	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 Programas Académicos y de Formación
Nombre del líder estratégico de gestión:	Oliva Ortiz Ardila
Nombre líderes / representantes de proceso:	Constanza Abadía García VIACI
	Gloria Herrera Sánchez VIMEP
	Edgar Guillermo Rodríguez Díaz VIDER
	Martha Lucía Duque Ramírez GASA
	María Priscila Rey Vásquez ECAPMA
	Sandra Morales Mantilla ECSAH
	Gonzalo Jiménez Bermúdez ECACEN
	Clara Pedraza Gayeneche ECEDU
	Claudio Camilo González Clavijo ECBTI
	Leonardo Yunda Perlaza ECISALUD

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:

Para este proceso se considera reincidencia cuando hay mas de 5 (cinco) solicitudes del mismo tipo en la misma unidad.

Tipo de situación	Tema	Acción planteada en el ITG anterior	Detalle del avance de la acción
Recurrencia	Contenidos de curso – Trabajo colaborativo y evaluación por proyectos	Formulación del procedimiento de diseño de cursos incluyendo la rúbrica académica y la rúbrica tecnológica para la acreditación del curso. ECBTI (6 peticiones) ECACEN (5 peticiones)	Se encuentra en concertación con los diferentes actores involucrados en el procedimiento.
Recurrencia	Resaltar labor del personal docente	No se plantea acción. VIACI (11 felicitaciones)	No aplica
Recurrencia	Acreditación de programas – Renovación de registros calificados	Ejecución del plan de contingencia para los programas ingeniería industrial y química ECBTI (5 consultas)	Se encuentra en ejecución planes de contingencia.
Recurrencia	Horarios de tutorías	Comunicación con los estudiantes a través de campus y correo institucional. ECBTI (5 consultas)	Se ha resaltado la sección de noticias en el campus virtual.
Recurrencia	Mallas curriculares	Actualización de la página web con la información de plan de estudios de los programas en oferta. ECACEN (5 consultas)	La mayor parte de los programas actualizaron su sitio web.

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)	CODIGO: 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:


Para este proceso se considera reincidencia cuando hay mas de 5 (cinco) solicitudes del mismo tipo en la misma unidad.

Tipo de situación	Tema	Análisis de la situación	¿La situación está controlada?	En caso de no estar controlado indique la acción a emprender
Recurrencia	Acceso a cursos no disponibles	Considerando la gran cantidad de cursos migrados de CORE a AVA, se presentaron demoras en el proceso de acreditación de cursos para el primer periodo regular del 2014. Se implementó un plan de contingencia entre las vicerrectorías para atender la situación y se amplió la agenda de los cursos para la entrega de la actividad inicial. ECSAH (10 peticiones, 7 consultas) VIACI (16 peticiones) ECBTI (6 peticiones) ECEDU (6 peticiones)	Si	No aplica
Recurrencia	Mallas curriculares	Se presenta un repunte de consultas por la cantidad de estudiantes que programan su graduación y solicitan información acerca de cantidad de créditos faltantes. ECBTI (9 consultas)	Si	No aplica
Recurrencia	Cursos no ofertados en sistema tradicional	Se presenta recurrencia en peticiones por la disminución de la oferta de cursos en sistema tradicional. ECBTI (5 peticiones)	Si	No aplica

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:

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: 1-21-03-2014
				PÁGINAS: Página 3 de 5
Fuente de información	Situación o asunto	Análisis de la situación	¿La situación está controlada?	En caso de no estar controlado indique la acción a emprender
			Elija un elemento.	

No se recibieron solicitudes quejas o felicitaciones a través de otras fuentes de información, para el proceso de Gestión de programas académicos y de formación en el periodo de enero a marzo de 2014.

