

**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS EN EL
CENTRO DE REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO DIRIGIDA A
FORTALECER EL SERVICIO AL USUARIO.**

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

DIANA PAOLA BALLESTEROS RIVEROS

WILSON DAVID JARAMILLO ROMERO

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
PEREIRA
2007**

**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS EN EL
CENTRO DE REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO DIRIGIDA A
FORTALECER EL SERVICIO AL USUARIO.**

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

DIANA PAOLA BALLESTEROS RIVEROS

WILSON DAVID JARAMILLO ROMERO

**Proyecto presentado como requisito para optar al título de Ingenieros
Industriales**

**Asesora
Ing. LUZ STELLA RESTREPO FERRO
Magíster en Administración Económica y Financiera
Universidad Tecnológica de Pereira**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
PEREIRA
2007**

Pereira, Septiembre de 2007

Nota de aceptación

Firma de la Asesora del Proyecto

Firma del jurado

DEDICATORIA

A Dios por darme la vida, la salud y la fortaleza para terminar mi carrera profesional.

A mis padres por estar a mi lado; en especial a mi madre por su amor y su apoyo incondicional.

A Wilson por su amor, ternura y generosidad.

Diana Paola Ballesteros Riveros

A mi mamá María Celene por su innegable apoyo y acompañamiento.

A mi papá Ubeimar quien sin su consejo y lucidez este proyecto no sería posible.

A mi hermana que con su calidez y simpatía inspiraron momentos de alegría

A mi familia y amigos que con su colaboración incondicional me brindaron energía e impulso en este proyecto de vida.

A Diana Paola que con su amor, dedicación y entrega hicieron de este proyecto una realidad.

Y a Dios quien con su sabiduría y consejo iluminó el camino que me permitiera la consecución del éxito.

Wilson David Jaramillo Romero

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a la Universidad Tecnológica de Pereira por facilitarnos, a través de la oficina de Practicas Empresariales, una de sus dependencias para la realización de este trabajo.

Así mismo, damos gracias a la Ingeniera Luz Stella Restrepo por su apoyo, consejo y conocimiento, los cuales fueron indispensables para la terminación del proyecto.

Nuestros más profundos agradecimientos a los funcionarios del Centro de Registro y Control Académico de la Universidad Tecnológica de Pereira, quienes facilitaron todos los recursos y conocimientos necesarios para ejecución de este trabajo.

Y en general, agradecemos a todas aquellas personas que facilitaron las herramientas y directrices para alcanzar el objetivo propuesto.

CONTENIDO

	Paginas
INTRODUCCIÓN	24
1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	26
1.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA.....	26
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	26
2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	27
2.1 OBJETIVO GENERAL	27
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	27
3 JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	28
3.1 JUSTIFICACIÓN.....	28
3.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	29
4 MARCO DE REFERENCIA DE LA INVESTIGACIÓN	30
4.1 MARCO TEÓRICO	30
4.1.1 Ciclo y auditoria del servicio	32
4.1.2 Gerencia del Servicio.....	33
4.1.2.1 Características de la gerencia del servicio	34
4.1.2.2 Triangulo del Servicio.....	42
4.1.3 El servicio en las entidades gubernamentales.....	43
4.1.3.1 Programa de mejoramiento de procesos dirigido a fortalecer el servicio al usuario	44

4.1.3.2	Etapa1. Organización para el mejoramiento.....	46
4.1.3.3	Etapa 2. Caracterización del proceso.....	48
4.1.3.4	Etapa 3. Modernización	51
4.1.3.5	Etapa 4. Mediciones y controles.....	51
4.1.3.6	Etapa 5. Mejoramiento continuo	52
4.2	MARCO CONCEPTUAL.....	54
4.3	MARCO SITUACIONAL	66
4.3.1	Marco Geográfico.....	66
4.3.2	Marco Histórico	69
4.3.3	Marco Institucional	71
4.3.3.1	Estructura Organizacional de la Universidad Tecnológica de Pereira	73
4.3.3.2	Vicerrectoria Académica	74
4.3.3.3	Descripción del Centro de Registro y Control Académico	77
4.4	MARCO LEGAL	85
4.4.1	Constitución Política de Colombia	85
4.4.2	Ley 30 de 1992.....	86
4.4.3	Ley 749 de Julio 19 de 2002	89
4.4.4	Ley 962 del 08 de Julio de 2005 (modificación a la Ley 749 de Julio 19 de 2002)	91
4.4.5	Decreto 2566 de Septiembre 10 De 2003 (para Pregado).	94
4.4.6	Decreto 1001 de Abril 03 de 2006 (para Postgrados).....	100
4.4.7	Estatuto General de la Universidad Tecnológica de Pereira.....	101
4.4.8	Reglamento Estudiantil	102

5	METODOLOGÍA.....	112
5.1	PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS EN EL CENTRO DE REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA DIRIGIDA A FORTALECER EL SERVICIO AL USUARIO	113
6	DESARROLLO DE LA PROPUESTA	118
6.1	FASE 1: ORGANIZACIÓN PARA EL MEJORAMIENTO	118
6.1.1	Meta 1: Vincular a los empleados del área en el proceso de mejoramiento.	118
6.1.1.1	Actividad 1	118
6.1.2	Meta 2: Comunicar las metas a los empleados	119
6.1.2.1	Actividad 2.....	119
6.1.2.2	Actividad 3.....	129
6.1.3	Meta 3: Recolección de información sobre el estado actual de la administración del centro y estudio de las metodologías a aplicar para el mejoramiento del área.....	131
6.1.3.1	Actividad 4.....	131
6.1.3.2	Actividad 5.....	132
6.2	FASE 2: CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.....	134
6.2.1	Meta 4: Recolección de información sobre los procesos del Centro de Registro y Control Académico.	134
6.2.1.1	Actividad 6.....	134
6.2.1.2	Actividad 7.....	135
6.2.1.3	Actividad 8.....	141
6.2.1.4	Actividad 9.....	181
6.2.1.5	Actividad 10.....	205

6.2.1.6	Actividad 11	220
6.3	FASE 3: DIAGNOSTICO	225
6.3.1	Meta 5: Realizar un diagnóstico del estado actual del Centro de Registro y Control Académico.....	225
6.3.1.1	Actividad 12	225
6.3.1.2	Actividad 13	234
6.3.1.3	Actividad 14	244
6.3.1.4	Actividad 15	248
6.4	FASE 4: MODERNIZACIÓN.....	255
6.4.1	Meta 6: Diseñar el plan de mejoramiento de los procedimientos para fortalecer el servicio al cliente	255
6.4.1.1	Actividad 16	255
6.4.1.1.1	Modelo de la formulación de las propuestas de mejoramiento ...	256
6.4.1.1.2	Plan de mejoramiento para el Centro de Registro y Control Académico.....	257
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	284
	BIBLIOGRAFÍA	287
	ANEXOS	289

LISTA DE TABLAS

Páginas

Tabla 1. El modelo gerencial tradicional versus el paradigma de la gerencia del servicio.....	37
Tabla 2. Criterios para evaluar las condiciones de trabajo en un área de servicios	50
Tabla 3. Relación entre la Calidad Total, Mejoramiento Continuo y Auditoria del Servicio	56
Tabla 4. Modelo de análisis de un ciclo de servicio.....	57
Tabla 5. Escala de Likert.....	61
Tabla 6. Datos de interés de la ciudad de Pereira.....	66
Tabla 7. Información General de la Universidad Tecnológica de Pereira.....	68
Tabla 8. Fecha de creación de los programas académicos de la UTP	70
Tabla 9. Programas de Pregrado que ofrece la UTP	70
Tabla 10. Portafolio de Servicios del Centro de Registro y Control Académico:....	81
Tabla 11. Distribución de los programas por módulos de atención	84
Tabla 12. Plan de acción para el mejoramiento de los procesos del Centro de Registro y Control Académico.....	114
Tabla 13. Procedimientos del Centro de Registro y Control Académico	119
Tabla 14. Cargos y antigüedad de las funcionarias del Centro de Registro y Control Académico.....	121
Tabla 15. Tiempo Promedio de Atención a un usuario en el procedimiento de Entrega de Documentos.....	138
Tabla 16. Tiempo Promedio de Duración en la fila de un usuario en el procedimiento de Entrega de Documentos.....	140
Tabla 17. Características de la muestra de la prueba piloto para la realización de la encuesta de satisfacción de los usuarios	147
Tabla 18. Definición del tamaño de muestra de la encuesta de satisfacción de los usuarios del Centro de Registro y Control Académico	147
Tabla 19. ¿Qué tipo de usuario es usted?	152
Tabla 20. Número de encuestas realizadas por programa académico.....	154
Tabla 21. Distribución de estudiantes por semestre	157
Tabla 22. Frecuencia de los tramites realizados en el Centro de Registro y Control Académico.....	158
Tabla 23. Otros trámites realizados por los usuarios en el Centro	159
Tabla 24. Escala de Likert	162
Tabla 25. Análisis de Frecuencias para cada valor de calificación y cada variable de la encuesta.....	163

Tabla 26. Ponderación de las variables de la encuesta	165
Tabla 27. Ajuste de la ponderación de las variables de la encuesta.....	165
Tabla 28. Calificación media de la percepción de los encuestados de cada variable	166
Tabla 29. Calificación media de la percepción de los encuestados de cada variable ordenada en forma descendente.....	166
Tabla 30. Análisis estadístico de la Variable 1: Información que manejan.....	168
Tabla 31. Varianza de la Variable 1 de la encuesta	168
Tabla 32. Cálculo de la cantidad de estudiantes para el limite inferior en la Variable 1 a una desviación estándar.....	169
Tabla 33. Cálculo de la cantidad de estudiantes para el limite superior en la Variable 1 a una desviación estándar.....	169
Tabla 34. Cálculo de la cantidad de estudiantes para el limite inferior en la Variable 1 para dos desviaciones estándar.....	171
Tabla 35. Cálculo de la cantidad de estudiantes para el limite superior en la Variable 1 a dos desviaciones estándar.....	171
Tabla 36. Cálculo del número de estudiantes que calificaron la Variable 1 por debajo de la media.....	172
Tabla 37. Cuadro resumen de las variables de la encuesta	174
Tabla 38. Trámites del Centro de Registro y Control que deben ser mejorados..	176
Tabla 39 Otros trámites que deben ser mejorados	177
Tabla 40 Cantidad de estudiantes por semestre que consideran que el trámite de inscripciones debe mejorar.....	178
Tabla 41. Categorías de actividades utilizadas en el estudio de razones elementales.....	182
Tabla 42. Diseño de la prueba piloto para el muestreo del trabajo Registro y Control Académico.....	183
Tabla 43. Programación de muestras (Prueba Piloto).....	184
Tabla 44. Razones elementales resultantes de la prueba piloto del estudio de las actividades realizadas por las funcionarias del Centro en su horario laboral	185
Tabla 45. Valores de la formula para el tamaño de muestra	186
Tabla 46. Programación del muestreo del trabajo en Registro y Control Académico	188
Tabla 47. Cuadro resumen del resultado inicial del estudio de razones.....	189
Tabla 48. Cálculo del número de actividades productivas e improductivas para cada ventanilla y para el total de ellas	191
Tabla 49. Número y porcentaje de actividades productivas e improductivas	193
Tabla 50. Cuadro comparativo de análisis clasificado por jornadas (mañana y tarde)	195
Tabla 51. Comparativo entre el número de actividades productivas e improductivas	196
Tabla 52. Porcentajes de Observaciones productivas Vs. Improductivas	198

Tabla 53. Uso del tiempo laboral en cada uno de los módulos de atención durante la jornada de la mañana y de la tarde.....	200
Tabla 54. Comparativo de los porcentajes de actividades productivas, improductivas y tolerancias entre la jornada de la mañana y la tarde.....	202
Tabla 55. Comparativo entre el desempeño de las dos funcionarias del módulo de atención número dos.	203
Tabla 56. Lista de procedimientos del Centro de Registro y Control Académico.	206
Tabla 57 . Descripción de “matriculas especiales”	209
Tabla 58. Cuadro Explicativo de los cambios que ocurren en el estado académico debido al promedio semestral de un estudiante:	210
Tabla 59. Descripción del procedimiento de grado especial y cursos de extensión	210
Tabla 60. Tarifas de los servicios prestados por el Centro de Registro y Control Académico.....	211
Tabla 61. Tipos de certificados expedidos por el Centro de Registro y Control Académico. Predeterminados por el sistema y manuales.....	211
Tabla 62. Descripción de los tipos de certificados.....	212
Tabla 63. Ficha para Evaluar los procedimientos del Centro de Registro y Control Académico.....	213
Tabla 64. Indicadores de efectividad y eficiencia para el análisis de los procedimientos.	214
Tabla 65. Relación del empleado y el procedimiento, para el análisis de los procedimientos.	214
Tabla 66. Riesgos, fallas y mejoras del procedimiento, para el análisis de los procedimientos.....	216
Tabla 67. Servucción para el análisis de los procedimientos	216
Tabla 68. Recopilación de los aspectos positivos y a mejorar en cada uno de los procedimientos del Centro de Registro y Control Académico	226
Tabla 69.Ponderación de las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas	234
Tabla 70. Método para la evaluación del impacto de las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas	235
Tabla 71. Criterios para la evaluación del impacto de las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas	235
Tabla 72. Matriz DOFA para el Centro de Registro y Control Académico (FORTALEZAS).....	236
Tabla 73. Matriz DOFA para el Centro de Registro y Control Académico (DEBILIDADES).....	237
Tabla 74. Matriz DOFA para el Centro de Registro y Control Académico (OPORTUNIDADES DE MEJORA).....	239
Tabla 75. Matriz DOFA para el Centro de Registro y Control Académico (AMENAZAS).....	240

Tabla 76. Matriz DOFA para el Centro de Registro y Control Académico (ESTRATEGIAS).....	243
Tabla 77. Criterios de calificación de las variables.....	249
Tabla 78. Explicación escala de calificación.....	251
Tabla 79. Evaluación de los procedimientos del Centro de Registro y Control Académico.....	252
Tabla 80. Plan de mejoramiento para el Centro de Registro y Control Académico (Estrategia 1.1.1.1).....	259
Tabla 81. Plan de mejoramiento para el Centro de Registro y Control Académico (Estrategia 1.2.1.1).....	264
Tabla 82. Plan de mejoramiento para el Centro de Registro y Control Académico (Estrategia 1.2.1.2).....	268
Tabla 83. Plan de mejoramiento para el Centro de Registro y Control Académico (Estrategia 1.2.2.1).....	269
Tabla 84. Plan de mejoramiento para el Centro de Registro y Control Académico (Estrategia 2.1.1.1).....	271
Tabla 85. Plan de mejoramiento para el Centro de Registro y Control Académico (Estrategia 2.1.1.2).....	276
Tabla 86. Plan de mejoramiento para el Centro de Registro y Control Académico (Estrategia 2.1.2.1).....	277
Tabla 87. Plan de mejoramiento para el Centro de Registro y Control Académico (Estrategia 2.2.1.1).....	280
Tabla 88. Plan de mejoramiento para el Centro de Registro y Control Académico (Estrategia 2.2.1.2).....	283

LISTA DE FIGURAS

Páginas

Figura 1. Estructura organizacional según la Gerencia del Servicio.	38
Figura 2. Triangulo del servicio.....	43
Figura 3. Esquema para la elaboración de un diagrama de causa efecto	49
Figura 4. Diagrama de Causa - Efecto	49
Figura 5. Campus Universitario de la Universidad Tecnológica de Pereira	68
Figura 6. Organigrama de la Universidad Tecnológica de Pereira	73
Figura 7. Funciones de la Vicerrectoría Académica.....	75
Figura 8. Dependencias a cargo de la Vicerrectoría Académica	77
Figura 9. Posición del Centro de Registro y Control en el Organigrama de la Vicerrectoría Académica.....	79
Figura 10. Principales procedimientos del Centro de Registro y Control Académico	82
Figura 11. Equipo de trabajo del Centro de Registro y Control Académico.....	83
Figura 12. Formulario en Microsoft Access para diligenciar las encuestas de satisfacción de los usuarios del Centro de Registro y Control Académico. (Parte 1).	150
Figura 13. Formulario en Microsoft Access para diligenciar las encuestas de satisfacción de los usuarios del Centro de Registro y Control Académico. (Parte 2).	150
Figura 14. Tablas dinámicas de Microsoft Excel para la tabulación de los resultados de la encuesta de satisfacción de los usuarios.....	151
Figura 15. ¿Qué tipo de usuario es usted?.....	153
Figura 16. Programas encuestados	155

