	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CÓDIGO: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 1-21-03-2014
		PÁGINAS: Página 1 de 5

0. INFORMACIÓN GENERAL DEL INFORME

PERIODO DE INFORME:	01 Enero a 31 de Marzo
TIPO DE REPORTE:	Proceso
NOMBRE DEL PROCESO / ZONA:	Gestión de la información
NOMBRE DEL L.E.G.:	Diego Alejandro Carrillo Rojas
NOMBRE LIDERES / REPRESENTANTES DE PROCEDIMIENTO:	<ul style="list-style-type: none"> • Rafael Ramírez • Leonardo Urrego • Leonardo Sánchez • Gloria Herrera • Patricia Illera • Andrés Salinas

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 ANÁLISIS SITUACIONAL ANTERIOR

Con base en la información analizada en el ITG anterior, para aquellas situaciones que ameritaron la toma de acciones a emprender por **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), o **reincidencia** (Aquellas situaciones que se vuelven a presentar en dos o más trimestres según se presente la situación) o **realimentación desde otras fuentes de información**, registre la siguiente información:

TIPO DE SITUACION	TEMA	ACCION PLANTEADA EN EL ITG ANTERIOR	DETALLE DEL AVANCE DE LA ACCIÓN
Elija un elemento.			
Elija un elemento.			

Teniendo en cuenta la conformación de los nuevos procesos, y la construcción de nuevos procedimientos, caracterizados por el periodo de transición, del sistema de gestión de calidad al sistema integrado de gestión, es importante resaltar que no se encuentran PQRS relacionadas a los nuevos procedimientos que se conserven de periodos anteriores para el análisis del ITG.

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CÓDIGO: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 1-21-03-2014
		PÁGINAS: Página 2 de 5


1.2 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, para el trimestre actual, relacione los temas que presentan algún tipo de **recurrencia** o **reincidencia** (Aquellas situaciones que se vuelven a presentar en dos o más trimestres según se presente la situación) y diligencie la siguiente información:

TIPO DE SITUACION	TEMA	ANALISIS DE LA SITUACION	¿LA SITUACION ESTA CONTROLADA?	EN CASO DE NO ESTAR CONTROLADO INDIQUE LA ACCION A EMPRENDER
<u>Reincidencia</u>	<u>NOTAS</u>	<u>Los tutores persisten en entregar notas por fuera de las fechas establecidas a registro y control.</u>	<u>Si</u>	<u>Existe un cronograma para el cargue de notas de los tutores a nivel nacional, sin embargo los que no cumplen con el cronograma, talento humano antes de realizar la certificación de cumplimiento para pago solicita el paz y salvo para asegurarse del cumplimiento en el procedimiento.</u>
Elija un elemento.			Elija un elemento.	

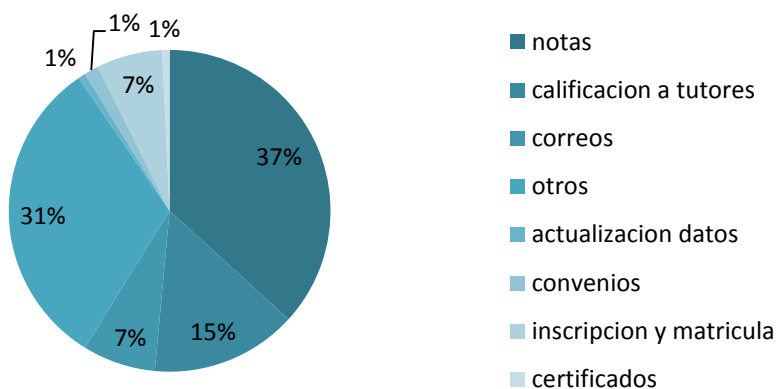
Los procedimientos, gestión documental, emisión de actos administrativos, desarrollo de eventos, investigación de mercados, gestión de la comunicación pública, control de la documentación y gestión de servicios de apoyo al aprendizaje y la investigación no presentan ninguna PQRS relacionada; En cuanto a Gestión de la información del estudiante, la subdivisión en la oficina de Registro y Control Académico por zonas en relación a las PQRS se observó un mejoramiento en tiempo implementado para cada respuesta, obteniendo considerablemente una optimización en cuanto a la atención al usuario final. Teniendo en cuenta que algunas de las PQRS asignadas a Registro y Control no correspondían al área o eran asignadas erróneamente al funcionario encargado de la zona asignada.


