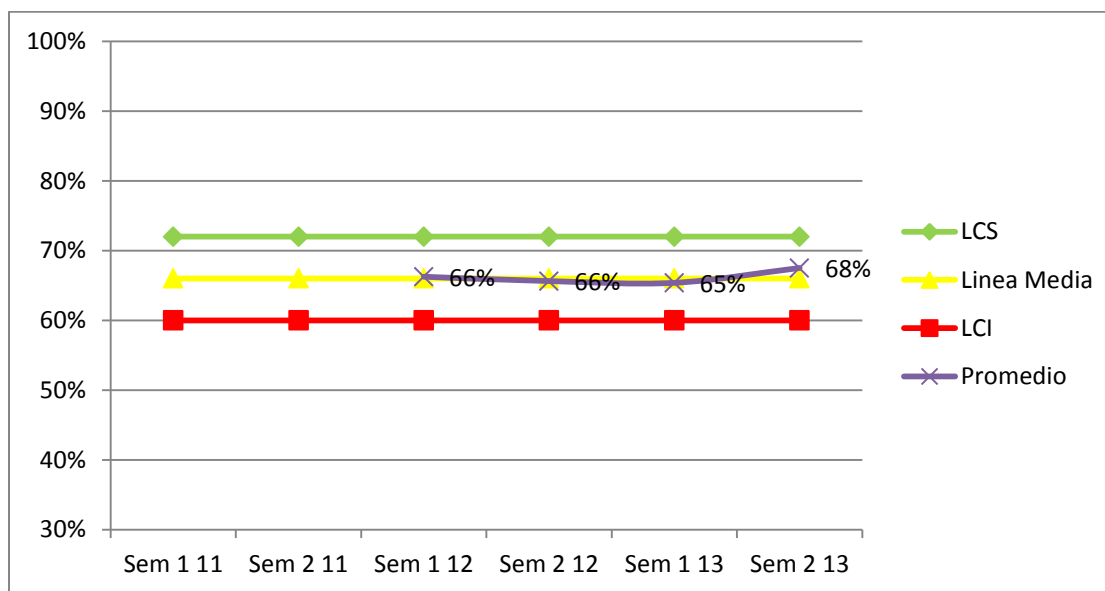
“El indicador de documentación presentada por parte de los estudiantes esta en el 100% y no se considera sobredimensionado, dado que el nuevo aplicativo, permite establecer una mejor recepción de la documentación, este repunte se puede considerar dada la capacidad de

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 6 de 5

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

INDICE DE ABSORCIÓN DE MATRÍCULA.




Teniendo en cuenta que los datos presentados se dan a partir del segundo semestre del 2012, se puede evidenciar que, la absorción de la matrícula medida como: # de matriculados al primer periodo/ # de inscritos, resaltando el hecho que la Universidad considera a un inscrito, como todo aspirante que genera su recibo de pago por concepto de matrícula, así este no lo cancele.

Se tiene entonces que la absorción de la matrícula tiene un comportamiento casi constante sobre la línea media considerada, presentando esta un salto hacia arriba de tres puntos del semestre del 2013-I al semestre 2013-II, y ubicándose temporalmente sobre la línea media del indicador.

Adicionalmente, se puede evidenciar que la matrícula presenta un comportamiento creciente, desde el 2012-II, dando una pequeña baja en el 2013-I para luego impulsarse hacia arriba en el 2013-II, esto se relaciona directamente al procedimiento de inscripción y matrícula, el cual tuvo una mejora relevante en relación a la forma en la que se inscriben los aspirantes y futuros estudiantes, siendo esta mucho mas amena, con menos tramites involucrados, ligada a la política de cero papel y a la ley anti-tramites, de esta forma los clientes se encuentran mucho mas cómodos en el procedimiento de matrícula, ligando esto a las campañas de promoción de la Universidad y al voz a voz que generan los clientes satisfechos.

Teniendo en cuenta el indicador que presenta la absorción, el limite inferior se presenta como un reto, dado que se sitúa por encima del 50%, esto es que de cada 2 aspirantes, la meta es lograr legalizar 1, y como se puede apreciar en los datos al detalle presentados a la Gerencia de Mejoramiento Continuo Universitario, todas las zonas están logrando dicho objetivo, aunque algunas presentan un pequeño rezago el constante trabajo por parte del equipo de registro y control en relación a mantener satisfecho al cliente permite que se estén dando pasos agigantados en el alcance del objetivo. Así mismo aquellas zonas que han alcanzado ubicarse en el punto medio, no han presentado variaciones negativas, o se encuentran en la misma posición del periodo anterior, o mejoraron su capacidad de absorción.

	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

Casos para tener en cuenta como el de la Zona Caribe quienes han logrado impulsar su matrícula en un 5% en relación a periodos anteriores, y aunque la Zona occidente se encuentre bajo el límite inferior, el avance presentado en relación a absorción de matrícula en el último periodo, represento un avance de 2%, teniendo en cuenta que se presentan nuevas estrategias de divulgación en aproximadamente un año manteniendo todo lo demás constante, el indicador lograra posicionarse en la zona occidente por encima del límite inferior.