Figura 17. Clasificación de los encuestados por programa y semestre académico	156
Figura 18. Distribución de estudiantes por semestre	157
Figura 19. Frecuencia de los tramites realizados en el Centro de Registro y Control Académico.....	159
Figura 20. Otros trámites realizados por los usuarios en el Centro.....	160
Figura 21. Gráfico de barras con las frecuencias de calificación de las variables de la encuesta.	163
Figura 22. Gráfica normal de frecuencias acumuladas a una desviación estándar	170
Figura 23. Gráfica normal de frecuencias acumuladas a dos desviaciones estándar	172
Figura 24. Trámites del Centro de Registro y Control que deben ser mejorados	176
Figura 25. Comparativo de los porcentajes de observaciones productivas vs. improproductivas	197
Figura 26. Principales categorías de los procedimientos del Centro de Registro y Control Académico.....	208
Figura 27. Diagrama de Causa-Efecto para el efecto No.1: congestión, estrés y trabajo en horas extras para las funcionarias del Centro de Registro y Control Académico.....	222
Figura 28. Diagrama de Causa-Efecto para el efecto No.2: Usuarios insatisfechos con la calidad del servicio	224
Figura 29. Modelo de formulación de la propuesta de mejoramiento.	257
Figura 30. Identificación del Corto, Mediano y Largo plazo de la propuesta de mejoramiento.	257

LISTA DE ANEXOS

Páginas

Anexo A. Derrotero entrevista a profundidad efectuada a los funcionarios del Centro de Registro y Control Académico	289
Anexo B. Usuarios internos y externos del Centro de Registro y Control Académico.....	290
Anexo C. Toma de tiempos para el procedimiento de entrega de documentos al Centro de Registro y Control Académico	291
Anexo D. Formato de la encuesta de satisfacción de los usuarios de pregrado	296
Anexo E. Análisis de la variable “Tiempo de prestación del servicio” para el cálculo del tamaño de muestra.....	298
Anexo F. Número de muestras por programa académico	300
Anexo G. Resumen de actividades tomadas en el muestreo del trabajo	302
Anexo H. Fichas para caracterizar los procedimientos del Centro de Registro y Control Académico	310
Anexo I. Recopilación y sistematización de la información recogida.....	311
Anexo J. Cuadro de causa - efecto	316
Anexo K. Información sobre la hoja de vida electrónica.....	320
Anexo L. Tareas de los proyectos de la propuesta de mejoramiento	333

GLOSARIO

CONSUMIDORES O CLIENTES: generalmente se refiere a aquellos que le compran a las organizaciones. El uso de esta palabra va más allá, para incluir todas las personas sobre quienes repercuten los procesos, productos y servicios ofrecidos.

DIAGRAMA DE PARETO: Es una representación gráfica de los datos obtenidos sobre un problema, que ayuda a identificar cuáles son los aspectos prioritarios que se deben tratar o intervenir.

ESTRATEGIA: Son acciones que deben realizarse para mantener y soportar el logro de los objetivos de las organizaciones y de cada unidad de trabajo y de esta manera hacer realidad los resultados esperados al definir los proyectos estratégicos.

INDICADOR DE GESTIÓN: Es el resultado obtenido de confrontar las metas planeadas, los estándares y el desempeño logrado.

PROBLEMA: es cualquier suceso no deseado que por lo general no se conoce hasta que comienza a causar rechazos y que, por lo tanto, requiere una solución. Un problema es una oportunidad de mejora que las organizaciones no deben dejar pasar.

PROCESO: es una secuencia de actividades que aportan un valor agregado (materiales, equipos, mano de obra, etc.) con el objetivo de conseguir un resultado determinado (producto o servicio)

PRODUCTIVIDAD: en su concepción más elemental, es la relación existente entre la producción obtenida (lo que se produce = productos) y los recursos empleados (lo que se emplea para producir = recursos). La productividad a la luz de la teoría de las restricciones se define como todas las medidas que llevan a las organizaciones más cerca de sus objetivos.

PRODUCTORES: Son las personas naturales o jurídicas que utilizando adecuadamente los recursos disponibles facilitan la fabricación de bienes tangibles o la generación de servicios.

PROVEEDORES: Son las personas naturales o jurídicas que suministran entradas a una actividad o proceso.

PRUEBA PILOTO: Es un estudio preliminar que se realiza con el fin de encontrar los elementos necesarios para calcular un tamaño de muestra representativo, que permita realizar un análisis veraz de un aspecto específico de una población.

OUTSOURCING (subcontratación): expresión generalmente utilizada para describir la situación de que una firma compre insumos, materiales, ensamblajes y servicios a fuentes externas que inicialmente se hacían dentro de la organización, permitiendo que la empresa se centre en las actividades que representan su competencia básica.

SERVICIO: es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además de las procedentes del producto, como consecuencia del precio, la imagen y en ocasiones la marca.

SISTEMA DE INFORMACIÓN: Para el objetivo de esta investigación, un sistema de información se puede definir como un conjunto ordenado y formal de

componentes, capaz de realizar o permitir la realización de operaciones de procesamiento de datos con los siguientes propósitos:

- Llenar las necesidades de procesamiento de datos correspondientes a aspectos legales y a las transacciones entre los componentes de la cadena de suministros.
- Proporcionar información a los administradores, en apoyo a las actividades de planeación, control y toma de decisiones.
- Generar una gran variedad de informes, según se requiera tanto para el cliente interno como para el externo.

SISTEMA DE PRODUCCIÓN: Conjunto de personas, máquinas, insumos y materiales, capital, tecnología y conocimientos que actúan en forma interdependiente para lograr un objetivo básico: la fabricación de un producto o la generación de un servicio

VARIABLE: Característica, que usualmente es cuantitativa, de un suceso susceptible de ser medida y de ser representada por un valor numérico determinado, relacionado con alguna escala de medida.

RESUMEN

El objetivo del presente proyecto es proponer un plan de mejoramiento que permita fortalecer el servicio ofrecido a los usuarios del Centro de Registro y Control Académico de la Universidad Tecnológica de Pereira, y que reajuste los procedimientos a los esquemas de crecimiento y calidad que las directivas de la Universidad han venido impulsando durante los últimos años.

Dicho proyecto parte del reconocimiento de los miembros del equipo de trabajo del Centro de Registro y Control Académico, de la importancia que tiene esta dependencia para el desarrollo de la actividad académica de la Universidad y para la imagen institucional de la misma.

Teniendo en cuenta lo anterior, la realización de la propuesta de mejoramiento fue desarrollada a partir del establecimiento de un cronograma de actividades que permitió un desarrollo ordenado y secuencial del proyecto. Las acciones establecidas en el cronograma permitieron: conocer y documentar la forma en que se ejecutan actualmente los procedimientos; vincular a los funcionarios en las diferentes fases del proyecto, analizar las actividades realizadas durante la jornada laboral por parte de las funcionarias encargadas de la atención al usuario, determinar la percepción que los usuarios de pregrado tienen sobre la calidad del servicio del Centro de Registro y Control Académico y establecer las causas y efectos de los problemas actuales

Para la realización de las actividades mencionadas fue necesario efectuar un estudio descriptivo, del cual hicieron parte elementos como, observaciones directas y cronometradas, entrevistas personales con los funcionarios del Centro de Registro y Control Académico, aplicación de encuestas a los

usuarios de pregrado del Centro, diseño de un formulario y levantamiento de diagramas de flujo para la caracterización y comprensión de los procedimientos, así como elaboración de gráficos de causa – efecto para visualizar en forma completa la problemática actual del Centro.

El procesamiento y análisis de la información recopilada mediante los métodos descritos proporcionó las bases suficientes para determinar y caracterizar las variables principales que intervienen en la ejecución de los procedimientos y en la atención al usuario del Centro de Registro y Control Académico.

Con base en lo anterior, se elaboró un diagnóstico que permitió visualizar de manera sistemática la problemática actual del Centro de Registro y Control Académico y establecer las bases para diseñar la propuesta de mejoramiento, la cual se realizó con un esquema elaborado a partir de dos perspectivas centrales: una relacionada con los procedimientos internos y otra ligada con el servicio al usuario. Estas perspectivas fueron la base para articular todos los objetivos, metas, estrategias y acciones de una manera organizada, coherente y que facilitara la correcta ejecución del plan y la obtención de los resultados esperados del plan de mejoramiento.

Finalmente, es importante destacar que los funcionarios del Centro de Registro y Control Académico, son conscientes de que la labor de mejoramiento es un proceso largo y están dispuestos a desarrollar todos los esfuerzos tendientes al mejoramiento del servicio al usuario.

Palabras clave: Servicio al Usuario, Mejoramiento de procesos, Gerencia del Servicio, Mejoramiento Continuo, Auditoria del Servicio, Ciclo de Servicio, Momentos de Verdad, Gestión de la Calidad, Servicio Interno

ABSTRACT

The objective of this project is to propose a plan of improvement that allows to fortify the service offered to the users of the Registration and Academic Control Office of the “Universidad Tecnológica de Pereira”, and to readjust the procedures to the growth schemes and quality that the University’s directors have come impelling during the past years.

This project stems from the recognition of the workers of the Registration and Academic Control Office of the importance that has this dependency for the development of the academic activity and the institutional image of the University.

The accomplishment of the improvement proposal was done following a chronogram of activities that let a development ordered and sequential of the project. The actions established in the chronogram allowed: to know and to document the form in which the procedures are executed at the moment; to tie to the employees in the different phases from the project, to analyze the activities made during the labor for the employees in charge of the attention to the user, to determine the perception that the students have about the quality of the service of the Registration and Academic Control Office and to establish the causes and effects of the present problems

For the accomplishment of the mentioned activities it was necessary to carry out a descriptive study, with elements like: direct observations, personal interviews with the employees of the Center of Registry and Academic Control, application of polls to the users of predegree of the Center, a flow charts for the characterization and compression of the procedures, and elaboration of cause graphs - effect to visualize in form completes problematic the present in the Center.

The processing and analysis of the information compiled by means of the described methods provided the bases sufficient to determine and to characterize the main variables that take part in the execution of the procedures and the attention to the user of the Registration and Academic Control Office

In this way, the diagnose was elaborated and it allowed to visualize of problematic present of the Registration and Academic Control Office and to establish the bases to design the improvement proposal, which was made with a scheme elaborated from two central perspective: one related to the internal procedures and other related with the service to the user. These perspective were the base to articulate all the objectives, strategies and actions of an organized and coherent way, that facilitated the correct execution of the plan and the obtaining of the expected results of the improvement plan.

Finally, it is important to emphasize that the employees of the Registration and Academic Control Office, are conscious that the improvement work is a long process and are arranged to develop all the efforts to the improvement of the service to the user.

Keywords: Costumer Service, Improvement of processes, Management of the Service, Continuous Improvement, Audit of the Service, Service Cycle, Truth Moments, Quality Management, Internal Service

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, la Universidad Tecnológica de Pereira ha orientado sus esfuerzos hacia el aumento de la cobertura, al mejoramiento de la velocidad, calidad y eficiencia de respuesta en los procesos, y a un mayor reconocimiento a nivel nacional. Para ello, se han realizado cambios significativos en los procesos administrativos y académicos, los cuales han creado la necesidad de aumentar la efectividad en las actividades de las diferentes dependencias con el objetivo de estar a tono con las nuevas tendencias.

Una de las dependencias clave en este proceso de mejoramiento es el Centro de Registro y Control Académico, quien administra la información académica de todos los estudiantes, y hace posible los procesos de Inscripción, Admisión, Matricula, Registro, Grados y Certificaciones. Debido a lo anterior, es indispensable que su funcionamiento sea óptimo y coordinado con los demás estamentos de la Universidad.

Este proyecto va encaminado a mejorar la calidad del servicio de este importante Centro, organizando y planeando todas sus actividades de acuerdo con los nuevos sistemas y requerimientos de la Universidad Tecnológica de Pereira. La propuesta se concreta, en términos académicos y administrativos, haciéndola extensiva a los demás estamentos (Consejo Académico, Facultades, estudiantes, egresados), con el ánimo de garantizar su participación y compromiso con la calidad y prestigio de la Universidad Tecnológica de Pereira.

Así mismo, se pretende que sea una propuesta que conlleve a la toma de decisiones administrativas y a la consecución de los recursos correspondientes, que permitan el mejoramiento del servicio al usuario del Centro de Registro y Control Académico de la Universidad Tecnológica de Pereira.

1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

Debido a la tendencia creciente e innovadora de la Universidad Tecnológica de Pereira y a las dificultades de los procedimientos del Centro de Registro y Control Académico (Inscripción, Admisión, Matricula, Registro, Grados y Certificaciones), es necesario llevar a cabo un proceso de mejoramiento del servicio para ajustarlo a las condiciones tecnológicas, académicas, administrativas y de calidad actuales.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

- ¿Cómo establecer acciones encaminadas al mejoramiento en el servicio del Centro de Registro y Control Académico, de manera que se atiendan los requerimientos del usuario?
- ¿Cómo disminuir los tiempos de espera en las ventanillas? ¿Cómo atender con mayor velocidad las solicitudes de los estudiantes?
- ¿Cómo planificar las actividades con el fin de cumplir a cabalidad con los procesos del Centro de Registro y Control Académico?
- ¿Cómo administrar los diferentes planes de estudio, de cada uno de los programas ofrecidos por la universidad, para facilitar el proceso de matricula y registro?

2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 OBJETIVO GENERAL

Incorporar acciones mejoradoras para los procesos y procedimientos del Centro de Registro y Control Académico, de manera que atienda los requerimientos de los usuarios en forma oportuna y eficiente.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Mejorar los procesos del Centro de Registro y Control Académico para dar respuesta a la certificación de la calidad obtenida por la Universidad.
- Elaborar propuestas que actualicen, redefinan o reorienten los procesos actuales del Centro de Registro y Control Académico.
- Aplicar herramientas estadísticas que faciliten la toma de decisiones en los procesos y procedimientos del Centro de Registro y Control Académico.

3 JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 JUSTIFICACIÓN

La realización de un proyecto encaminado al mejoramiento del servicio y de la ejecución de los procesos del Centro de Control y Registro, se justifica plenamente, en la medida en que atiende los intereses institucionales de la Universidad Tecnológica de Pereira, desde las siguientes perspectivas:

- Dado que la Universidad Tecnológica de Pereira se encuentra certificada en calidad, es conveniente que el Centro de Registro y Control Académico participe activamente en este proceso generando e implementando propuestas que permitan alcanzar la eficiencia y efectividad en todas sus actividades.
- Debido al aumento en la cobertura de cupos y a las nuevas herramientas tecnológicas que se han implementado en la Universidad, es de vital importancia que el Centro de Registro y Control Académico adopte nuevos mecanismos para efectuar los procesos de Inscripción, Admisión, Matricula, Registro, Grados y Certificaciones.
- Para el Centro de Registro y Control Académico es fundamental ofrecer un servicio óptimo a los estudiantes que permita la satisfacción de los mismos.
- La necesidad existente de una herramienta de evaluación de los procesos y actividades del Centro de Control y Registro, con el ánimo de identificar en todo momento las posibles concordancias y discrepancias para que haya oportunidad de hacer ajustes durante la marcha, por tratarse de procesos flexibles.

3.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Delimitación Geográfica: Esta práctica se desarrolló en el Centro de Registro y Control Académico de la Universidad Tecnológica de Pereira.

Delimitación Temporal: el proyecto se ejecutó en un lapso de tiempo comprendido entre julio de 2006 y septiembre de 2007 durante un período de catorce meses.

Delimitación Demográfica: en la realización de esta práctica se involucró los usuarios que participan de los procesos y a los funcionarios del Centro de Registro y Control Académico bajo la dirección del Director del Centro.

Delimitación Temática: el informe final de la práctica está centrado en el mejoramiento de los procesos y en el servicio al usuario en el Centro de Registro y Control Académico.

3.3 COBERTURA

La práctica se centrará en el planteamiento de una propuesta de mejoramiento de la calidad en los procesos y procedimientos involucrados en el desarrollo de las acciones del Centro de Registro y Control Académico de la Universidad Tecnológica de Pereira, incorporando además a las Facultades, a la División de sistemas y a la comunidad universitaria en general.

4 MARCO DE REFERENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 MARCO TEÓRICO

El primer paso a seguir cuando se planifica el mejoramiento de un proceso, es entender que en las empresas todo es variable, tanto a través del tiempo como también de un departamento a otro. En una organización no existen dos clientes idénticos, los efectos que producen los cambios en el desempeño difieren de un empleado a otro y los tiempos de servicio varían constantemente por muchas razones. Es por ello, que si se busca mejorar los procesos en un área, es indispensable tener un método para interpretar el significado de las variaciones en el proceso y en sus actividades antes del mejoramiento, para de esta manera tener la suficiente visión que posibilite la toma de decisiones acertadas entorno a la implementación de los cambios.