Se evidencia que las PQRS colocados por los estudiantes en este primer trimestre, en su mayoría corresponden al cargue de notas con un 37% seguida de otros ítems que corresponden a la parte académica o de campus y son casos que no corresponden a Registro y Control pero que sin embargo se les da solución.

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CODIGO: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 1-21-03-2014
		PÁGINAS: Página 3 de 5

TEMA RELACIONADO	CANTIDAD
notas	50
calificación a tutores	20
correos	10
otros	43
actualización datos	1
convenios	2
inscripción y matrícula	9
certificados	1

PQRS GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL ESTUDIANTE



	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CODIGO: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 1-21-03-2014
		PÁGINAS: Página 4 de 5

1.3 REALIMENTACIÓN DESDE OTRAS FUENTES DE INFORMACIÓN.

Realice el análisis de la realimentación, entendiéndola como la percepción del cliente ante el producto y/o servicio entregado por parte del proceso (ejemplo: correo electrónico, radio entre otras). Tenga en cuenta dentro del análisis dar respuesta a las siguientes preguntas:

FUENTE DE INFORMACIÓN	SITUACIÓN O ASUNTO	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	¿LA SITUACIÓN ESTA CONTROLADA?	EN CASO DE NO ESTAR CONTROLADO INDIQUE LA ACCIÓN A EMPRENDER
			Elija un elemento.	
			Elija un elemento.	

Ninguno de los procedimientos relacionados en la cadena de valor de gestión de la información hace uso de la realimentación desde otras fuentes de la información.


NOTA: En el caso que su proceso no haya recibido realimentación desde otras fuentes de información continúe con el siguiente punto.

2 DESEMPEÑO DEL PROCESO


2.1 ANÁLISIS DE INDICADORES.

- a. Con base en la información del ITG anterior, para aquellos indicadores que ameritaron la toma de decisiones a emprender registre la siguiente información:

INDICADOR	ACCION TOMADA	DESCRIPCION DEL AVANCE
<u>Nivel de participación de eventos (Indicador de eficacia). "Desarrollo de Eventos"</u>	<u>Levantamiento de información y análisis estadístico de la misma.</u>	<p><u>La GRI durante el primer trimestre de 2014 procedió a realizar el levantamiento de la información de las variables que conforman el indicador de eficacia "nivel de participación en eventos". Los resultados del levantamiento y análisis de esta información es la siguiente:</u></p> <p><u>Teniendo en cuenta que los límites de control son los siguientes: LCI (76,9%), LCS (94%), LC (85,5%), se puede concluir que alrededor del 70% de las zonas que ejecutaron eventos institucionales o interinstitucionales durante el primer trimestre de 2014, obtuvieron resultados que están por debajo del límite de control inferior, es decir, no cumplieron la meta mínima establecida (76.9%) en cuanto al porcentaje mínimo de invitados que se esperaban para dichos eventos. Solo la Zona Amazonia Orinoquia logro obtener resultados óptimos que incluso estuvieron por encima de la meta máxima esperada de invitados (94%), y gracias a los resultados positivos obtenidos por esta Zona y la Zona Centro Sur, el indicador a nivel nacional pudo ubicarse alrededor de la media histórica (85.5%), resultado que aun cuando no es excelente es aceptable y</u></p>