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
Tasa de retorno de inversión promocional para el periodo (indicador de eficiencia)	Revisión, ajuste, actualización y validación de la utilidad del indicador de eficiencia.	<p>Una vez revisada la utilidad del indicador de eficiencia existente se llegó a la conclusión que se debía reemplazar el actual indicador de eficiencia, teniendo en cuenta que los temas de divulgación y promoción del portafolio de programas académicos de educación superior de la UNAD, se deben medir por la cantidad de individuos que se logra impactar y retener por medio del desarrollo de distintas estrategias de marketing que se ejecutan en cada zona y centro regional, tema que también se está midiendo con el indicador de efectividad comercial “nivel de impacto de las estrategias de mercadeo”.</p> <p>La inversión promocional es un aspecto que está inmerso en la evaluación y medición de la efectividad de las estrategias de marketing que se emplean a nivel comercial, por ello es que el indicador de “tasa de retorno de inversión promocional para el periodo” pierde relevancia en cuanto al aporte de información realmente útil para la mejora de los procedimientos liderados por la GRI.</p> <p>En este orden de ideas, la Gerencia de Relaciones Interinstitucionales procedió a informar a la GCMU durante el primer trimestre de 2014 sobre la eliminación del actual indicador de eficiencia y a notificar el inicio del desarrollo matemático y metodológico de un nuevo indicador de eficiencia para el procedimiento de Investigación de Mercado.</p>
Impacto de estrategias mercadeo (Indicador de efectividad)	N/A	<p>Para el presente ITG no se reporta acciones referentes a los resultados del indicador de efectividad, debido que al cierre del primer trimestre de 2014 se está haciendo el levantamiento de información a nivel nacional en todas zonas y centros regionales, para posteriormente procesar la información en el software especializado: generar tablas, gráficas estadísticas y los demás análisis que se requieran para verificar el comportamiento del indicador y sugerir acciones que permitan mejorar la oportunidad, impacto y pertinencia de las estrategias comerciales o de marketing implementadas.</p> <p>Los resultados de este indicador se reportaran en el segundo</p>

	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 4 de 5
	trimestre de 2014.	

- 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 mantiene 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).

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

- Nombre del indicador: No se han formalizado indicadores asociados al proceso de gestión de programas académicos y de formación.
- Tipo de comportamiento: No aplica
- Análisis del comportamiento: No aplica
- Decisiones o acciones a emprender: No aplica

No se han formalizado indicadores asociados a los procedimientos liderados por el grupo GASA y por la VIMEP en el periodo de reporte.


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
Estandarización del procedimiento de divulgación y promoción de programas académicos para educación superior liderado por la GRI.	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.	Se solicitó a la GCMU la estandarización del procedimiento de divulgación y promoción de programas académicos para educación superior, el cual ya se encuentra aprobado y publicado en la página web, link de calidad. Se inició la reinducción del procedimiento en cada una de las zonas, para garantizar su correcta implementación.
Indicadores de gestión.	Diseño del indicador de eficiencia para el Procedimiento de Investigación de Mercados de la GRI	De acuerdo a las nuevas estrategias del procedimiento de divulgación y promoción de programas académicos para educación superior, se pudo identificar que ya no era necesario tener que reportar información para el cumplimiento del indicador de eficiencia llamado: costo de inversión de mercadeo por estudiante y se tomó la decisión de abolir el mismo.

- 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

	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 5 de 5

Durante el periodo de enero a marzo no se radicaron documentos maestros ni para obtención ni para renovación de registros calificados, tampoco se recibieron visitas de pares académicos ni autos del ministerio.

Para la escuela ECAPMA se estructuró el documento maestro para la solicitud del registro calificado para el programa Ingeniería Agroforestal, integrando la información del estudio de mercado entregado en noviembre 27 del año anterior, además se ejecutaron las tareas del plan de contingencia por la negación de la renovación del registro calificado de este programa en el año 2012. Para los programas de Técnico Profesional en Proyectos y Procesamiento Agroindustrial y Tecnología en Procesos Agroindustriales se estructuró el documento maestro para la solicitud de registro calificado.

Para la escuela ECACEN se ajustaron los documentos maestros que se había construido durante el 2013 con base en los lineamientos del decreto 1295 y los curriculares de la VIACI para los programas de Economía y Contaduría Pública.