Parte de la labor de un Ingeniero Industrial consiste en comprender lo que sucede en una situación y luego, con base en la comprensión alcanzada, tomar decisiones. Generalmente, ello se realiza con la ayuda de cifras o datos, los cuales son un reflejo directo o indirecto de las variaciones reales de los procesos.

En la práctica empresarial, tener procesos importantes fuera de control, alejados de su valor óptimo, le imparte grandes pérdidas económicas a la empresa y a las personas que directa o indirectamente se benefician de su actividad. Más aún, dichas pérdidas no son una función lineal de la distancia entre el valor real y el valor óptimo sino que, en la mayoría de los casos, son

una función no lineal y asimétrica. Las pérdidas y las inconformidades crecen más que proporcionalmente que las variaciones.¹

Entonces, para tener una empresa o un departamento competente, una de las responsabilidades primordiales del Ingeniero Industrial es minimizar las pérdidas, realizando cambios estructurales que posibiliten el mejoramiento de los procesos, disminuyendo y estabilizando la variación; y haciendo que las variables e indicadores importantes estén lo más cerca posible de su valor óptimo. Es de aclarar que los resultados serán de buena calidad en la medida en que el método que se utilice para interpretar la variación sea el adecuado.

Sin embargo, colocar un proceso bajo control no significa necesariamente que el proceso sea satisfactorio para el cliente. Una vez que el proceso está bajo control, es decir, después de retirar las causas especiales de variación (situaciones que ocurren rara vez o que provienen de afuera del sistema), su comportamiento se debe comparar con los objetivos para los que fue creado. Si cumple con ellos, se dice que el proceso es efectivo. Si no cumple, es necesario intervenir para hacer los cambios de fondo requeridos para lograr que el proceso sea igual o mejor a lo que los clientes esperan. Para llevar el proceso a este nivel es necesario conocer las inquietudes de los consumidores, las cuales son el marco de referencia para mejoramiento del proceso.²

Así mismo, lograr que el proceso sea eficaz, es apenas el primer paso y no la meta. De ahí en adelante, los encargados del proceso deben ser conscientes de la responsabilidad de mejorar el proceso continuamente, para

¹ INDA CUNNINGHAM, Arturo Enrique. El mapa: una guía para el mejoramiento de la calidad basado en el método de Deming. Ciudad de México: Organización de los Estados Americanos OEA y Cooperación Alemana para el Desarrollo GTZ, 2000, p.50.

² Ibid. p.57.

que esté siempre al día, respondiendo a los nuevos retos y adaptándose a los cambios.

Cabe anotar que en el proceso de mejoramiento continuo de los procesos en la empresa, siempre se debe tener en cuenta que el resultado final de todos estos esfuerzos sea la fabricación de mejores productos y servicios que satisfagan a los clientes y/o usuarios de las organizaciones. Es por ello que la gerencia del servicio hace parte integral del mejoramiento de los procesos en la medida que contribuye a crear una visión holística de todo el engranaje que posibilita ofrecer un excelente servicio a los usuarios.

4.1.1 Ciclo y auditoria del servicio

En la actualidad no es suficiente investigar a los clientes y conocer cuales son sus necesidades y expectativas, sino que resulta imperioso evaluar permanente lo que se ofrece, las impresiones de los consumidores, los cambios en el mercado, la cadena logística, el cumplimiento de la promesa básica, la calidad en la atención al cliente por parte de los colaboradores de las organizaciones.

Por lo anterior es que, antes de iniciar el diseño de un programa de gerencia del servicio y de mejoramiento de procesos, es útil enumerar secuencialmente todas las actividades y trámites que el usuario debe realizar para acceder al servicio y/o satisfacer su necesidad (ciclo del servicio). Así mismo, deben analizarse las transacciones directas que realizan los trabajadores encargados del servicio con el usuario

Para realizar un correcto análisis, resulta adecuado apoyarse en la metodología de la auditoría del servicio³, la cual permite identificar las fallas encontradas durante el ciclo del servicio.

La auditoría del servicio establece que los encargados de la atención al cliente, como miembros vitales del ciclo del servicio, deben tener competencias especiales que garanticen el fortalecimiento de las relaciones con el cliente. Los funcionarios localizados en esta zona deben tener un tratamiento especial y se les debe auditar permanentemente. Lo anterior no implica que los demás integrantes del ciclo del servicio no deban ser tenidos en cuenta en este desarrollo y por ello la auditoría del servicio indica que se deben compartir los resultados de la experiencia con el cliente a toda la organización, ya que esto genera sinergia que redundará en mayores beneficios para todos porque manifiesta un real interés por gerenciar el servicio al cliente.

De otro lado para el mejoramiento es necesario tener en cuenta que todo el proceso del ciclo del servicio debe funcionar como un engranaje, no como piezas sueltas y que mejorarlo es parte fundamental del proceso de ingeniería de la gerencia del servicio.

4.1.2 Gerencia del Servicio

Según Karl Albrecht⁴, la gerencia del servicio es una filosofía enfocada a que todos los empleados de la organización se preocupen por el servicio y no descarguen toda la responsabilidad en una persona o área visible.

³ SERNA GÓMEZ, Humberto. Servicio al cliente, métodos de auditoría y medición. Santa fé de Bogotá: 3R Editores 2da Edición, 1999, p. 221

⁴ ALBRECHT, Karl. La Revolución del Servicio. Bogotá: 3R editores. 1998. PP 235.

De acuerdo a la gerencia del servicio para lograr la excelencia es necesario contar con el compromiso de todos los empleados, para que se constituya en la pieza fundamental en el desarrollo de la misión institucional.

Es así, como un compromiso desde la gerencia es vital para mejorar el servicio al cliente ya que en ella recae toda la responsabilidad de proveer todas las herramientas que permitan cambiar los paradigmas actuales de la organización y entender que los usuarios son quienes determinan los objetivos y propósitos de los negocios en la actualidad. Es por ello, que todas las estrategias organizacionales deben en primera instancia cumplir con la promesa básica del servicio.

4.1.2.1 Características de la gerencia del servicio

Para comprender en su totalidad las implicaciones y connotaciones de la aplicación de la Gerencia del Servicio es necesario clarificar las principales características de la misma, las cuales se describen a continuación:

Precepto económico: La calidad en el servicio es más importante que la reducción de costos. Éstos últimos pasan a un segundo lugar en las transacciones que están directamente relacionadas con el usuario.

Momento de verdad como punto central: El resultado esperado de un proceso de servicio es satisfacer las necesidades del usuario durante su contacto con la organización.

Según indican los estudios realizados por Karl Albrecht⁵, los principales errores que se cometen durante el contacto directo con el cliente o “momentos de verdad” son debidos a la monotonía y rutina del trabajo; dicha situación genera comportamientos en las personas encargadas del servicio como: apatía, indiferencia, mediocridad, frialdad, sentimiento de superioridad, mecanización, burocracia y evasivas.

Por lo anterior es que los momentos de verdad cobran una gran importancia ya que son los episodios en los cuales el usuario entra en contacto con la organización y captura una impresión acerca de la calidad del servicio recibido. Y debido a ello es que una falla durante el momento de verdad puede opacar todos los esfuerzos que la organización ha efectuado para que el servicio fuera posible.

En el caso particular de un centro de atención al cliente, se observa que los momentos de verdad se manifiestan en la comunicación telefónica, en la atención directa y en el tiempo de servicio; axial como también en la publicidad que se genera sobre la organización. Por esta razón resulta indispensable que los empleados encargados del servicio al cliente estén sensibilizados de la importancia de ofrecer un buen servicio al usuario, dado que no es posible ejercer controles efectivos sobre la calidad de los momentos de verdad, debido a que por sus características, (diferentes tiempos de servicio, variabilidad en las solicitudes, fluctuaciones en la carga laboral, entre otros), el funcionario es quien administra los momentos de contacto con el cliente.

Es importante destacar que el resultado de los momentos de verdad es negativo cuando la diferencia entre lo que el cliente espera y lo que recibe es muy grande. Por ello, al momento de realizar un estudio o mejoramiento de

⁵ ALBRECHT, Karl. La Revolución del Servicio. 3r editores. 1998.PP 235

un departamento de servicio al cliente es fundamental examinar los momentos de verdad que tienen el mayor impacto (positivo y negativo) y con base en ellos definir los mecanismos para que el usuario quede satisfecho.

Criterios de evaluación: Es de suma importancia evaluar y analizar todos los componentes que influyen en los momentos de verdad teniendo en cuenta unos parámetros predeterminados que con lleven a una caracterización total de los momentos de verdad.

Papel de supervisión y de gerencia: El producto final del servicio son los momentos de verdad, por ello es muy importante aprender a administrar y gerenciarlos.

El gerente o director del área debe ser un apoyo para la adecuada prestación del servicio.

Foco organizacional: En el modelo de gerencia de servicio la estructura organizacional debe cumplir una función de soporte para los trabajadores de las áreas de atención al cliente

El cliente debe ser la prioridad real para toda la empresa, tal como lo define Karl Albrecht quien contrasta el modelo gerencial tradicional versus el paradigma de la gerencia del servicio, el cual se esquematiza a continuación:

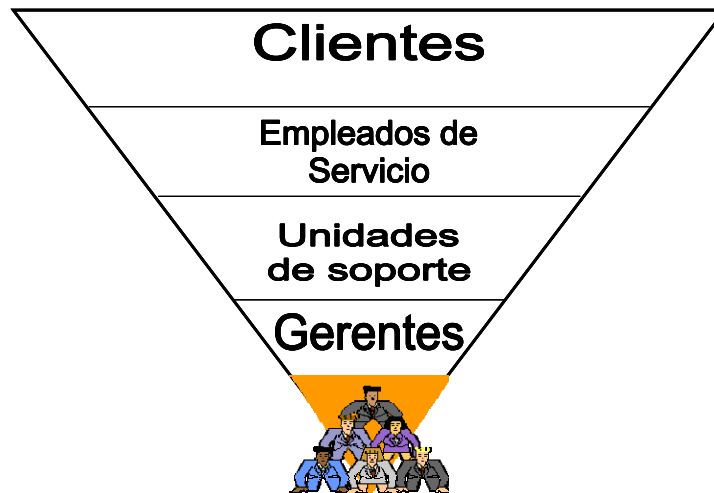
Tabla 1. El modelo gerencial tradicional versus el paradigma de la gerencia del servicio.

Modelo Tradicional	Foco	Gerencia del Servicio
Productividad del capital y trabajo orientado a utilidad	Precepto Económico	Calidad del servicio da utilidad
Realización de tareas asignadas; cumplir normas del trabajo	Enfoque del trabajo	Manejar momentos de verdad; asegurar percepción de los clientes sobre el resultado
Medidas normativas de resultados	Criterios de evaluación	Evidencia de la satisfacción de los clientes
Control y sumisión a las normas	Enfoque de supervisión y gerencia	Capacitación, soporte y asistencia
Estructura, proceso, y control legislativo	Enfoque organizacional	Soporte y alineación de recursos en el personal de enlace
Manejo a través de estructura	Enfoque ejecutivo	Creación y mantenimiento de una cultura del servicio

Fuente: ALBRECHT, Karl. La Revolución del Servicio. Bogotá: 3R editores. 1998. PP 102

Para la gerencia enfocada a la excelencia del servicio es de gran importancia que el cliente sea el punto de partida de las operaciones de la empresa y por ende que las personas del área de servicio sean vistas en segundo lugar en importancia de atención para la organización (después del usuario), ya que son éstas quienes tienen la responsabilidad de atender, escuchar y satisfacer las necesidades del usuario. El esquema de este planteamiento, realizado por Kart Albrecht, se muestra a continuación:

Figura 1. Estructura organizacional según la Gerencia del Servicio.



Fuente: ALBRECHT, Karl. La Revolución del Servicio. Bogotá: 3R editores. 1998. PP 104

Por lo anterior, se hace necesario que los líderes y demás dependencias de la organización trabajen en función del área de servicio al cliente, brindándole apoyo, orientación y autonomía a los trabajadores de ésta área, para que puedan resolver problemas y tomar las decisiones necesarias para prestar un excelente servicio. Sin embargo esto no significa que pierdan autoridad, es simplemente un esquema de trabajo que permite: resaltar la importancia del cliente, establecer prioridades, reorientar la visión y los esfuerzos, mejorar las relaciones entre jefes y empleados (mayor participación de éstos últimos), y tomar decisiones desde otra perspectiva.

Para diseñar e implementar el modelo de Gerencia del Servicio se requiere que los directivos y jefes ejerzan un gran liderazgo e influyan positivamente a los empleados, a las otras dependencias de la organización, y que además posean las siguientes habilidades:

- Tener una visión y perspectiva clara de la dirección de los esfuerzos
- Diseñen y defiendan estrategias y estilo de dirección.
- Ejerzan influencia personal

- Proyecten valores.
- Interactúen como guía, defensor, apoyo y colega
- Tengan excelentes habilidades comunicativas
- Desarrollen y exijan resultados
- Den recompensas por cumplimiento para motivar

Igualmente el éxito de un programa de mejoramiento, se puede evidenciar en la organización observando el comportamiento de los trabajadores frente a los cambios propuestos⁶:

- Hablan acerca de los clientes y sus expectativas
- Evalúan o proponen evaluaciones continuas (ó por lo menos periódicas) de las impresiones de los usuarios
- Resuelven los problemas buscando el beneficio del cliente
- En situaciones de controversia o reclamo buscan tomar acciones que generen valor para el usuario, sobre todo si se compromete el “Goodwill” de la empresa
- Se recuperan conscientemente de errores o de momentos de verdad mal manejados. Realizan las correcciones necesarias y viables para enmendar al cliente que no ha recibido un buen tratamiento.
- Evidencian y aplican los cambios en los sistemas, la reasignación de recursos y la nueva visión.

Cultura del servicio: Es el contexto social y laboral que influye en el comportamiento y relaciones de la gente en cuanto a la aplicación de los métodos orientados hacia la prestación de un excelente servicio al cliente durante los momentos de verdad.

⁶ ALBRECHT, Karl. La Revolución del Servicio. 3r editores. 1998. PP 235

Es así que, el éxito de los momentos de verdad y de un programa de mejoramiento de los mismos, depende de la motivación de los empleados, de las figuras de autoridad, los valores predominantes de la empresa, las normas de conducta y los sistemas de recompensas y sanciones.

Servicio interno: Es importante que cada una de las dependencias al interior de la organización, analice cuáles son sus clientes, identifique su contribución a los mismos, defina cuál es la calidad actual de los resultados que llegan a las otras dependencias – cliente, la comunicación y las necesidades reales de los clientes internos. Todo lo anterior, tiene gran importancia para el funcionamiento de la empresa y para encontrar cuáles son las actividades que generan valor.

Un mecanismo que orienta los esfuerzos en el mejoramiento del servicio interno, es seguir la metodología que propone Karl Albrecht en su libro la Revolución del Servicio, con la que busca centrar los esfuerzos en el apoyo y desarrollo de los empleados

Dicha metodología consiste en:

- Definir al cliente interno: Mediante el análisis de interacciones, la atención al cliente y la misión de la dependencia.
- Clasificarlos por orden de importancia y necesidad
- Identificar las necesidades de los clientes internos: preguntarse ¿cuál es la misión del cliente? ¿Qué resultados debe brindar el cliente interno? ¿Cuáles son los criterios de excelencia? ¿Qué problemas sin resolver afronta el cliente interno?

En este punto es de suma importancia constatar que las necesidades del cliente establecidas por los funcionarios del área o dependencia coincidan con la realidad

- Definir la calidad del servicio: para cada momento de verdad con el cliente interno, una idea para ello es asociar un factor específico de calidad que resulta definitivo para lo que éste requiere.
- Con base a lo anterior redefinir la misión y realizar repriorización de actividades para ofrecer los resultados que realmente agreguen valor a la organización.

Así mismo, es de gran ayuda en la implementación de la Gerencia del Servicio establecer mecanismos para organizar el servicio interno, dichos mecanismos van desde diseñar esquemas para que el cliente tanto interno como externo acceda al servicio o a la información que busca de manera directa hasta revisar las estructuras de las áreas de la empresa que tienen contacto directo con el usuario, como en el caso del Centro de Registro y Control Académico.