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CODIGO: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 1-21-03-2014 PÁGINAS: Página 5 de 5
		<p><u>alentador.</u></p> <p><u>Al comparar los resultados obtenidos en el primer trimestre de 2014 respecto a los resultados obtenidos en el último trimestre de 2013, se evidencia que solo 5 de las 7 zonas muestran variaciones positivas en los resultados obtenidos, las otras 2 muestran variaciones negativas. (GRI, 2014)</u></p>
<p><u>Nivel de eficiencia del asesoramiento en la construcción, desarrollo y funcionalidad de las investigaciones de mercado (Indicador de eficiencia). "Investigación de mercados"</u></p>	<p><u>Creación de un nuevo indicador de eficiencia, que aporte realmente información útil para la mejora continua del procedimiento liderado por la GRI.</u></p>	<p><u>Cada uno de los procedimientos liderados por la GRI está asociado a un indicador de gestión, sin embargo el Procedimiento de Investigación de Mercados no cuenta con un indicador de gestión, por lo que se considera relevante asignarle uno para hacer seguimiento y medición de la gestión del servicio que se presta, específicamente en cuanto a la "eficiencia" de la calidad del servicio, es por ello que se propuso durante el primer trimestre de 2014, el desarrollo de un nuevo indicador de eficiencia que contenga características especiales que lleven a la toma de decisiones empresariales y estratégicas adecuadas para la GRI y relacionadas con la investigación e inteligencia de mercados.</u></p> <p><u>El nuevo indicador de eficiencia será un indicador que combine en su formulación matemática, lo que en psicología industrial se denomina como el uso de mediciones objetivas o concretas y el uso de mediciones subjetivas o abstractas. Este indicador empleará un conjunto de técnicas de medición objetivas y abstractas que serán necesarios usar, ya que los índices objetivos (aplicados a menudo en procesos industriales) se quedan cortos en la evaluación de la calidad (bien a nivel de eficiencia, efectividad o eficacia) de los servicios, como es el caso del servicio que presta la GRI en cuanto a la eficiencia del asesoramiento para el desarrollo de investigaciones de mercados que se hace a los Centros Regionales de la UNAD por medio del Procedimiento de Investigación de Mercados.</u></p> <p><u>La GRI como líder del procedimiento, presentó ante la GCMU durante el actual periodo de reporte la propuesta del desarrollo del nuevo indicador, propuesta que fue aceptada; para el segundo trimestre de 2014 la GRI concretará dicha propuesta presentando y sustentando (ante la GCMU) a nivel teórico, matemático y conceptual el nuevo indicador. (GRI, 2014)</u></p>

- b. Tomando en cuenta el último reporte publicado, realice el correspondiente análisis seleccionando únicamente aquellos indicadores de proceso que manifiestan los siguientes comportamientos:
- **Desempeño bajo** (Indicadores que tienen mediciones por debajo del límite de control inferior).
 - **Sobredimensionamiento de la medición** (Indicadores que sobrepasan el límite de control superior).
 - **Comportamiento constante** (Indicadores que mantienen un comportamiento constante durante los últimos 4 periodos de medición), para determinar la pertinencia del indicador.
 - **No suministro de datos en el periodo de reporte del indicador** (indicadores que en alguno de los periodos que debió reportar información no la reportó).

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CÓDIGO: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 1-21-03-2014
		PÁGINAS: Página 6 de 5

Para cada uno de los indicadores que presente alguna de las situaciones anteriores indique:

- Nombre del indicador
- Tipo de comportamiento
- Análisis del comportamiento
- Decisiones o acciones a emprender

Eficacia en la entrega de Certificados y/o constancias académicas.

El indicador ha tenido un comportamiento constante, sin embargo es pertinente conservar la medición dada la sensibilidad de este ante cualquier variación en el tiempo de entrega del producto en las zonas.


Las certificaciones y/o constancias cumplen con el tiempo establecido según el procedimiento que es de 3 días hábiles, este tiempo es requerido, a pesar que se ha demostrado que cuando no hay matriculas los días bajan, por lo cual aumenta la productividad en la elaboración de las mismas, pero cuando el área de registro y control apoya el proceso de matrículas los días usados para la realización de las certificaciones si se aumentan a 3 sin salir de lo reglamentario. Por lo tanto el indicador se mantiene en el 100%.

Las certificaciones para apostillar mantienen el comportamiento en el 100% puesto que el tiempo para la realización de las mismas es de 10 días hábiles, sin presentar ninguna novedad durante el primer trimestre del presente año. (RYC, 2014)

2.2. ASPECTOS A DESTACAR DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO

- a. Con base en la información del ITG anterior, para aquellos aspectos a los cuales se les proyectó una acción futura a emprender, registre la siguiente información.