Para la escuela ECSAH se finalizó la construcción del documento maestro del programa de Música, haciendo énfasis en las alianzas con el sector externo para garantizar que el programa se ajusta a las expectativas de este sector.

Para la escuela ECBTI se avanzó en la construcción de los documentos maestros para los programas de Maestrías en Gestión de Tecnología de Información, en Procesos de Alimentos y en Mecatrónica, el programa Profesional en Diseño Industrial que ya cuenta con estudio de mercado.

Para la escuela ECISALUD se inició la construcción del documento maestro para el programa Especialización en Medicina y Terapias Alternativas.

La ECEDU inicio la construcción del documento maestro para el programa Maestría en Educación Intercultural, avanzó en la construcción de documento maestro para el programa Maestría en Educación y Tecnología, se canceló el ejercicio de construcción de la Maestría en Educación a Distancia para Entornos Virtuales Inclusivos (con doble titulación) porque se efectuó el estudio de viabilidad y consulta por parte de VIREL a la Universidad de Granada, encontrando que allí habían suspendido la oferta del programa. Se avanzó en la construcción del documento maestro del programa Maestría en Educación y Tecnología, co-titulada con la UPN. Se inició la construcción del documento maestro para el programa Maestría en Educación y Desarrollo del Pensamiento, para la cual se realizó el estudio de mercado en el segundo semestre. Se ajustaron, a la luz de la innovación curricular, los documentos maestros de los programas Maestría en Educación a Distancia con dos líneas de profundización y Maestría en Enseñanza del Inglés como Lengua Extranjera, que se había presentado al Consejo Superior en junio 12 de 2012 donde se aprobó mediante acuerdo 0030. Se diseñó el plan de equivalencias para doble titulación con UNAD Florida del programa Maestría en Ciencias de la Educación acuerdo 0020 de junio 12 de 2012. Se realizó la actualización del programa Licenciatura en Ciencias Naturales y del programa Licenciatura en Ciencias Sociales a la luz de los lineamientos curriculares.

Para el procedimiento de diseño de cursos se destaca en el periodo enero a marzo, que debido a la entrada en vigencia del acuerdo 029 del consejo superior universitario, en el que se definió el cambio de porcentaje de las evaluaciones, se generaron demoras en el proceso de certificación de cursos porque se tuvieron que actualizar todos los documentos y referencias en los que se mencionaba el porcentaje de evaluación 60/40.

- Decisión tomada y/o acción tomada o proyectada


Se verificaron todos los cursos ofertados para el periodo 2014-I, debido a que los que se habían certificado en el año anterior aún tenían la información de los porcentajes que ya no estaban vigentes. Para esta actividad, se verificaron en cada curso los siguientes elementos: tablas de calificaciones, documentos que hacían referencia a la calificación y al reglamento estudiantil y agenda del periodo.

Se inició el desarrollo de agendas automáticas para parametrizar las fechas de desarrollo de las actividades de los cursos en entorno AVA, para garantizar que la agenda del periodo no presente errores.

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.

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: 1-21-03-2014
		PÁGINAS: Página 6 de 5

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.

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)
Curso certificado	810	-	-	-	-
Plan de mercadeo	58	8	Cumara, Gachetá, El Banco, Cubara, Chiquinquirá, Turbo, Dos Quebradas, Medellín.	-	Se solicitaron ajustes a los planes de mercadeo de manera formal a los centros regionales que no cumplieron con todas los requerimientos indicados en el procedimiento.

En el primer trimestre de 2014 no se radicaron documentos maestros en la aplicación SACES

En el primer trimestre de 2014 se evidenció la recurrencia de errores en los porcentajes reportados en cada actividad, tabla de calificaciones, pesos evaluativos en la agenda del curso y documentos que contenían información correspondiente al cambio de pesos evaluativos anterior. Se aplicaron los ajustes correspondientes de manera inmediata.

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:

- 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.


No se reportan acciones vencidas asociadas al procedimiento de gestión de programas académicos y de formación, ni de los procesos del SGC asociados.