4.1.2.2 Triangulo del Servicio

Para potencializar un programa real de servicio al cliente enfocado a satisfacer al usuario, es primordial que las organizaciones posean herramientas que les faciliten la medición de los niveles de satisfacción del servicio que reciben los clientes, dicho de otra forma, las empresas deben monitorear permanentemente los índices de satisfacción o insatisfacción que caracterizan todo el **ciclo del servicio** y en especial los “**momentos de verdad**”.

Todo esto conlleva a un cambio en la visión organizacional, partiendo del hecho de que el usuario es hacia donde convergen todos los esfuerzos que efectúa la empresa, los cuales están compuestos por tres aspectos fundamentales:

- **Las Estrategias:** Comprenden el diseño de guías puntuales enfocadas al mejoramiento continuo de la calidad del servicio tanto en los momentos de verdad como en todo el proceso que se sigue al interior de la organización, con el objetivo de anticiparse a posibles fallas que se puedan presentar dentro del ciclo del servicio.

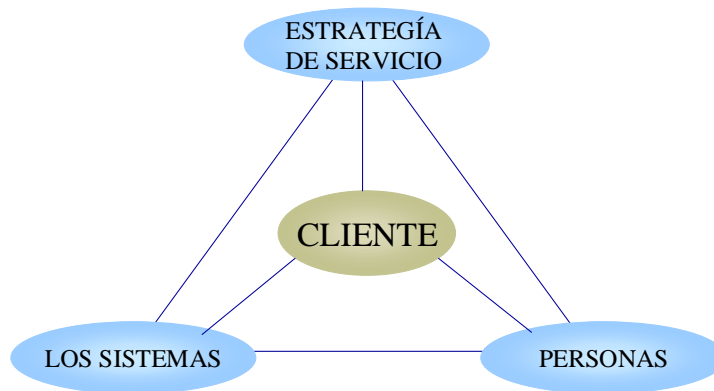
- **Los Sistemas:** Es necesario diseñar políticas, instalaciones, procesos, métodos y canales de comunicación que satisfagan las necesidades del usuario y hagan más eficientes los procesos dentro de la organización.

De acuerdo a lo anterior, se concluye que el éxito del programa de mejoramiento depende de que los sistemas, procedimientos, políticas y reglas no interfieran con la prestación del servicio.

Así mismo se destaca que el exceso de control impide resolver efectivamente las inquietudes del cliente; el exceso de rigidez impide pensamiento y acción.

- **Las Personas:** Es importante sensibilizar a los empleados encargados del servicio para que antes que nada indaguen sobre lo que realmente espera el cliente y se comprometan con el mejoramiento del servicio.

Figura 2. Triangulo del servicio



Fuente: Kart Albrecht. La Revolución del servicio

4.1.3 El servicio en las entidades gubernamentales

Específicamente las entidades gubernamentales, que aunque prestan un importante servicio, cuentan con funcionarios quienes en muchas ocasiones no son conscientes de la importancia de ofrecer un servicio de excelencia porque consideran que la continuidad de la empresa y de su empleo no depende del dinero ni de la satisfacción del usuario.

Por ello, es que el servicio de las entidades públicas se caracteriza por la indiferencia, ineffectividad e ineficiencia; las cuales unidas a una mentalidad burocrática y autoritaria; permiten que los encargados del servicio al usuario vean al ciudadano como un peticionario o un problema, pero no como un cliente al que es necesario satisfacerle sus necesidades y expectativas.

La solución para mejorar el servicio de las entidades públicas está en manos de los directores de área, quienes pueden cambiar la visión de la dependencia⁷, aplicando el modelo del triángulo del servicio planteado por Albrecht, el cual permite visualizar la entidad y el servicio que ofrece desde otra óptica, permitiendo tomar medidas concertadas, agresivas y a largo plazo para cambiar la cultura y mejorar el servicio al usuario. Para ello, es necesario que los directores tengan altos niveles de liderazgo, motivación y compromiso.

Es así que, con base en la necesidad que tienen las organizaciones por fortalecer sus programas de servicio al cliente y teniendo en cuenta que el Centro de Registro y Control Académico pertenece al sector estatal, a continuación se efectuará el desarrollo teórico del proceso de mejoramiento en un área de servicios; y así mismo, se abordarán los elementos que posibilitarán la comprensión del proceso con el fin de evaluar y diagnosticar tanto los procesos como el servicio del área.

4.1.3.1 Programa de mejoramiento de procesos dirigido a fortalecer el servicio al usuario

De acuerdo a lo expuesto por Karl Albrecht⁸, antes de iniciar con un programa de mejoramiento del servicio, es de suma importancia evaluar si la empresa (o el área) se encuentra preparada, si es posible capacitar y comprometer a los empleados ó si es factible alcanzar un cambio en la mentalidad mientras se avanza en el mejoramiento del servicio.

Por otro lado afirma que para desarrollar exitosamente un plan de mejoramiento es necesario que exista un alto nivel de compromiso por parte

⁷ ALBRECHT, Karl. La Revolución del Servicio. Bogotá: 3R editores. 1998. PP 235

⁸ ALBRECHT, Karl. La Revolución del Servicio. Bogotá: 3R editores. 1998. PP 139

de las directivas, ya que estas son las encargadas de transmitir, dar credibilidad y direccionar el programa de mejoramiento.

Así mismo para lograr una transformación positiva del servicio es conveniente establecer estrategias y metas realistas de largo, mediano y corto plazo; invertir recursos (tiempo, esfuerzos administrativos, económicos) y balancear calidad del servicio con el control de costos; lo cual es posible con la modernización del área, la administración adecuada de los momentos de verdad y con la comprensión de que el control de costos es una medida de corto plazo que, siendo bien utilizada puede ser útil para la estrategia de largo plazo de mejorar el servicio.

Otro aspecto importante del diseño de un programa de servicio, es tratado por James Harrington,⁹ quien define que las características principales de los procesos administrativos y de servicios se resumen en tres tipos de variables típicas que se deben controlar desde el punto de vista estadístico y trabajar en su mejoramiento:

- a. Tiempo
- b. Dinero
- c. Errores

Una vez se conocen cuales son los elementos que rigen a las variables típicas y sus posibles causas, es posible diseñar la propuesta de mejoramiento del proceso, el cual sigue las siguientes etapas:

⁹ HARRINGTON, James. Mejoramiento de los procesos de la empresa. Bogotá: McGraw Hill, 1993.

4.1.3.2 Etapa1. Organización para el mejoramiento.

El objetivo a alcanzar en esta etapa es asegurar el éxito mediante el establecimiento de liderazgo, comprensión, capacitación y compromiso.

Para ello se establece un equipo de mejoramiento que se encarga de:

- Desarrollar el modelo de mejoramiento: en el que se incluya el impacto en el proceso y en el servicio, los aspectos de la organización (procesos, actividades, métodos, operaciones, secuencias, entre otros) deben cambiar. Así mismo es importante definir la naturaleza, concepto e introducción de los cambios.
- Vincular a los empleados del área en el proceso de mejoramiento
- Comunicar claramente las metas, actividades y cambios a los empleados.
- Revisar los requerimientos de los usuarios del servicio que presta el área.
- Observar los niveles de calidad del servicio actuales.

En esta fase es de suma importancia la forma en que se introducen los cambios que se planean realizar, de manera que no generen conflictos o inconformidad en los funcionarios, de aquí que adquieran gran relevancia los aportes para el manejo del cambio de Karl Albrecht,¹⁰ entre los cuales se destacan:

- Exponer los beneficios reales del cambio: Mostrar a los empleados que abandonar las costumbres actuales por otras actividades concretas es ventajoso para ellos ya que pueden lograr una mayor eficiencia y facilidad en su trabajo.

¹⁰ ALBRECHT, Karl. La Revolución del Servicio. Bogotá: 3R editores. 1998. PP 139

- No introducir todos los cambios al mismo tiempo, ya que el ritmo de trabajo se ve alterado, se produce gran desorden y confusión entre los empleados, lo cual se refleja en la calidad del servicio ofrecido al usuario.
- Dar información concreta y reforzarla todo el tiempo para evitar pánico por rumores malintencionados.
- El Director y las personas encargadas del mejoramiento deben saber escuchar y responder claramente a las dudas, sugerencias y temores de los empleados.
- Cuando se termine la implementación del programa de mejoramiento y en cada etapa del mismo, es un factor de motivación y de reconocimiento a los esfuerzos de los empleados, organizar una reunión en la que se celebre el logro del programa. Esta es una forma de institucionalizar e introducirlo en la cultura de la organización.

En cuanto a la revisión de los requerimientos de los usuarios del servicio que presta el área, es de suma importancia, realizar todos los esfuerzos tendientes a entender al cliente, determinar las expectativas que éstos tienen del proceso y los medios de evaluación actuales de los clientes.

Cabe destacar que en esta etapa, es necesario analizar tanto a los usuarios externos (estudiantes, padres de familia, egresados) como los internos (Secretaría General, Rectoría, Decanaturas, Vicerrectoría, Planeación, División de Sistemas, División de personal, División Financiera, CRIE, otros organismos del Estado).

Para el análisis de las necesidades y la satisfacción de los clientes externos en relación a los resultados del servicio y de los procesos, cuando se tiene

un gran número de usuarios externos a evaluar, como en el caso del Centro de Registro y Control Académico, se recomienda utilizar el muestreo estadístico como herramienta de recolección y análisis de información.

4.1.3.3 Etapa 2. Caracterización del proceso.

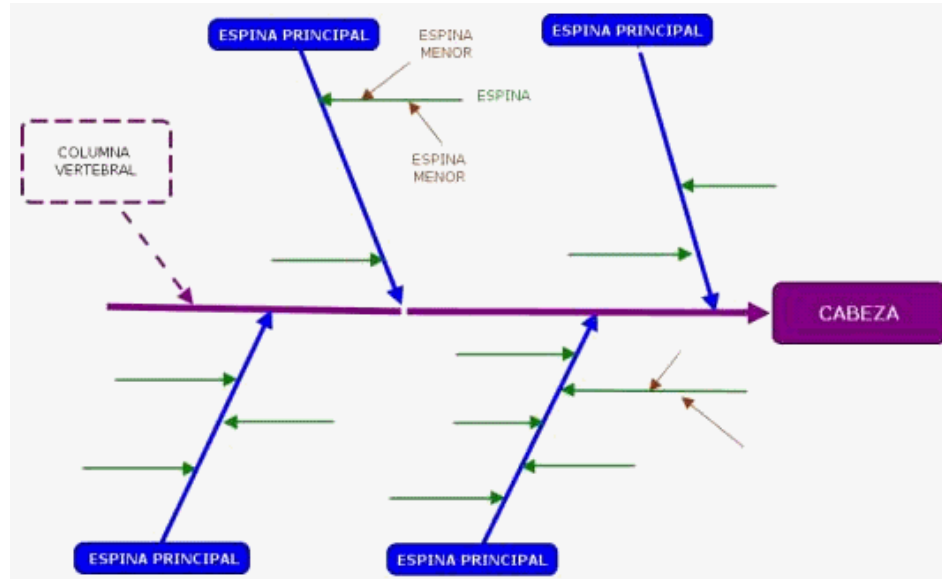
El objetivo de la segunda fase centrada en la caracterización es comprender todas las dimensiones del proceso actual del área a mejorar. Para ello, es necesario utilizar herramientas estadísticas y de recolección de información de los usuarios y de los funcionarios del Centro de Registro y Control Académico.

Entre las herramientas estadísticas más comunes y que arrojan buenos pronósticos se encuentran los diagramas de causa - efecto y las entrevistas a profundidad.

Los diagramas de causa - efecto sirven para identificar las causas más probables por las que el proceso se salió de control, mostrando las relaciones principales entre atributos de calidad y los factores que los afectan directamente.

En la figura 3 se observa el esquema para la elaboración de un diagrama de causa efecto:

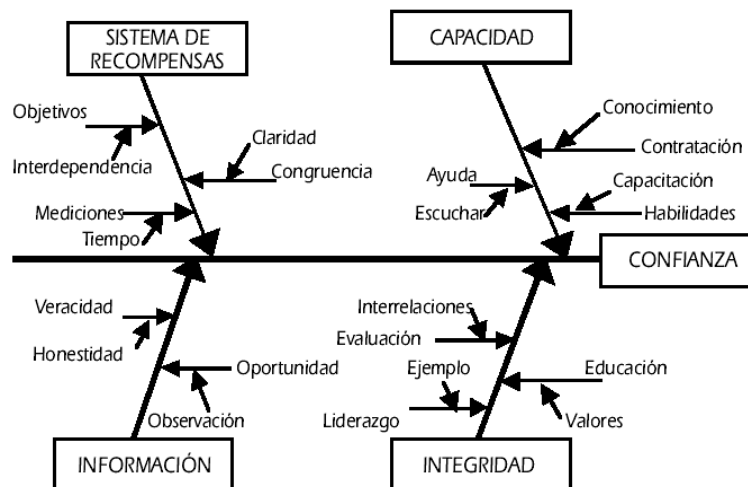
Figura 3. Esquema para la elaboración de un diagrama de causa efecto



Fuente: Tomado de la Monografía: Diagrama causa-efecto de Juan Guillermo Gómez. Disponible desde Internet: <http://www.unalmed.edu.co/~erodrigu/cc/causa-efecto2.htm>

Así mismo, en la figura 4 se muestra un ejemplo explicativo de un diagrama de Causa-Efecto:

Figura 4. Diagrama de Causa - Efecto



Fuente. Tomado del libro El mapa: una guía para el mejoramiento de la calidad basado en el método de Deming de Arturo Enrique Inda Cunningham.

De otro lado, para recolectar la información relacionada con las necesidades y expectativas de los usuarios internos, resulta conveniente realizar entrevistas a profundidad en las que se detalle todos los aspectos de la relación con el Centro (procedimientos, normas, políticas, reglas, canales de comunicación, actitudes de los funcionarios, percepción del servicio y de los resultados del proceso).

En este mismo sentido, que tiene un gran peso en la comprensión del proceso, es el análisis de las condiciones de trabajo de los funcionarios del Centro de Registro y Control Académico, para lo cual es importante rescatar la siguiente propuesta sobre los criterios a evaluar según Karl Albrecht:

Tabla 2. Criterios para evaluar las condiciones de trabajo en un área de servicios

Criterios para evaluar las condiciones de trabajo en un área de servicios

1. Es un trabajo que vale la pena hacerlo, es útil y fructífero.
2. Las condiciones de trabajo son seguras y sin temores
3. La remuneración y las prestaciones son adecuadas de acuerdo a la responsabilidad y a la carga laboral
4. Seguridad en el empleo
5. Supervisión permanente
6. Retroalimentación sobre el rendimiento en el trabajo
7. Oportunidades de aprender y progresar en el trabajo
8. Posibilidad de ascenso por méritos
9. Clima social positivo
10. Justicia y trato equitativo

Fuente: Karl Albrecht. La Revolución del servicio, página 163.

Los resultados de la evaluación de los 10 aspectos anteriormente enunciados, permite conocer cuales elementos del trabajo afectan la motivación del empleado y la atención al usuario. Así mismo, indica posibles necesidades de mejoramiento del clima y de la cultura.

Por último, para comprender cabalmente el proceso del Centro de Registro y Control Académico, es de trascendencia definir el alcance, misión, la visión general, el flujo y los límites del proceso a mejorar¹¹.

4.1.3.4 Etapa 3. Modernización

En este punto se busca mejorar la eficiencia, efectividad y adaptabilidad del proceso. Para ello se realizan las siguientes actividades recomendadas por Harrington¹²:

- Identificar las oportunidades de mejoramiento
- Formular una estrategia de servicio concreta, centrada en el contexto del área de servicios, orientada a la acción, comprensible a los funcionarios y que especifique el principal beneficio para el cliente.
- Sugerir las capacitaciones necesarias para que los funcionarios desarrollen las destrezas necesarias para ofrecer un servicio de calidad al usuario.
- Eliminar los errores, la tramitología y las actividades que no aporten valor agregado.
- Simplificar el proceso.
- Alcanzar la eficiencia en el uso de los equipos disponibles.
- Documentar los cambios en el proceso.

4.1.3.5 Etapa 4. Mediciones y controles.

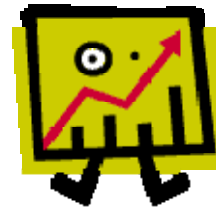
El objetivo principal de esta etapa consiste en poner en práctica un sistema para controlar el proceso y lograr un mejoramiento progresivo.