ASPECTO RELACIONADO	ACCIÓN PROYECTADA	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE
<u>Solicitud de estandarización del procedimiento de desarrollo de eventos institucionales e interinstitucionales liderado por la GRI</u>	<u>Una vez se ratifique la aprobación por parte de la GCMU de los procedimientos liderados por la GRI y presentados con motivo de la reingeniería del SGC, se realizará la socialización de éstos con los respectivos formatos y documentos asociados</u>	<u>Se solicitó a la GCMU la estandarización del procedimiento liderado por la GRI. El procedimiento de desarrollo de eventos institucionales e interinstitucionales se encuentra a la espera de las correcciones si es el caso o en su defecto del comunicado formal de aprobación y publicación por la GCMU. (GRI, 2014)</u>
<u>Estandarización del procedimiento de investigación de mercados liderado por la GRI</u>	<u>Una vez se ratifique la aprobación por parte de la GCMU de los procedimientos liderados por la GRI y presentados con motivo de la reingeniería del SGC, se realizará la socialización de éstos</u>	<u>Se solicitó a la GCMU la estandarización del procedimiento liderado por la GRI y con los ajustes solicitados por calidad. El procedimiento de investigación de mercados se encuentra a la espera del comunicado formal de aprobación y publicación por la GCMU.</u>


	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)		CÓDIGO: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		VERSIÓN: 1-21-03-2014 PÁGINAS: Página 7 de 5
	<i>con los respectivos formatos y documentos asociados</i>		
<u>Indicadores de gestión</u>	<u>Diseño del indicador de eficiencia para el Procedimiento de Investigación de Mercados de la GRI</u>	<u>Teniendo en cuenta que la investigación de mercado se ha generado como un procedimiento de la GRI, se ha identificado la necesidad de generar un indicador de eficiencia para el procedimiento que nos permita tener una herramienta de medición. El nuevo indicador ya fue construido por el líder del procedimiento en la GRI y se ha enviado a GCMU una hoja de vida del indicador solicitando la inclusión, estamos a la espera de hacer la sustentación de del indicador si es el requerimiento de calidad.</u>	


- b. Indique los aspectos que no están relacionados en los indicadores pero que tuvieron impacto en el desempeño del proceso, que por su importancia ameritan o ameritaron la toma de decisiones y la implementación de acciones, ejemplo: automatización, normatividad, agentes externos entre otros. Para cada uno de ellos relacione la siguiente información:
- **Aspecto:** *Actualización de Tablas de Retención Documental de la Universidad a nivel nacional (Gestión Documental)*
 - **Decisión tomada y/o acción tomada o proyectada:** *Levantamiento y aplicación de la encuesta "Actualización de Tablas de Retención Documental (F-2-2-1). Solicitud y reiteración de la solicitud a la GCMU de la publicación de la totalidad de los Procesos y Procedimientos del Sistema de Gestión debido a que cada uno de los procedimientos es insumo indispensable para el levantamiento y actualización de las TRD (Tablas de Retención Documental) . Solicitud al AGN la inclusión de 2 campos más para el formato Tablas de Retención Documental con el fin de integrar el tipo de soporte en el cual se conservara el expediente al interior de la Universidad. (Gestión Documental)*
 - **Aspecto:** *Se está evaluando la posibilidad de eliminar el Procedimiento de emisión de Actos Administrativos debido a que cada unidad es quien debe ser responsable del contenido del Acto Administrativo que expide.*
 - **Decisión tomada y/o acción tomada o proyectada:** *Se está diseñando un Instructivo de Emisión de Actos Administrativos a fin de dar los lineamientos y directrices jurídicas que deben tenerse en cuenta para cada expedición de Actos Administrativos que generen las unidades autorizadas de emitir Actos Administrativos en la UNAD. Este instructivo irá ligado al Procedimiento de Gestión Documental el cual también pertenece a la Secretaría General.*

3. CONTROL Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN EL PROCESO

Relacione los productos y/o servicios estandarizados en el proceso, y únicamente para aquellos que no fueron conformes diligencie las columnas 3, 4, 5 y 6. Del siguiente cuadro.