- 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.

Durante el periodo de análisis (enero-marzo) la vicerrectoría de medios y mediaciones pedagógicas formuló el plan VIMEP-213, asociado al proceso del SGC Gestión Tecnopedagógica en Medios y Mediaciones, la fecha de inicio para las acciones se ubicó en el primer trimestre de la vigencia y solo en algunos casos se identificó la ausencia de reportes de avance, la cual está justificada por la fecha en la que este plan fue formulado.

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 del procedimiento de divulgación y promoción de programas académicos para educación superior no sea lo suficientemente clara y no sea debidamente acatada por los centros regionales.

	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

El tiempo establecido para dar respuesta a las acciones que se encuentran en el plan de mejoramiento de la VIMEP, son para diciembre del 2014.

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.

Respecto a los riesgos asociados a la oferta de programas, la vicerrectoría de medios y mediaciones pedagógicas reporta para las zonas ZCORI, ZCSUR, ZCAR, ZCBOY, ZSUR, ZCBC y para la Sede Nacional la eficacia en las acciones de mitigación en la probabilidad de ocurrencia del riesgo “Diseño de cursos virtuales con bajos estándares de calidad”, indicando en todos los casos que este riesgo no se materializó.

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.

En el periodo enero a marzo se estandarizó el procedimiento de gestión de nuevos registros calificados.

El procedimiento de promoción y divulgación de la oferta académica de educación superior de la UNAD, instructivo y formatos asociados de divulgación y promoción de programas académicos para educación superior ya se encuentra aprobado y publicado por la GCMU en la página oficial de la UNAD donde cualquier persona pueda acceder a conocer el procedimiento que desde la GRI se lidera. Dentro de los cambios más significativos del procedimiento para este periodo podemos evidenciar que se ha generado la necesidad de abolir el indicador de eficiencia que se estaba trabajando, ya que la información que éste reportaba ya no es de vital importancia para la toma de decisiones en el mismo.

Se continúa con el uso de los formatos asociados al proceso del SGC “Gestión Tecnopedagógica en Medios y Mediaciones”, como copias No estandarizadas pero controladas por la VIMEP; una vez sean estandarizados los procedimientos e instructivos, se informará a la comunidad académica para comenzar a utilizar los formatos según su vigencia.

- Cambios proyectados a realizar.

Se proyecta para el siguiente periodo la estandarización del procedimiento de gestión para la renovación de registros.


En el periodo de análisis se realizaron reuniones de concertación entre los líderes de las unidades con responsabilidades en el procedimiento de diseño de cursos, para retomar el desarrollo realizado en el año anterior.

Se proyecta la migración de todos los cursos que se encuentran en entorno CORE a entorno AVA, con la salvedad de que cada entorno tiene rúbricas de certificación diferentes.

Se proyecta hacer una reinducción del procedimiento promoción y divulgación de la oferta académica de educación superior de la UNAD a todas las zonas y centros regionales, para dar claridad a las condiciones requeridas para su cumplimiento.

Se evidencia la transición de los procedimientos liderados por la VIMEP en el Sistema Integrado de Gestión en el siguiente cuadro resumen:

Procedimiento SGC	Documento SIG	Observaciones
P-GT-VIMEP-004 Gestión tecnopedagógica para la formación a distancia en el campus virtual	Procedimiento Diseño de cursos	
	Instructivo para la certificación tecnopedagógica de cursos	El instructivo se encuentra en revisión por parte del líder del procedimiento, para gestionar la estandarización.
	Procedimientos Formación de formadores	Debido a los cambios que se van a tener en el programa y que serán establecidos en el despliegue estratégico de abril, el

	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
		líder del procedimiento solicitó prórroga para entregar el procedimiento.	
P-GT-VIMEP-005 Realización de objetos virtuales de aprendizaje	Procedimiento Gestión de material educativo para ambientes virtuales de aprendizaje	El procedimiento cambió ampliando su objeto al asesoramiento del material educativo para AVA y esta en la fase de levantamiento de la información.	