¹¹ SERNA GÓMEZ, Humberto. Servicio al cliente, métodos de auditoria y medición. Santa fé de Bogotá: 3R Editores 2da Edición, 1999, p. 221

¹² HARRINGTON, James. Mejoramiento de los procesos de la empresa. Bogotá: McGraw Hill, 1993.

Para alcanzar dichos objetivos es necesario:

- Desarrollar mediciones y objetivos del proceso.
- Establecer un sistema de retroalimentación.
- Realizar auditorias periódicas del proceso.



4.1.3.6 Etapa 5. Mejoramiento continuo

Finalmente, se deja a consideración de las personas vinculadas al área a mejorar una propuesta de mejoramiento continuo, con la cual se podrá calificar el proceso mejorado, llevar a cabo revisiones periódicas de calificación, definir y eliminar nuevos problemas del proceso y evaluar el impacto del cambio sobre el departamento y los usuarios.

Para llevar a feliz término las fases anteriormente enumeradas, es indispensable tener conocimientos adecuados sobre “Control Estadístico de Procesos”, aplicar sus herramientas y efectuar un proceso de capacitación para que la gente vinculada al área de interés adquiera o refuerce sus conocimientos de los procesos que se desean controlar y mejorar. Lo anterior es posible haciendo uso de la propuesta de Auditoria del Servicio de Humberto Serna¹³.

Así mismo, es imprescindible que la empresa tenga una cultura corporativa, que permita y estimule la realización de los esfuerzos de mejoramiento. Mientras existan barreras que impidan implementar los cambios; poco o nada sucederá; no habrá mejoramiento del proceso ni disminución en la inconformidad de los usuarios.

¹³ SERNA GÓMEZ, Humberto. Servicio al cliente, métodos de auditoria y medición. Santa fé de Bogotá: 3R Editores 2da Edición, 1999, p. 221

En este punto, es muy importante tener en cuenta, que el mejoramiento del proceso es un trabajo arduo y lento que requiere de constancia y paciencia, donde los beneficios para todos crecen en forma exponencial. Los avances se miden en años. Aquí resulta sabia la advertencia de Deming¹⁴: “los tímidos y los débiles de carácter, así como los que esperan resultados rápidos, están condenados a la desilusión”.

¹⁴ DEMING, W. Edwards. Out of the crisis. Massachusetts Institute of Technology Center for Advanced Engineering Study, Cambridge, MA, EUA. 1986. Preface.

4.2 MARCO CONCEPTUAL

Acreditación Institucional de Alta Calidad: Fue creada por la ley 30 de 1992, es voluntaria, temporal (4, 7 o 10 años), centrada en la alta calidad, complementaria a la acreditación de programas y acreedora de las prerrogativas que establezca la ley para las instituciones.

Cabe destacar que en la evaluación a la Universidad Tecnológica de Pereira, la Comisión de Pares del Ministerio de Educación Nacional otorgó a cuatro de los factores que representan el 60% del puntaje total – profesores y estudiantes, investigación, pertinencia e impacto social y procesos de autoevaluación y autorregulación – una valoración que va desde el cumplimiento en alto grado hasta plenamente. Y, para la mayor parte del resto de factores, la valoración es de cumplimiento pleno. Esta estimación se realizó en el marco de la ponderación de factores y características que definió la Comisión de Pares y como resultado del análisis de cada uno de los factores sobre los que la Universidad proporcionó información”.

De otro lado, es pertinente mencionar que para el Consejo Nacional de Acreditación (CNA), se han hecho evidentes, en relación con esta Institución, diversos aspectos positivos, entre los que cabe destacar:

- La decisión de la Universidad y de sus directivos para desarrollar un sentido de universidad que integre las áreas tecnológicas con las humanidades y las ciencias básicas para responder mejor a la sociedad y a los estudiantes.
- El compromiso creciente de la Universidad con la calidad de sus programas académicos.

- El fortalecimiento constante de la actividad investigativa en todas las facultades.
- La función estratégica altamente significativa que se atribuye a la planificación del desarrollo de la Universidad y el cumplimiento juicioso de sus metas.
- La formación integral de sus estudiantes buscando altos niveles de calidad académica y de educación en valores.
- El compromiso de la Universidad con la región, destacándose especialmente su énfasis y su alta calidad en todo lo relacionado con el medio ambiente.
- La cultura de la autoevaluación que ha permitido a la Universidad un desarrollo continuo muy significativo en los últimos años.

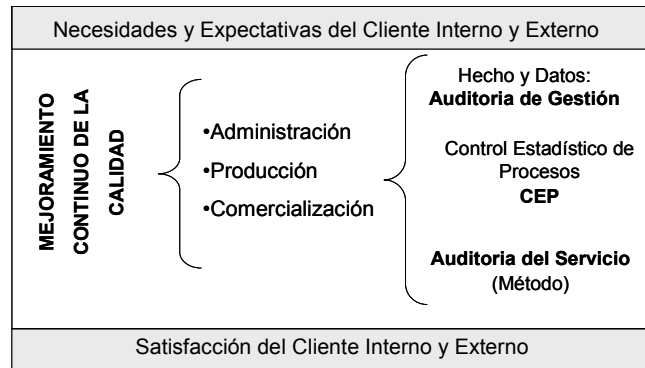
Auditoria del Servicio¹⁵: La auditoria del servicio es el conjunto de estrategias que una empresa diseña para escuchar en forma metódica y sistemática, la evaluación que el cliente hace de la calidad y los niveles de satisfacción, con el servicio que recibe, dentro de los estándares de excelencia previamente acordados o definidos.

Los elementos que involucra la auditoria del servicio son los siguientes: el cliente objetivo, los servicios que se van a auditar, identificación de los momentos de verdad, el ciclo del servicio, la definición de estándares de

¹⁵ SERNA GÓMEZ, Humberto. Servicio al cliente, métodos de auditoria y medición. Santa fé de Bogotá: 3R Editores 2da Edición, 1999, p. 221

calidad, la creación de las metodologías para obtener los índices de satisfacción, el mejoramiento continuo y el compromiso de la alta gerencia.

Tabla 3. Relación entre la Calidad Total, Mejoramiento Continuo y Auditoria del Servicio



Relación entre la Calidad Total, Mejoramiento Continuo y Auditoria del Servicio

OBJETIVO	Calidad Total
ESTRATEGIA	Mejoramiento Continuo Auditoria del Servicio
MÉTODO	Control Estadístico de Procesos Auditoria de Gestión
MOTOR	Personal de la Compañía Satisfacción del Cliente
RESULTADOS	Satisfacción en el trabajo Rentabilidad / Utilidades

Fuente: SERNA Gómez, Humberto. Servicio al Cliente Métodos de Auditoria y Medición. Bogotá: 3R Editores, 1999. Página 22

La metodología de la auditoria del servicio parte de la planeación de la auditoria del servicio involucrando: los objetivos de la auditoria, los aspectos básicos de la compañía y analizar el ciclo del servicio.

Certificación de la calidad para la gestión de la Administración bajo la norma NTC ISO 9001:2000: la norma NTC ISO 9001:2000 es la norma internacional que especifica requisitos de la Gestión de la Calidad, cuyo objetivo final es la satisfacción de los clientes. La última actualización de esta norma es del año 2000, y se aplica en más de 140 países, siendo utilizada

universalmente para la evaluación de los proveedores y demostrar la conformidad. Este proceso permite a la Universidad Tecnológica de Pereira equiparse con estándares de calidad a nivel Internacional.

Ciclo del Servicio: Son todas las actividades que involucra la prestación de un servicio, incluyendo todas las acciones que se desarrollan al interior de la organización como también todos los aspectos relacionados con los momentos de contacto directo con el cliente.

Tabla 4. Modelo de análisis de un ciclo de servicio

Modelo de análisis de un ciclo de servicio	
Actividad	Resultado
Análisis de la información secundaria: Documentación sobre el ciclo del servicio.	Esquema preliminar del servicio analizado
Análisis de la información secundaria: tormenta de ideas con expertos en el ciclo de servicio sobre las características del mismo	Puntos de contacto entre la organización y el cliente.
Represente el ciclo del servicio gráficamente	Diagrama de flujo del ciclo del servicio
Análisis de los momentos de verdad	Diagramas causa / efecto del ciclo del servicio
Corrobore la validez del análisis	Identificación de conceptos por evaluar en la auditoria del servicio, con respecto al ciclo del servicio estudiado.
Documente los resultados del análisis	Listado de referencia para el diseño de las herramientas de medición en la auditoria del servicio.

Fuente: SERNA Gómez, Humberto. Servicio al Cliente Métodos de Auditoria y Medición. Bogotá: 3R Editores, 1999. Página 29

Competitividad: Conjunto de ventajas como calidad, atención al cliente, investigación, precio, entre otras, que permite a una empresa diferenciarse de otras.

El proceso mediante el cual la empresa genera valor agregado a través de aumentos en la productividad, y ese crecimiento en el valor agregado es sostenido, es decir se mantiene en el mediano y largo plazo

Control Estadístico de Procesos, también conocido por sus siglas en inglés "SPC" es un conjunto de herramientas estadísticas que permiten recopilar, estudiar y analizar la información de procesos repetitivos para poder tomar decisiones encaminadas a la mejora de los mismos, es aplicable tanto a procesos productivos como de servicios siempre y cuando cumplan con dos condiciones: que sea mensurable y que sea repetitivo. El propósito fundamental de C.E.P. es identificar y eliminar las causas especiales de los problemas (variación) para llevar a los procesos nuevamente bajo control.¹⁶ Además también permite reducir costos, mejorar la calidad, cumplir especificaciones y proveer de un lenguaje común para la discusión y el mejoramiento.

Diagrama causa y efecto: Es una herramienta que utiliza una descripción física de los elementos del proceso para analizar las fuentes potenciales de la variación del mismo.

Diagrama de flujo de procesos: Es un grafico que describe los pasos principales, las ramificaciones y las salidas eventuales de un proceso. Estos diagramas permiten facilitar la comprensión del ciclo del servicio, representar el ciclo del servicio hasta el nivel de los momentos de verdad y proporcionar una visión rápida.

Enfoque de resultados: Es perspectiva permite que las actividades de la empresa se midan de acuerdo a los resultados que arrojen. En este método de administración, la construcción de los procesos y procedimientos que

¹⁶ <http://www.monografias.com/trabajos15/control-estadistico/control-estadistico.shtml#CONTROL>

generan los manuales de funciones para cada uno de los cargos de la organización, se realiza a partir de los resultados esperados y de la evaluación continua del desarrollo de las actividades de la organización.

Encuesta: Es un procedimiento utilizado para recopilar datos con validez estadística de una población o muestra representativa de la misma. Se realiza mediante consulta guiada por medio de cuestionarios previamente diseñados y que se centran en uno o varios aspectos específicos.

Empowerment (empoderamiento): El empoderamiento es un proceso multidimensional de carácter social en donde el liderazgo, la comunicación y los grupos autodirigidos reemplazan la estructura piramidal mecanicista por una estructura más horizontal en donde la participación de todos y cada uno de los individuos dentro de un sistema forman parte activa del control del mismo con el fin de fomentar la riqueza y el potencial del capital humano que posteriormente se verá reflejado no solo en el individuo sino también en la comunidad en la cual se desempeña¹⁷.

Escala de Likert: es una escala que permite evaluar a los encuestados sobre la percepción (acuerdo o en desacuerdo) de una situación.

La escala de Likert es una escala ordinal y como tal no mide en cuánto es más favorable o desfavorable una actitud, es decir que si una persona obtiene una puntuación de 60 puntos en una escala, no significa esto que su actitud hacia el fenómeno medido sea doble que la de otro individuo que obtenga 30 puntos, pero sí nos informa que el que obtiene 60 puntos tiene una actitud más favorable que el que tiene 30, de la misma forma que 40°C no son el doble de 20°C pero sí indican una temperatura más alta.

¹⁷ BLANCHARD, Kenneth H., RANDOLPH, W. Alan Randolph y CARLOS, John P. Empowerment: requiere más de un minuto. Bilbao: Deusto, D.L. 1997.

A pesar de esta limitación, la escala Likert tiene la ventaja de que es fácil de construir y de aplicar, y, además, proporciona una buena base para una primera ordenación de los individuos en la característica que se mide.

La construcción de esta escala requiere de los siguientes pasos:

- Se recoge una larga serie de ítems relacionados con la actitud a medir y se seleccionan, aquellos que expresan una posición claramente favorable o desfavorable.

- Se selecciona un grupo de sujetos similar a aquél al que piensa aplicarse la escala. Estos responden, eligiendo en cada ítem la alternativa que mejor describa su posición personal.

- Las respuestas a cada ítem reciben puntuaciones más altas cuanto más favorables son a la actitud, dándose a cada sujeto la suma total de las puntuaciones obtenidas.

- Para asegurar la precisión de la escala, se seleccionaran el 25% de los sujetos con puntuación más alta y el 25% con puntuaciones más baja, y se seleccionan los ítems que discriminan a los sujetos de estos dos grupos, es decir, aquellos con mayor diferencia de puntuaciones medias entre ambos grupos.

- Para asegurar la fiabilidad por consistencia interna, se halla la correlación entre la puntuación total y la puntuación de cada ítem para todos los individuos, seleccionándose los ítems con coeficiente más alto.

- Con los criterios anteriores de precisión y fiabilidad se selecciona el número de ítems deseado para la escala. Para asegurar la validez del contenido,

aproximadamente la mitad de los ítems deben expresar posición favorable y desfavorable la otra mitad.

En ciertos casos, para obligar a los individuos a definir su posición de forma más clara, se puede suprimir la respuesta "indeciso".

A continuación, se muestra un ejemplo de la Escala de Likert, obtenida para realizar una encuesta de satisfacción al usuario:

Tabla 5. Escala de Likert

Calificación	Significado
1	Muy insatisfecho
2	Insatisfecho
3	Indeciso
4	Satisfecho
5	Muy satisfecho

Fuente: Autores

Gerencia de la calidad total: Es una filosofía que convierte los valores de calidad en la fuerza motriz detrás de las iniciativas de liderazgo, planeación y mejoras. Su eje central es la creencia que para tener éxito financiero a largo plazo, la calidad es esencial.

Gerencia del Servicio: Es un enfoque en el cual todos los esfuerzos que hace una organización están direccionados a brindar una excelente calidad en el servicio que recibe el cliente, convirtiendo la calidad de los puntos de contacto entre la organización y los clientes como la fuerza motriz número uno para la operación de un negocio.

Gestión: Proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otros individuos. Es la capacidad de la institución

para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos, con el adecuado uso de los recursos disponibles.

Globalización: Según el Fondo Monetario Internacional (FMI) "La globalización es una interdependencia económica creciente del conjunto de países del mundo, provocada por el aumento del volumen y la variedad de las transacciones transfronterizas de bienes y servicios, as como de los flujos internacionales de capitales, al tiempo que la difusión acelerada de generalizada de tecnología".¹⁸

GP1000: es la norma que regula el sistema de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.

Esta reglamentación se concibió bajo los parámetros de las normas internacionales de la serie ISO 9000:2000 sobre gestión de la calidad.

Los requisitos generales del sistema de Gestión de la Calidad Norma Técnica NTC-GP1000/2004:

1. Identificar los procesos que permiten cumplir la misión institucional.
2. Determinar la secuencia e interacción de estos procesos
3. Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces y eficientes,
4. Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información
5. Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos
6. Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos

¹⁸Disponible desde Internet: www.prohumana.cl/index.php

7. Identificar y diseñar, con la participación de todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas, los puntos de control sobre los riesgos

Indicadores: Son una herramienta que posibilita la evaluación permanente de los resultados de los productos o servicios y permite su comparación con las metas previamente establecidas

Mejoramiento de procesos: Según James Harrington, mejorar un proceso significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable.

Mejoramiento continuo: Es una filosofía gerencial que asume el reto del fortalecimiento de un producto (ó servicio) y un proceso como un asunto de nunca acabar, en el que se van consiguiendo pequeñas victorias. Es una parte integral de un sistema gerencial de calidad total. Específicamente, esta filosofía busca el aumento de la productividad mediante la aplicación de sugerencias e ideas aportadas por los miembros del equipo de trabajo, las cuales mejoran progresivamente la utilización de maquinaria, materiales, fuerza laboral y métodos de producción.

Momentos de verdad: Se definen como el episodio en el cual el cliente entra en contacto (directa: (empleado) o indirectamente (anuncio)) con cualquier aspecto de la organización y tiene una impresión sobre la calidad de su servicio o producto.

Los momentos de verdad es el producto final del servicio, es lo que se entrega al cliente, el resultado del proceso de servicio. Su importancia radica en la impresión que el usuario tiene de la organización, del servicio o de los resultados del mismo.