NOTA: En caso de presentarse productos y/o servicios no conformes que ameriten la implementación de acciones correctivas o preventivas, realizar la formulación de plan de mejoramiento a través del [SSAM](#).

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)				CODIGO: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD				VERSIÓN: 1-21-03-2014
					PÁGINAS: Página 8 de 5
1. NOMBRE DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS GENERADOS EN EL PROCESO (Ficha de producto)	2. TOTAL PRODUCTOS Y/O SERVICIOS GENERADOS EN EL TRIMESTRE	3. TOTAL PRODUCTOS Y/O SERVICIOS NO CONFORMES GENERADOS EN EL TRIMESTRE	4. CENTROS REGIONALES EN LOS QUE SE ORIGINARON LOS PRODUCTOS NO CONFORMES	5. REQUISITOS INCUMPLIDOS (Si el requisito se encuentra referenciado en la ficha del producto, se debe documentar textualmente, de lo contrario documéntela en esta columna)	6. 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)
<u>Evento Desarrollado</u>	<u>2</u>	<u>Ninguno (0)</u>			
<u>Certificaciones y/o constancias</u>	<u>7302</u>	<u>Ninguno (0)</u>			
<u>Información de necesidades de mercado sobre Posicionamiento, oferta académica y calidad de servicio.</u>	<u>Ninguno (0)</u>	<u>Ninguno (0)</u>			
<u>Documento de Archivo</u>	<u>Debido a la magnitud de entradas y salidas de documentos por las ventanillas de correspondencia de toda la UNAD al igual que las entradas y salidas de los diferentes procedimientos de acuerdo al flujo documental actualmente carecemos de un número exacto, razón por la cual nos encontramos en la adquisición de un Gestor Documental.</u>				
<u>Emisión del Acto Administrativo ya sea de carácter</u>	<u>4.698</u>				

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)				CÓDIGO: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD				VERSIÓN: 1-21-03-2014
					PÁGINAS: Página 9 de 5
<i>general o particular para crear, modificar u ordenar situaciones académicas o administrativas.</i>					

4 ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS DEL PROCESO

4.1 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 amarillo respectivamente). Indique:

En virtud de las visitas de diagnóstico del panorama situacional de la gestión documental, realizado en la vigencia 2013, surgió la necesidad de radicar una acción de mejora para cada centro con las actividades a ejecutar y los datos que posteriormente serán objeto de verificación.

Igualmente las acciones fueron dejadas por los Líderes del Sistema de Gestión Documental a cargo de cada Director Zonal para que desde el NODO se le dé claro seguimiento a las actividades reportadas. Así mismo este seguimiento es realizado desde la Secretaría General por los Líderes del Sistema de Gestión Documental Nacional mediante los informes y soportes radicados en el SSAM.

- a. Código de acción y razones por las cuales no se han cerrado las acciones en estado rojo en las fechas estipuladas, y actividades a seguir para dar cierre formal a las acciones vencidas.


4023-ZCAR-VDPAR – CEAD LA GUAJIRA: Esta acción de mejora ya cuenta con visita de inspección y seguimiento, para lo cual se dejó la nota en el informe de visita de un cumplimiento al 70%, contrastado con el 95% reportado por el Centro en la SSAM. (Gestión Documental)

4025-ZCAR-VDPAR – CARTAGENA: Esta acción de mejora ya cuenta con visita de inspección y seguimiento, para lo cual se dejó una nota a la acción de mejora que tienen un 70% de cumplimiento, contrastado con el 100% reportado por el Centro en la SSAM. (Gestión Documental)

4028-ZOCC-MLLIN – QUIBDO: Esta acción de mejora está pendiente de visita de inspección y seguimiento, a la fecha cuenta con un reporte del 51% de avance. (Gestión Documental)

4032-ZCAR-VDPAR – COROZAL: Esta acción de mejora está pendiente de visita de inspección y seguimiento, a la fecha cuenta con un reporte del 100% de avance. (Gestión Documental)