2.2. DESEMPEÑO CUALITATIVO DEL PROCESO


Seleccione aquellos aspectos relacionados con el desempeño del proceso, iniciando con aquellas situaciones que ameriten una toma de decisiones oportuna y acertada por parte del Líder del Proceso. Organice cada una de ellas en una matriz Eisenhower para la toma de decisiones según su grado de importancia y urgencia así:

	URGENCIA +	URGENCIA -
IMPORTANCIA +	<p>Cuadrante 1 (Atención inmediata)</p> <p><i>“Estandarizar los nuevos procedimientos que se relacionan al nuevo mapa de procesos impulsado por la Universidad, teniendo en cuenta que son la guía del proceso y que este debe estar sustentado dentro de una visión de apoyo en la cadena de valor a la cual pertenece” Carrillo 2013.</i></p> <p><i>“Se hace necesaria la implementación del FUS digital, lo mismo que la implementación de la opción para que las solicitudes de cursos al 100% y TEMA D se realice en línea (Ahorro de papel y llevar un mejor control sobre estas solicitudes).” (Cáceres 2013)</i></p>	<p>Cuadrante 2 (Planificación)</p> <p><i>“Justificar la unión del Sistema Nacional de Educación Permanente a los diferentes procedimientos de la Oficina de Registro y Control, si hay lugar para hacerlo” Carrillo 2013</i></p>
IMPORTANCIA -	<p>Cuadrante 3 (Asignación)</p>	<p>Cuadrante 4 (Redefinición)</p> <p><i>“Incluir la participación del sistema nacional de educación permanente y continua dentro de los diferentes procedimientos liderados por la oficina de registro y control académico” Carrillo 2013</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
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

- 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 GENERADO 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 LIDER 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

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

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.

Dado el periodo de transición presentado entre el antiguo mapa de procesos y el nuevo de la Universidad, fue necesario establecer un nuevo plan de acción para realizar la estandarización de los procedimientos de acuerdo a las nuevas necesidades presentadas, adicionalmente se establecen nuevos instrumentos que necesitan el aval del líder de proceso, para su publicación.

- 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.

La participación de manera colectiva entre diferentes unidades, las cuales deben saber orientar de manera clara y directa sus necesidades para no cometer errores en el momento de realizar los tramites, dada la existencia de un procedimiento estandarizado.

La demora en la respuesta a solicitudes presentadas por las diferentes unidades de control de la institución.

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.

Ejecutar los diferentes cambios en relación a la forma y los actores que participaban dentro de los diferentes procedimientos asociados al proceso y ahora a la cadena de valor, así mismo, gestionar con el líder de proceso la verificación y posterior aceptación de las modificaciones a presentar ante la gerencia de calidad y mejoramiento universitario.


	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

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.	<i>Informar al estudiante cuando realiza el aplazamiento que el aplazamiento únicamente tiene vigencia por un periodo académico, que de lo contrario ya no se pueden cargar los cursos ni devolver el dinero.</i>	100
Que falte alguna nota en el Registro académico en el momento en que el estudiante solicite una certificación de notas.	<i>Monitorear periódicamente los estudiantes con notas faltantes en el sistema.</i>	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.	<i>Emisión de los listados de estudiantes nuevos matriculados en cada uno de los centros regionales por parte de los funcionarios.</i>	100
Que no se puedan generar los carnets de egresados.	<i>Basados en el listado de graduandos, mantener los insumos necesarios en cuanto a maquinaria y plásticos para la carnetización.</i>	100

	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


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.

<u>DEBILIDADES</u> (Situaciones que han desfavorecido el desempeño del proceso, el reporte oportuno de la información y que afectan la percepción de calidad)	<u>OPORTUNIDADES</u> (Situaciones que representan una mejora continua o modernización del proceso, incluidos aspectos normativos, organizacionales) y aspectos propios del proceso)
<p><i>Que la matrícula de un estudiante nuevo sea realizada en línea y adjunten documentos que no sean los realmente solicitados. (Cáceres 2013)</i></p> <p><i>La no generación de restricciones efectivas a Tutores pendientes de Notas (Guzmán 2013)</i></p> <p><i>La vulnerabilidad que presenta el proceso en relación al manejo de la política de cero papel, teniendo en cuenta que no se ha implementado el FUS digital (Bernal 2014)</i></p> <p><i>No se esta ejecutando el plan de estandarización del documento FUS físico para las solicitudes de paz y salvo (documental y académico) para traslados a nivel nacional (Bernal 2014)</i></p>	<p><i>La puesta en marcha de diferentes herramientas como el FUS digital, que facilitan los diferentes tramites relacionados con RyC de tal forma que reducen la tramitología y mejoran los tiempos de respuestas.</i></p> <p><i>La racionalización de trámites, mediante la adaptación de diferentes procedimientos, algunos modificados, otros re-estructurados.</i></p> <p><i>La presentación de los nuevos procedimientos enmarcados en un plan de articulación institucional.</i></p>
<u>FORTALEZAS</u> (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)	<u>AMENAZAS</u> (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>La calidad y el talento de capital humano que se encuentra vinculado en la oficina de RyC.</i></p>	<p><i>Los procesos académicos mal realizados afectan directamente a la oficina de Registro y Control, ya que es ésta la que tienen que solucionar los inconvenientes ocasionados, evidenciando una “mala atención a los estudiantes”. Esto fue comunicado en el despliegue estratégico. (García 2013)</i></p> <p><i>Se desconoce el proceso de fractalidad entre los diferentes centros de la UNAD. (Bernal 2014)</i></p>

Relacione el plan de mejoramiento en el módulo 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 12 de 5

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.