Se administran cuando el usuario llega, no son un trabajo en serie o continuo, si no llegan usuarios no hay momentos de verdad.

Muestreo del trabajo: Es el proceso de observar al azar el desenvolvimiento de los empleados para determinar cómo aprovechan su tiempo. El muestreo del trabajo se divide en tres técnicas¹⁹:

- Estudios de razones y proporciones elementales
- Estudios de muestreo del desempeño
- Estudios de establecimiento de estándares de tiempo

Política de Calidad: Mantener procesos de mejoramiento continuo, a través de los cuales se apoye y soporte, de manera eficiente, eficaz y oportuna, el quehacer de la Universidad

Procedimiento: Es la descripción de las actividades que se desarrollan dentro de un proceso e incluyen el qué, el cómo y a quién corresponde el desarrollo de la tarea, involucrando el alcance, las normas y los elementos técnicos entre otros.

Proceso: Algunas definiciones para el concepto proceso:

- Es un conjunto de actividades o eventos que se realizan o suceden con un determinado fin.²⁰
- Es un conjunto de actividades que recibe uno o más insumos o pasos y crea un producto de valor para otro usuario, formando una cadena orientada a obtener un resultado final. De su diseño y documentación

¹⁹ MEYERS, Fred E. Estudios de tiempos y movimientos para la manufactura ágil. Juárez, México: Prentice Hall, 2da. Edición. 2000. Página 205.

²⁰ Disponible desde Internet: <http://es.wikipedia.org/wiki/Proceso>

depende el éxito de la gestión. Conjunto de las fases, momento o etapas sucesivas de un fenómeno, tarea u operación.²¹

Usuario: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde se presta o como receptor directo del servicio

Universidad: establecimiento o conjunto de unidades educacionales dedicadas a la enseñanza superior y la investigación. La universidad otorga grados académicos y títulos profesionales.

²¹ Disponible desde Internet:
<http://www.policia.gov.co/inicio/portal/portal.nsf/paginas/GlosarioInstitucional>

4.3 MARCO SITUACIONAL

4.3.1 Marco Geográfico



La ciudad de Pereira²² es la capital del departamento de Risaralda, de la República de Colombia; ubicada en el Eje Cafetero, uno de los principales núcleos de la economía nacional, Pereira se encuentra en el centro del triangulo de oro entre la ciudades de Bogotá, Cali y Medellín. Según estimaciones del DANE para el año 2006, contaba con una población de 421.648 habitantes en su cabecera municipal y 560.000 en su Área Metropolitana. Es una ciudad comercial y universitaria, posee un aeropuerto con conexión internacional y es un punto obligado de la red vial nacional.

Tabla 6. Datos de interés de la ciudad de Pereira

Algunos datos de Interés

- Fecha de fundación: 30 de Agosto de 1863
- Altitud: 1.411 msnm
- Temperatura promedio: 21 grados centígrados
- Precipitación media anual: 2.750 mm
- Extensión geográfica:
 - Área Municipal: 604 Km²
 - Área Metropolitana: 707 Km²

Fuente: Disponible desde Internet: <http://es.wikipedia.org/wiki/Pereira>

La ciudad de Pereira hace parte del Área Metropolitana Centro-Occidente de la cual también hacen parte los municipios de Dosquebradas y la Virginia. De igual forma limita por el norte con los municipios de Balboa, la Virginia, Marsella, Dosquebradas y Santa Rosa de Cabal; por el oriente con el



²² Disponible desde Internet: <http://es.wikipedia.org/wiki/Pereira>

departamento del Tolima; por sur con el departamento del Quindío y por el occidente con el departamento del Valle del Cauca.

Respecto a la educación en la región, ésta se encuentra en un nivel alto-muy superior, según el ICFES del 2005, y la ciudad cuenta con excelentes colegios y universidades. Dentro de las principales universidades se encuentran las siguientes:

- Universidad Tecnológica de Pereira: Ubicada cerca del barrio Álamos, en la vereda La Julita.
- Fundación Universitaria del Área Andina: Ubicada en el centro de Pereira.
- Universidad Católica Popular del Risaralda: Ubicada en la Avenida las Américas.
- Universidad Libre de Pereira: Ubicada en el barrio Belmonte, la facultad de derecho se encuentra en el centro.
- Universidad Antonio Nariño: Ubicada en el barrio Ciudad Jardín.
- Universidad Cooperativa de Colombia: Ubicada en la vereda la Julita.

La Universidad Tecnológica de Pereira, (U.T.P)²³, es la quinta mejor universidad pública del país, cuenta con diversas carreras, todas acreditadas con alta calidad y con más de 6 hectáreas de terreno construido.



Actualmente cuenta con aproximadamente 12.000 estudiantes en programas de pregrado y postgrado, en las jornadas diurna, nocturna y especial.

Entre sus carreras más importantes, acreditadas y en proceso, están: Ingeniería Industrial, Ingeniería de Sistemas y Computación, Ingeniería

²³ Disponible desde Internet:
http://es.wikipedia.org/wiki/Universidad_Tecnol%C3%B3gica_de_Pereira

Eléctrica, Ingeniería Mecánica, Licenciatura en Español y Literatura, Química Industrial, Medicina, Ciencias del Deporte y la Recreación y Administración del Medio Ambiente.

Tabla 7. Información General de la Universidad Tecnológica de Pereira

Información General de la Universidad Tecnológica de Pereira	
Lema:	Scientia et Technica pro Humanitate sub Libertatis Tutela "Ciencia y técnica al servicio de la humanidad bajo la tutela de la libertad"
Año de Fundación:	1958
Sede principal:	Pereira, Colombia
Sedes nacionales:	Bogotá y San Andrés
Naturaleza:	Pública, nacional, estatal y autónoma
No. De estudiantes:	Aprox. 12.000 (a Agosto de 2007)
Rector:	Luís Enrique Arango Jiménez
Página Web:	http://www.utp.edu.co

Fuente: Información Institucional. Disponible desde Internet: www.utp.edu.co

Figura 5. Campus Universitario de la Universidad Tecnológica de Pereira

Campus Universitario de la Universidad Tecnológica de Pereira



Fuente: Información Institucional. Disponible desde Internet: www.utp.edu.co

La universidad consta de 16 edificios, los cuales son: Edificio Facultad de Bellas Artes y Humanidades, Edificio Facultad de Ciencias de la Salud, Edificio Facultad de Ciencias Ambientales, Edificio Biblioteca "Jorge Roa Martínez", Edificio Laboratorio de Fitoquímica de Productos Naturales y

Laboratorio de Aguas, Edificio del Planetario, Edificio de Audiovisuales / emisora, Edificio Facultad de Educación, Edificio Escuela de Química, Edificio del Galpón: cafetería central, Edificio Facultad de Ingeniería Industrial, Edificio Facultad de Ingeniería Mecánica, Edificio de Sistemas / CRIE, Edificio de Facultad de Ciencias Básicas / Administrativos, Edificio de Eléctrica. Facultad de Ingenierías, Edificio Bloque "L" Ing. Física e Ing. en Ciencias de la Computación, Edificio de Bienestar Universitario, Escenarios Deportivos(tenis de campo, tejo, baloncesto, microfútbol, fútbol y pista atlética).

4.3.2 Marco Histórico

Por medio de la Ley 41 de 1958, se crea la Universidad Tecnológica de Pereira como máxima expresión cultural y patrimonio de la región y como una entidad de carácter oficial seccional.

Posteriormente, se decreta como un establecimiento de carácter académico del orden nacional, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, adscrito al Ministerio de Educación Nacional.

La Universidad inicia labores el 4 de marzo de 1961 bajo la dirección de su fundador y primer Rector Doctor Jorge Roa Martínez. Gracias al impulso inicial y al esfuerzo de todos sus estamentos la Institución empieza a desarrollar programas académicos que la hacen merecedora de un gran prestigio a nivel regional y nacional.

Tabla 8. Fecha de creación de los programas académicos de la UTP

Fecha de creación de los programas académicos	
1961	Facultad de Ingeniería Eléctrica
1962	Facultades de Ingeniería Mecánica e Industrial
1965	Instituto Pedagógico Musical de Bellas Artes
1966	Escuelas Auxiliares de Ingeniería: Eléctrica, Mecánica e Industrial, en la actualidad Facultad de Tecnologías
1968	Escuelas de Dibujo Técnico y Laboratorio Químico. (Esta última convertida hoy en Escuela de Tecnología Química)
1967	Facultad de Ciencias de la Educación
1977	Facultad de Medicina
1981	Facultad de Bellas Artes y Humanidades
1984	Facultad de Ciencias Básicas y la Facultad de Tecnologías (antiguamente Instituto Politécnico Universitario)
1983	Maestría en Sistemas Automáticos de Producción
1984	Escuela de Postgrado en la Facultad de Ingeniería Industrial (Maestría en Administración Económica y Financiera e Investigación de Operaciones y Estadísticas)
1988	Programa de Filosofía
1989	Programa de Ciencias del Deporte y la Recreación
1991	Programa de Ingeniería en Sistemas y Computación
1991	Facultad de Ciencias Ambientales con el pregrado en Administración del Medio Ambiente
1993	Especialización en Administración del Desarrollo Humano (Facultad de Ingeniería Industrial)
1994	Magíster en Ingeniería Eléctrica, Especialización en Electrónica de Potencia (Facultad de Ingeniería Eléctrica)
1995	Programa de Especialización en Historia Contemporánea de Colombia y Desarrollos Regionales (Facultad de Ciencias de la Educación)
1995	Especialización Gerencia en Sistemas de Salud (Facultad de Medicina)
2003	Jornada Especial Nocturna (Ingeniería Industrial, Mecánica, Electrónica y de Sistemas y Computación)
2007	Jornada Especial Nocturna (Técnico profesional en Mecatrónica)

Fuente: Información Institucional. Disponible desde Internet: www.utp.edu.co

Tabla 9. Programas de Pregrado que ofrece la UTP

Programas de Pregrado
Facultad de Bellas Artes y Humanidades - Licenciatura en Artes Visuales - Licenciatura en Enseñanza de la Lengua Inglesa - Licenciatura en Filosofía - Licenciatura en Música
Facultad de Ciencias Ambientales - Administración del Medio Ambiente
Facultad de Ciencias Básicas - Licenciatura en matemáticas y Física
Facultad de Ciencias de la Educación - Licenciatura en Español y Literatura - Licenciatura en Etnoeducación y Desarrollo Comunitario - Licenciatura en Pedagogía Infantil - Licenciatura en Comunicación e Informática Educativa
Facultad de Ciencias de la salud

- Medicina - Ciencias del Deporte y la Recreación
Facultad de Ingenierías: Eléctrica, Electrónica, Física y Ciencias de la Computación - Ingeniería Eléctrica - Ingeniería Física - Ingeniería de Sistemas y Computación - Ingeniería Electrónica
Facultad de Ingeniería Industrial - Ingeniería Industrial
Facultad de Ingeniería Mecánica - Ingeniería Mecánica
Facultad de Tecnología - Tecnología Eléctrica - Tecnología Mecánica - Tecnología Industrial - Tecnología Química - Química Industrial - Administración Industrial

Fuente: Información Institucional. Disponible desde Internet: www.utp.edu.co

4.3.3 Marco Institucional

Misión Institucional:

La Universidad Tecnológica de Pereira es una institución de educación superior de carácter estatal, vinculada a la sociedad del conocimiento en los campos de la ciencia, la tecnología, las artes y las humanidades.

Es una Comunidad Universitaria: que interactúa buscando el bien común, en un ambiente de participación y diálogo, caracterizado por el pluralismo, la tolerancia y el respeto a la diferencia.

Como Institución del Saber: De reconocida calidad académica, es un polo de desarrollo que propende por la creación, transformación, transmisión y aplicación del conocimiento en todas sus formas y expresiones, a través de la docencia, la investigación y la extensión.

Como Institución Educativa: Guiados por los principios rectores de la universidad, asume la formación integral y permanente de sus estudiantes en sus dimensiones científica, tecnológica y humanística, haciendo de ellos profesionales de elevado nivel académico, líderes de la dinámica social, con ética, sentido crítico y capacidad investigativa.

Como Universidad: Desarrolla procesos investigativos en todos los campos del saber para contribuir al mejoramiento de la sociedad, teniendo como prioridad el desarrollo regional.

Visión Institucional

Institución de educación superior de alta calidad académica que por su competitividad integral en la docencia, investigación y extensión – de gran impacto social – está inmersa en la comunidad científica internacional

Políticas

- *La descentralización y la desconcentración.*
- *Planeación y evaluación permanente.*
- *Igualdad de oportunidades y selección de los mejores aspirantes.*
- *La inversión en la universidad estará determinada por el Plan de Desarrollo.*
- *Programas de Bienestar*
- *Oferta de programas académicos según la necesidad social*
- *Articulación de la docencia con la investigación y la extensión.*
- *Promover las manifestaciones intelectuales, la interdisciplinariedad y los proyectos de investigación.*
- *Relación permanente con el medio.*

Principios Rectores

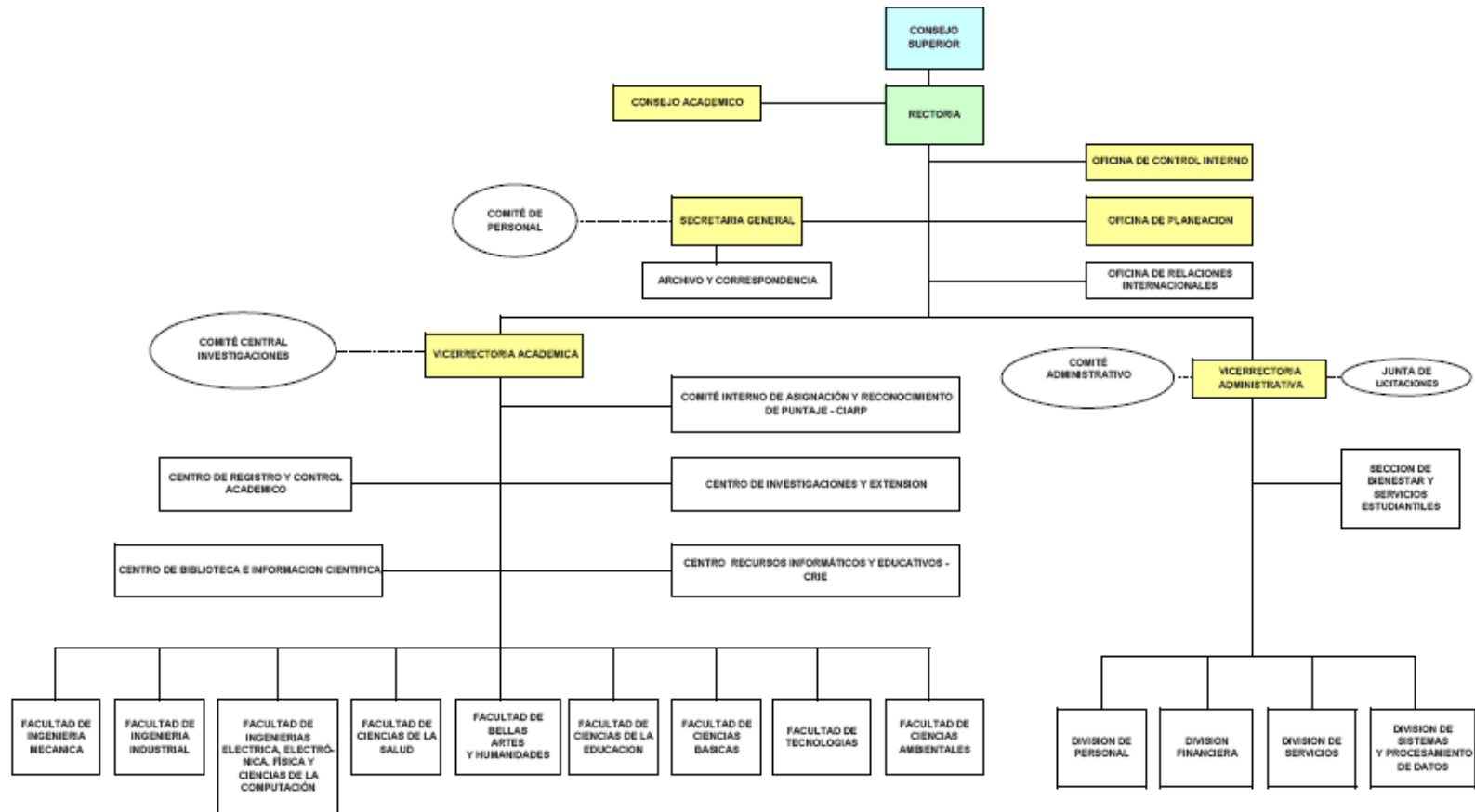
Autonomía, libertad, dimensión social del conocimiento, calidad, justicia y equidad, corporatividad, integralidad, universalidad y democracia.