4034-ZCAR-VDPAR – BARRANQUILLA: Esta acción de mejora cuenta con visita de inspección y seguimiento, a la fecha cuenta con una nota del 60% de avance del 90% reportado por el Centro en la SSAM. (Gestión Documental)

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CÓDIGO: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 1-21-03-2014
		PÁGINAS: Página 10 de 5

4040-ZAO-ACACI – ACACIAS: Esta acción de mejora cuenta con visita de inspección y seguimiento, a la fecha cuenta con una nota del 70% de avance del 100% reportado por el Centro en la SSAM. (Gestión Documental)

4045-ZCORI-BMNGA – VELEZ: Esta acción de mejora está pendiente de visita de inspección y seguimiento, a la fecha cuenta con un reporte del 88% de avance. (Gestión Documental)

4078-ZCORI-OCANA – OCAÑA: Esta acción de mejora está pendiente de visita de inspección y seguimiento, a la fecha cuenta con un reporte del 100% de avance. (Gestión Documental)

4079-ZOCC-MLLIN – MEDELLIN: Esta acción de mejora está pendiente de visita de inspección y seguimiento, a la fecha cuenta con un reporte del 69% de avance. (Gestión Documental)

4080-ZCAR-VDPAR – VALLEDUPAR: Esta acción de mejora está pendiente de visita de inspección y seguimiento, a la fecha cuenta con un reporte del 90% de avance. (Gestión Documental)

- b. Código de acción y razones por las cuales no se ha dado inicio formal a las acciones en estado amarillo y actividades a seguir para dar inicio a las acciones sin iniciar.

Ninguno de los procedimientos relacionados al proceso de Gestión de la Información del estudiante cuenta con acciones en estado sin iniciar. Según evidencias suministradas.

- 4.2 Indique aquellas situaciones que podrían incidir en la reaparición de los hallazgos de las acciones cerradas en el periodo. Tome como base el análisis de causas realizado para la formulación de plan de mejoramiento de ese hallazgo.


Que la condición general para el cumplimiento de los procedimientos de investigación de mercados y procedimiento de desarrollo de eventos institucionales e interinstitucionales no sea lo suficientemente clara y no sea debidamente acatada por los centros regionales. (Gerencia de Relaciones Interinstitucionales)

El apilamiento de la información desorganizada sin aplicación de la TRD y las normas archivísticas Institucionales o colombianas. (Gestión documental)

5 GESTIÓN DEL RIESGO EN EL PROCESO

Con base en la Información diligenciada en la aplicación de Mapas de Riesgos, enuncie los riesgos que se presentaron en el periodo reportado y las acciones tomadas.

La presentación de los riesgos en relación al mapa de riesgos, se encuentra directamente relacionado con la solicitud presentada por la oficina de control interno, teniendo en cuenta el periodo de transición del sistema de gestión de calidad, los riesgos deben estar asociados a los nuevos procesos y procedimientos; las diferentes unidades que lideran los procedimientos y que conforman el proceso se encuentran en la etapa de reconocimiento de estos riesgos, para de esta forma adaptarse al nuevo Sistema integrado de Gestión.

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CÓDIGO: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 1-21-03-2014
		PÁGINAS: Página 11 de 5

6 CAMBIOS AL PROCESO

De acuerdo a los diferentes ejercicios de revisión y/o evaluación realizados durante el periodo, que hayan implicado cambios en el sistema de gestión de la calidad SGC, como: optimización, eliminación y/o mejora indique:

- Cambios implementados al proceso en el periodo de reporte.
- Cambios proyectados a realizar.


El procedimiento, instructivo y formatos asociados de desarrollo de eventos institucionales e interinstitucionales ya se encuentra en espera del comunicado formal de aprobación y publicación por la GCMU en la página oficial de la UNAD donde cualquier persona pueda acceder a conocer el procedimiento que desde la GRI se está liderando y asesorando. Dentro de los cambios más significativos del procedimiento para este periodo podemos evidenciar que se ha eliminado el formato de solicitud de eventos (FI-GI-GRI- 003-003) ya que se ha generado y diseñado un nuevo formato en el que se tiene inmersa la solicitud de asesoramiento de eventos sino que también permite tener un control directo y al instante del desarrollo del evento mejorando la agilidad del proceso y la optimización de la información obtenida para el reporte.