Principios de la Administración

La calidad, el trabajo en equipo, el sentido de pertenencia, la dignificación del trabajo, la eficiencia y la eficacia, la honradez, la responsabilidad, la equidad, los principios axiológicos, la autocrítica, la solidaridad, la agilidad y la oportunidad.

4.3.3.1 Estructura Organizacional de la Universidad Tecnológica de Pereira

Figura 6. Organigrama de la Universidad Tecnológica de Pereira



Fuente: Información institucional. Disponible desde Internet: <http://www.utp.edu.co>

4.3.3.2 Vicerrectoría Académica

La Vicerrectoría Académica es la dependencia de la Universidad Tecnológica de Pereira encargada de direccionar la prospección académica en los aspectos de modernización pedagógica, curricular y aseguramiento de la calidad de los programas de pregrado y postgrado que brinda la Universidad. Así mismo, orienta el desarrollo del talento humano y la carrera docente de los profesionales de la academia.

Su visión es facilitar a las Facultades y Centros, el desarrollo y proyección en las áreas de conocimiento pertinente, en el marco de la misión institucional.

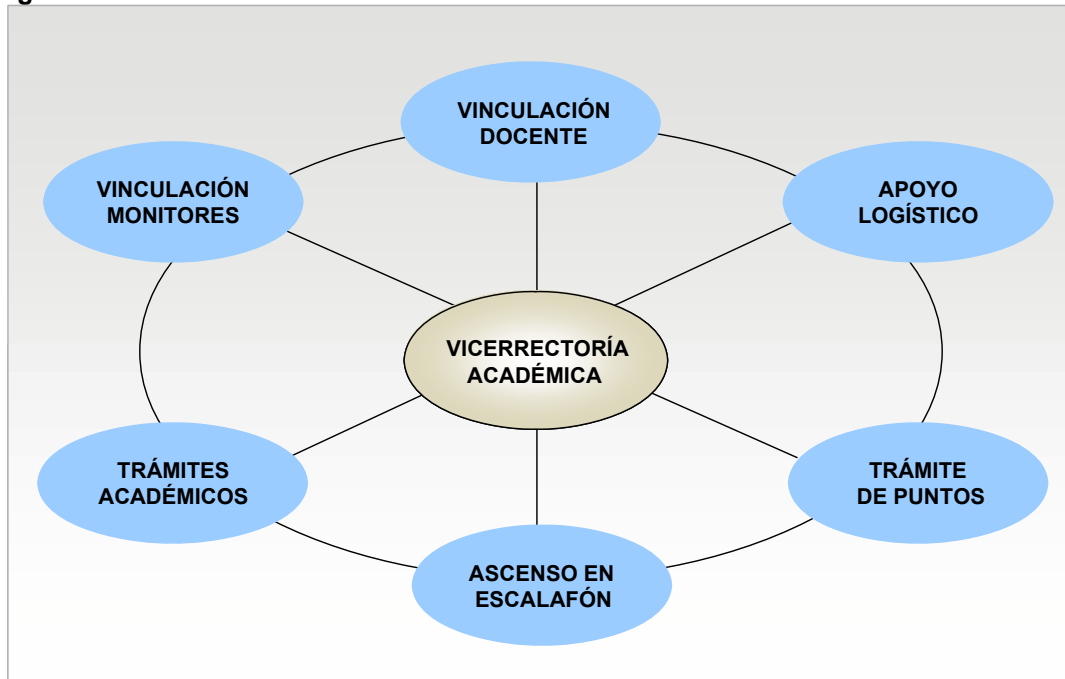
Es importante resaltar que la Vicerrectoría Académica depende en forma directa de la Rectoría de la Universidad (Ver figura 6) y trabaja en forma conjunta con la Secretaría General, la Oficina de Control Interno, la Oficina de Planeación y la oficina de Relaciones Internacionales. Así mismo, que se encuentra en el mismo nivel jerárquico que las Vicerrectorías Administrativa y de Investigaciones y Extensión.

Funciones de la Vicerrectoría Académica

Las principales funciones de la Vicerrectoría Académica son las siguientes (Ver figura 7):

- Vinculación Docente
- Vinculación Monitores
- Trámites Académicos
- Ascenso en escalafón
- Trámite de puntos
- Apoyo Logístico

Figura 7. Funciones de la Vicerrectoría Académica



Fuente: Información Web de la Vicerrectoría Académica. Disponible desde Internet: <http://www.utp.edu.co>

Para el cumplimiento de sus funciones, la Vicerrectoría Académica cuenta con un equipo de trabajo compuesto por:

- Vicerrector Académico
- Asesor Vicerrectoría Académica
- Técnico en Mandos Medios
- Economista (Técnico Administrativo I)
- Ingeniero Industrial (Profesional Universitario)
- Técnico en Administración de Negocios (Técnico Administrativo grado 18)

Así mismo, tiene a su cargo los siguientes comités:

- Comité Interno de Asignación y Reconocimiento de Puntaje
- Comité Central de Postgrados
- Comité Central de Currículo y Evaluación

De otro lado, para el cabal cumplimiento de sus funciones, la Vicerrectoría Académica se apoya en los siguientes centros de apoyo:

Biblioteca Jorge Roa Martínez



Centro de Información que cuenta con un equipo de trabajo capacitado en promover y facilitar el acceso a la información que apoya actividades académicas, de investigación y de extensión a través de servicios de información ofrecidos a los usuarios.

Centro de Recursos Informáticos y Educativos (CRIE)



El CRIE es una dependencia de tipo académico encargada de desarrollar el proceso administrativo en el área de telecomunicaciones, capacitación teleinformática, investigación, producción y uso de nuevas tecnologías aplicadas a la educación.

Centro de Registro y Control Académico

Sirve de apoyo a todos los estamentos de la Universidad Tecnológica de Pereira: Administrativo, Docente, Estudiantil, Egresados y al público en respuesta a las necesidades de información sobre admisiones, registro académico y documentación.



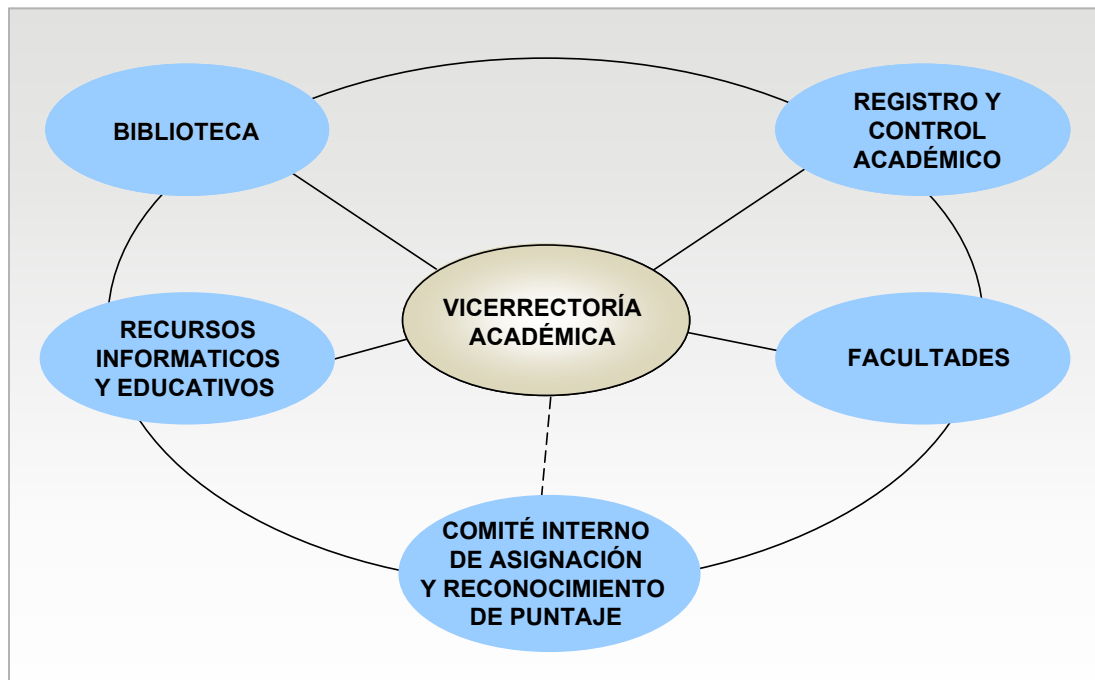
Es una oficina de registro que permite a los usuarios obtener información oficial sobre los diferentes procesos que le atañen.

Es una oficina de control académico que garantiza la aplicación adecuada de las normas constitucionales, legales, estatutarias y reglamentarias en los asuntos de su competencia.

Modelo Administrativo

El modelo administrativo de la Vicerrectoría Académica, en el que se incluyen las dependencias a cargo de la misma, se puede apreciar a continuación:

Figura 8. Dependencias a cargo de la Vicerrectoría Académica



Fuente: Autores

4.3.3.3 Descripción del Centro de Registro y Control Académico

Historia



Tuvo su origen en el Acuerdo No. 30 de 1962 del Consejo Superior, con la denominación de Secretaría Académica, como Dependencia del Rector. El Secretario Académico era elegido por el Consejo Directivo de ternas pasadas por el Rector.

Misión

El Centro de Registro y Control Académico sirve de apoyo a todos los estamentos de la Universidad Tecnológica de Pereira -Administrativo, Docente, Estudiantil y de los Egresados- y al público en respuesta a las necesidades de información sobre admisiones, registro académico y documentación.

Es una oficina de registro que permite a los usuarios obtener información oficial sobre los diferentes procesos que le atañen.

Es una oficina de control académico que garantiza la aplicación adecuada de las normas constitucionales, legales, estatutarias y reglamentarias en los asuntos de su competencia.

Principios

Precisión, Seguridad y Oportunidad en el servicio

Acciones

- Satisfacción de los estudiantes y usuarios
- Manejo eficiente de la información
- Evaluación permanente

Funciones

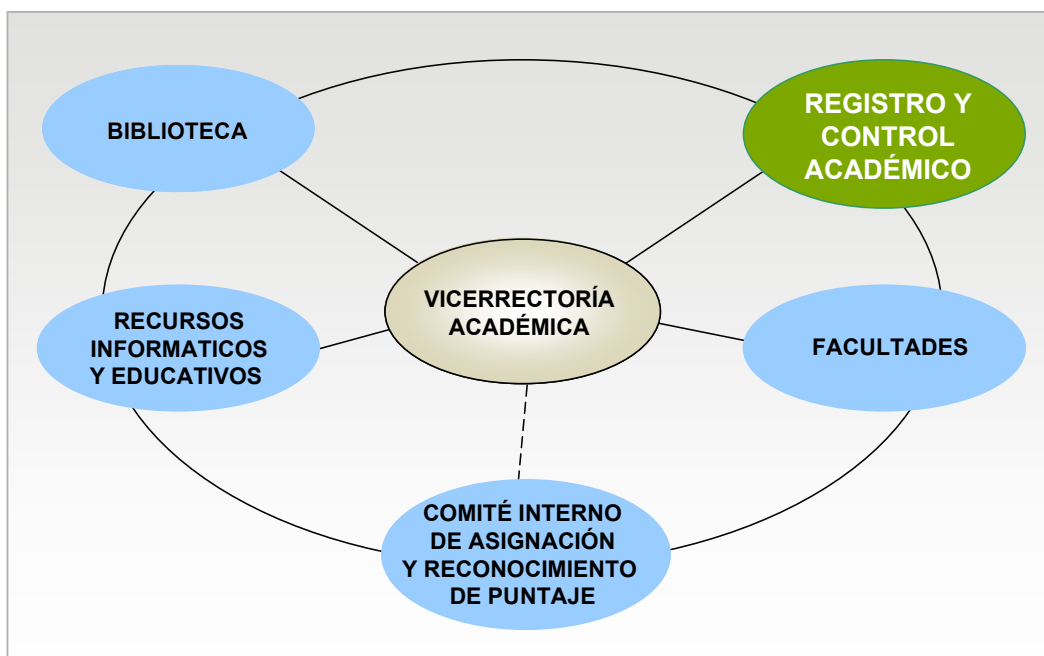
- Certificaciones para Estudiantes y Docentes
- Administrar el Historial Académico de cada estudiante en el Sistema de Información y en el Archivo Físico.
- Velar por el cumplimiento del Reglamento Estudiantil

- Llevar las estadísticas correspondientes a su función académica.
- Servir de Secretario al Comité de Admisiones
- Articular la propuesta de Calendario Académico

Organigrama

El Centro de Registro y Control Académico depende directamente de la Vicerrectoría Académica y se encuentra en el mismo nivel jerárquico que la Biblioteca y el Centro de Recursos Informáticos y Educativos. Así mismo sirve de apoyo para el cumplimiento de las funciones de las Facultades, al administrar la información académica de los estudiantes activos, retirados y graduados de la Universidad Tecnológica de Pereira

Figura 9. Posición del Centro de Registro y Control en el Organigrama de la Vicerrectoría Académica



Fuente: Autores

Portafolio de servicios del Centro de Registro y Control Académico

El Centro de Registro y Control Académico es la dependencia encargada de administrar y controlar toda la información relacionada con el historial académico y la información personal de los estudiantes activos, retirados y egresados tanto de pregrado como de postgrado de la Universidad. De su eficiencia, calidad y efectividad depende que las actividades académicas se desarrollen de acuerdo a la normatividad existente y en los períodos fijados en el Calendario Académico.

Por lo anterior, es que la mejor definición para el Centro de Registro y Control Académico es la de “punto de encuentro” con la Universidad, ya que es la oficina ante la cual los admitidos realizan de manera oficial su ingreso a la misma e inician su proceso académico. De igual manera, es el área, en la que el estudiante oficializa todos los procedimientos realizados en el transcurso de sus estudios, tales como matrícula, ajustes a la matrícula, recepción de notas semestrales, cursos dirigidos, pruebas de suficiencia, transferencias, reingresos, certificaciones y graduación


Resulta importante aclarar que de trámites como la matrícula, sus respectivos ajustes, los reingresos, las transferencias internas y externas depende la organización de la logística del semestre académico: distribución de grupos, contratación de docentes y asignación de salones

Así mismo, de la aprobación de los cursos dirigidos depende que los estudiantes que deben hasta dos asignaturas para optar al grado, puedan cumplir uno de los principales requisitos para obtener el título. Por otro lado, las pruebas de suficiencia y los cursos intersemestrales son la base para que muchos estudiantes puedan normalizar su situación cuando han perdido o cancelado asignaturas

Otra de sus funciones principales es la atención al público (aspirantes, admitidos, estudiantes, padres de familia, docentes, personal administrativo de otras dependencias, directivas, entre otros) a quienes debe brindarles toda la información actualizada y de manera oportuna, así como dar respuesta a solicitudes, quejas y dudas relacionadas con la actividad académica de la universidad.