Después de un análisis detallado de la clasificación que se tenía para los eventos institucionales e interinstitucionales y dejar claro cuáles son los tipos de eventos que desde la GRI se van a asesorar se ha generado una reclasificación de tales eventos y que están descritos al detalle en el procedimientos y sus documentos relacionados.

Además, se ha visto la necesidad de generar un Manual de Protocolo de Eventos de la UNAD, el cual se convierte en una herramienta de ayuda al desarrollo protocolario de cualquier evento de la universidad. Es de uso de cualquier persona que quiera conocerlo y ejecutar sus lineamientos.

Se proyecta hacer una re-inducción del procedimiento a todas las zonas con el fin que las condiciones para el cumplimiento sea lo suficientemente claro para los centros regionales.

Actualmente el proceso Gestión Tecnológica en Medios y Mediaciones, continúa con los formatos como copias no estandarizadas pero controladas por la VIMEP; en el momento de ser estandarizados los procedimientos e instructivos se informará a la comunidad académica para comenzar a utilizar los formatos. La situación en el periodo de transición del proceso Gestión Tecnológica en Medios y Mediaciones es así: (ver cuadro siguiente)

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CÓDIGO: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 1-21-03-2014
		PÁGINAS: Página 12 de 5

PROCEDIMIENTO	SITUACION EN LA TRANSICION DEL NUEVO SISTEMA DE GESTION INTEGRAL				
	CADENA DE VALOR	PROCEDIMIENTO	INSTRUCTIVO	OBSERVACIONES	
(P-GT-VIMEP-001) Radio y televisión por Internet	Gestión de la Información	Gestión de la Comunicación Pública	Instructivo Canal UNAD	Estos procedimientos se agruparon en uno solo en donde se establecen siete canales de comunicación a través de instructivos. El procedimiento fue entregado a GCMC para su estandarización	
(P-GT-VIMEP-002) Comunicación Educativa a través de Medios Tecnológicos.			Instructivo Contenidos Web	Hay dos instructivos entregados con formatos y anexos a GCMC para su estandarización	
(P-GT-VIMEP-008) Teleconferencias con fines pedagógicos					
(P-GT-VIMEP-009) Programas de televisión abierta servicios de televisión para la UNAD y para clientes					
(P-GT-VIMEP-003) Gestión de contenidos y repositorios					
(P-GT-VIMEP-006) Servicios de orientación e información			Gestión de servicios de apoyo al aprendizaje y la investigación	Instructivo servicios de apoyo al aprendizaje e	El procedimiento fue entregado a la OCMC para su levantamiento de la información

El procedimiento, instructivo y formatos asociados de investigación de mercados ya se encuentran aprobados y publicados por la GCMU en la página oficial de la UNAD donde cualquier persona pueda acceder a conocer el procedimiento que desde la GRI se está liderando y asesorando. Dentro de los cambios más significativos del procedimiento para este periodo podemos evidenciar que se ha mejorado el formato de solicitud de investigación de mercados, basados en la optimización de la información general de las investigaciones de mercado asesoradas por la Gerencia de Relaciones Interinstitucionales.

Además, se ha visto la necesidad de generar una herramienta de medición para el procedimiento (indicador de eficiencia) con el fin de obtener información que nos permita la toma de decisiones y la autoevaluación.

Se proyecta hacer una re-inducción del procedimiento a todas las zonas con el fin que las condiciones para el cumplimiento sea lo suficientemente claro para los centros regionales.

No se proyectó ningún cambio para el Procedimiento de Gestión Documental en el trimestre bajo estudio. Se tiene proyectado la inclusión de un nuevo instructivo relacionado con la Emisión de Actos Administrativos por las razones expuestas en el ITG del Procedimiento de Emisión de Actos Administrativos.

Debido a confusiones de los usuarios en la utilización del formato de Resolución se resolvió dejar una leyenda clara dentro del formato del porque debe eliminarse el rotulo del formato de la versión impresa de la Resolución, pero manteniéndose el logo de la UNAD. (Emisión de actos administrativos)