En la tabla 10 se muestran las actividades que hacen parte del Portafolio de Servicios del Centro de Registro y Control Académico:

Tabla 10. Portafolio de Servicios del Centro de Registro y Control Académico:

<p>➤ Información y promoción</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ferias y eventos académicos ○ Visita a colegios de todo el país ○ Organización de eventos de difusión.
<p>➤ Control y Registro</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Planes de estudio ○ Requisitos y prerrequisitos ○ Ajustes a la matrícula ○ Cancelación: asignaturas y semestre ○ Pruebas de suficiencia ○ Cursos intersemestrales ○ Digitación notas de profesores ○ Entrega de notas impresas a las facultades ○ Entrega de notas a estudiantes y padres de familia ○ Contabilidad académica ○ Cursos dirigidos ○ Calendario Académico ○ Trabajos de grado ○ Graduación

Los procedimientos principales del Centro de Registro y Control Académico se observan a continuación en la figura 10:

Figura 10. Principales procedimientos del Centro de Registro y Control Académico



Fuente: Autores

Equipo de trabajo

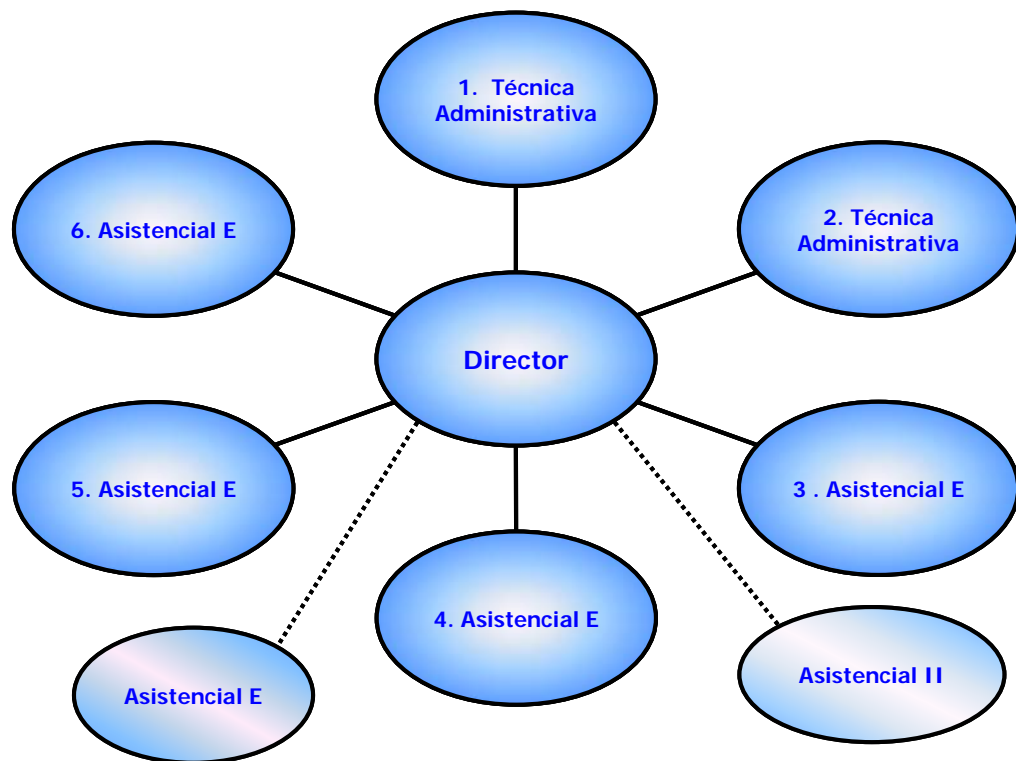
Actualmente en el Centro de Registro y Control Académico trabajan 9 personas, de las cuales:

- Seis se dedican a la atención de módulos de atención y a la administración del historial académico de cada uno de los estudiantes activos, retirados y graduados.
- Una es la secretaria del Director
- Una es auxiliar de apoyo para los procesos críticos, quien también se encarga del archivo

- El Director, quien coordina todas las actividades del Centro

En la figura 11 se observa un esquema del equipo de trabajo del Centro de Registro y Control Académico:

Figura 11. Equipo de trabajo del Centro de Registro y Control Académico



Fuente: Autores

Para la adecuada administración de la información académica de los estudiantes de la universidad, en el Centro de Registro y Control Académico se distribuyen los programas académicos entre los módulos de atención dispuestos para el servicio al usuario. Dicha distribución se observa en la tabla 11:

Tabla 11. Distribución de los programas por módulos de atención

Dependencia	Responsable	Horario de Atención
Ingenierías (Eléctrica, Industrial, Mecánica y Física)	Técnica Administrativa	8 am a 10 am 2 pm a 4 pm
Tecnologías (Eléctrica, Mecánica, Industrial y Química) Química Industrial y Profesionalizaciones (Química Industrial y Administración Industrial)	Técnica Administrativa	8 am a 10 am 2 pm a 4pm
Educación (Lic. Comunicación e Informática Educativa, Lic. Español y Literatura, Lic. Español y Comunicación Audiovisual, Lic. Etnoeducación y Desarrollo Comunitario, Lic. En Pedagogía Infantil, Lic. En Filosofía y Lic. en la Enseñanza de la Lengua Inglesa)	Asistencial E	10 am a 12 m 4 pm a 6 pm
Medicina, Deporte y Recreación, Lic. en Música, Licenciatura e Artes Visuales, Ingeniería de Sistemas y Computación	Asistencial E	10 am a 12 m 4 pm a 6 pm
Postgrados y Jornadas Especiales (Ingenierías Industrial, Electrónica, De Sistemas y Computación y Mecánica). Técnico Profesional en Mecatrónica	Asistencial E	8 am a 10 am 2 pm a 6pm
Certificados	Asistencial E	8:30 am a 12 m

Fuente: Autores

4.4 MARCO LEGAL

4.4.1 Constitución Política de Colombia

Artículo 67°.

La educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social; con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura.

La educación formará al colombiano en el respeto a los derechos humanos, a la paz y a la democracia; y en la práctica del trabajo y la recreación, para el mejoramiento cultural, científico, tecnológico y para la protección del ambiente.

El Estado, la sociedad y la familia son responsables de la educación, que será obligatoria entre los cinco y los quince años de edad y que comprenderá como mínimo, un año de preescolar y nueve de educación básica.

La educación será gratuita en las instituciones del Estado, sin perjuicio del cobro de derechos académicos a quienes puedan sufragarlos.

Corresponde al Estado regular y ejercer la suprema inspección y vigilancia de la educación con el fin de velar por su calidad, por el cumplimiento de sus fines y por la mejor formación moral, intelectual y física de los educandos; garantizar el adecuado cubrimiento del servicio y asegurar a los menores las condiciones necesarias para su acceso y permanencia en el sistema educativo.

La Nación y las entidades territoriales participarán en la dirección, financiación y administración de los servicios educativos estatales, en los términos que señalen la Constitución y la ley.

Los artículos 67 y 189, numerales 21,22 y 26 de la Constitución Política de Colombia

4.4.2 Ley 30 de 1992

Fue expedida el 28 de diciembre de 1992. Esta ley tiene como objetivo organizar el servicio público de la Educación Superior.

Sus principales directrices son:

1. Fundamentos de la Educación Superior: Concepto, servicio, principios, autonomía y responsabilidad del Estado. En estos se destacan:
 - a. Objetivos de la Educación Superior.
 - b. Campos de acción y programas académicos: clasificación, definiciones, características, requisitos, resultados, usuarios.
 - c. Definición, características, acreditación y requisitos para el funcionamiento de las instituciones de Educación Superior.
 - d. Definición y características de los títulos y exámenes de Estado.
 - e. Reconocimiento de la autonomía de las Instituciones de Educación Superior.
 - f. Definición de herramientas para el fomento, la inspección y la vigilancia de las instituciones de Educación Superior.

2. Funciones y composición directiva y administrativa del Consejo Nacional de Educación Superior (CESU) y del Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior (ICFES). La ley establece lo siguiente:

- a. Conformación, miembros y funciones de los comités asesores.
- b. Establecimiento de sanciones.
- c. Creación, objetivos, de los sistemas y consejos nacionales de acreditación e información para las instituciones de Educación Superior.

3. Establecimiento del régimen especial de las Universidades del Estado y de las otras instituciones de Educación Superior estatales u oficiales. Se define que:

- a. Reglamentación de su naturaleza jurídica.
- b. Reglamentación para proceso de creación.
- c. Representante legal.
- d. Organización, funciones, composición, estatutos, y elección de directivas.
- e. Personal docente y administrativo.
- f. Del sistema de universidades estatales u oficiales: habla de la creación del sistema de universidades del Estado.
- g. Régimen financiero.
- h. Régimen de contratación y control fiscal.
- i. Contratación de las Universidades Públicas.

4. Instituciones de Educación Superior de carácter privado y de economía solidaria. Se reglamenta lo siguiente:

- a. Creación de instituciones de educación superior con capital privado.
- b. Requisitos para la personería jurídica.
- c. Monto mínimo de capital.

d. Disolución de la personería jurídica.

e. Contratación Docente.

5. Régimen estudiantil. Se dictaminaron los siguientes puntos:

a. Calidad de estudiante.

b. Lineamientos para el Reglamento Estudiantil.

c. Recursos para los estudiantes (servicios y biblioteca)

d. Crédito, becas y ayudas por parte del Icetex.

e. Objetivo, recursos y parámetros para los préstamos del Icetex

f. Programas de bienestar universitario: características y presupuesto.

6. Disposiciones generales, especiales y transitorias. Tales como:

a. Definición de los programas de extensión.

b. Autorización del Ministerio de Educación Nacional, previa consulta ante el Consejo Nacional de Educación Superior (CESU), para operar mediante seccionales.

c. Derechos pecuniarios: inscripción, matrícula, exámenes de habilitación, supletorios y preparatorios. Así mismo los derechos por la realización de cursos especiales y de educación permanente, los derechos de Grado y los derechos de expedición de certificados y constancias.

d. Derechos complementarios

e. Establecimiento de un estatuto general: Requisitos de vinculación de personal, sistemas de evaluación y capacitación, categorías, derechos y deberes, distinciones e incentivos y régimen disciplinario.

f. Asignaturas obligatorias para todas las instituciones de Educación Superior: Constitución Política, la instrucción cívica y ética profesional

- g. Creación, integrantes y funciones de los Comités Regionales de Educación Superior (CRES), como organismos asesores del Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior (ICFES)
- h. Disposiciones y funciones especiales para La Universidad Nacional de Colombia, y la Universidad Pedagógica Nacional.
- i. La Escuela Superior de Administración Pública (ESAP), el Instituto Tecnológico de Electrónica y Comunicaciones (ITEC), el Instituto Caro y Cuervo, la Universidad Militar Nueva Granada, las Escuelas de Formación de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional que adelanten programas de Educación Superior y el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), continuarán adscritas a las entidades respectivas y funcionarán de acuerdo con su naturaleza jurídica y su régimen académico lo ajustarán conforme lo dispuesto a la ley 30 de 1992.
- j. El Ministro de Educación Nacional, previo concepto favorable del Consejo Nacional de Educación Superior (CESU), reglamentará el régimen de equivalencias correspondientes a los títulos otorgados por las instituciones señaladas en el presente artículo.
- k. Disposiciones transitorias concernientes a los estatutos generales de las universidades, a la reestructuración de del Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior (ICFES) y el de la Universidad Nacional de Colombia; y a la reglamentación del Consejo Nacional de Educación Superior (CESU)

4.4.3 Ley 749 de Julio 19 de 2002

Por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior en las modalidades de formación técnica profesional y tecnológica:

Las directrices de la Ley 749 son:

1. La formación y las instituciones de educación superior técnicas profesionales y tecnológicas: en donde se definen:

- a. Instituciones técnicas profesionales
- b. Instituciones tecnológicas.
- c. Los ciclos de formación
- d. Los títulos
- e. La transferencia de estudiantes
- f. La articulación con la media técnica

2. El aseguramiento de la calidad de la educación superior técnica y tecnológica.

- a. Los requisitos para el ingreso a la educación superior técnica profesional, tecnológica y profesional por ciclos
- b. Del ofrecimiento y desarrollo de programas académicos de formación técnica profesional y tecnológica.
- c. La definición de estándares mínimos de calidad y criterios de evaluación de la información
- d. Los programas actuales
- e. La acreditación de excelencia de los programas técnicos y tecnológicos

3. Cambio de carácter académico y redefinición de las instituciones de educación superior técnicas profesionales y tecnológicas.

- a. Cambio de carácter académico de instituciones técnicas profesionales y tecnológicas en instituciones universitarias o escuelas tecnológicas
- b. La redefinición de las instituciones de educación superior técnicas profesionales y tecnológicas.

- c. Los requisitos para el reconocimiento del nuevo carácter académico de instituciones técnicas profesionales y tecnológicas, o su redefinición y sus criterios de evaluación. La verificación de requisitos
- d. Control y la vigilancia.

4. Instituciones públicas.

- a. Instituciones públicas o estatales.
- b. Cambio de su carácter académico
- c. Vigencia

4.4.4 Ley 962 del 08 de Julio de 2005 (modificación a la Ley 749 de Julio 19 de 2002)

Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos".

Su contenido se resume a continuación:

- 1. Disposiciones comunes a toda la administración pública.
 - a. Objeto y principios rectores
 - b. Aplicación.
 - c. Derechos de los usuarios de la administración pública
 - d. Divulgación y gratuidad de los formularios oficiales
 - e. Medios tecnológicos. Para atender los trámites y procedimientos

- f. Publicidad electrónica de normas y actos generales emitidos por la administración pública
 - g. Entrega de información
 - h. Obligación de atender al público
 - i. Utilización del correo (certificado y electrónico) para el envío de información.
 - j. Prohibición de exigencia de requisitos previamente acreditados
 - k. Prohibición de exigencia de comprobación de, pagos anteriores
 - l. Prohibición de exigencia de presentaciones personales para probar supervivencia
 - m. Derecho de turno
 - n. Cobros no autorizados. (tasas, contribuciones, formularios o precio de servicios que no estén expresamente autorizados mediante norma con fuerza de ley)
 - o. Supresión de las cuentas de cobro. Para el pago de las obligaciones contractuales contraídas por las entidades públicas.
 - p. Publicidad y notificación de los actos de registro y término para recurrir
 - q. Supresión de sellos.
 - r. Copias de los registros del estado civil.
 - s. Número único de identificación personal
 - t. Prohibición de retener documentos. Ninguna autoridad podrá retener la cédula de ciudadanía, la cédula de extranjería, el pasaporte, la licencia de conducción, el pasado judicial, la libreta militar, o cualquier otro documento de las personas.
 - u. Presunción de validez de firmas.
 - v. Prohibición de declaraciones extrajuicio.
2. Racionalización de trámites para el ejercicio de actividades por los particulares.

- a. Factura electrónica
 - b. Requisitos para el funcionamiento de establecimientos de comercio
 - c. Racionalización de la conservación de libros y papeles de comercio.
3. De las regulaciones, trámites y procedimientos de las entidades territoriales.
 4. De las regulaciones, procedimientos y trámites del sector del interior y de justicia.
 5. De las regulaciones, procedimientos y trámites del sector de relaciones exteriores.
 6. De las regulaciones, procedimientos y trámites del sector de hacienda y crédito público.
 7. De las regulaciones, procedimientos y trámites del sector de protección social.
 8. De las regulaciones, procedimientos y trámites del sector de comercio, industria y turismo.
 9. De las regulaciones, procedimientos y trámites del sector de educación.
 - a. Homologación de estudios superiores cursados en el exterior
 - b. Racionalización de trámites relacionados con las instituciones de formación técnica profesional y tecnológica
 - c. Racionalización de la participación del Ministro de Educación o su representante o delegado, en juntas y consejos.

10. De las regulaciones, procedimientos y trámites del sector de transporte.
11. Trámites y procedimientos relacionados con el ministerio de ambiente, vivienda y desarrollo territorial
12. Regulaciones, procedimientos y trámites del sector cultura.
13. De las regulaciones, procedimientos y trámites del sector minas y energía.
14. Trámites y procedimientos relacionados con la Registraduría Nacional del Estado Civil.
15. Regulaciones, procedimientos y trámites del sector comunicaciones.
16. Disposiciones finales.

4.4.5 Decreto 2566 de Septiembre 10 De 2003 (para Pregado).

Por el cual se establecen las condiciones mínimas de calidad, se reglamenta lo referente a los créditos académicos, a Registro calificado de programas, de la oferta y funcionamiento de programas en lugares diferentes al domicilio principal, de la evaluación de la información, de la inspección y vigilancia de los programas académicos de educación superior

1. Las condiciones mínimas de calidad son:
 - a. Denominación académica del programa.
 - b. Justificación del programa.
 - c. Aspectos curriculares.

- d. Organización de las actividades de formación por créditos académicos.
- e. Formación investigativa.
- f. Proyección social.
- g. Selección y evaluación de estudiantes.
- h. Personal académico.
- i. Medios educativos.
- j. Infraestructura.
- k. Estructura académico administrativa.
- l. Autoevaluación.
- m. Políticas y estrategias de seguimiento a egresados.
- n. Bienestar Universitario.
- o. Recursos financieros.

Las características específicas de calidad para cada programa serán fijadas por el Ministerio de Educación Nacional con el apoyo de las instituciones de educación superior, las asociaciones de facultades o profesionales o de pares académicos, siguiendo los parámetros establecidos por el Gobierno Nacional en el presente decreto.

2. En lo referente a los créditos académicos cabe destacar:

- a. Expresar en créditos académicos el tiempo del trabajo académico del estudiante, según los requerimientos del plan de estudios del respectivo programa, sin perjuicio de la organización de las actividades académicas que cada Institución defina en forma autónoma para el diseño y desarrollo de su plan de estudios.
- b. Número de horas académicas de acompañamiento docente
- c. Número de créditos de una actividad académica
- d. Transferencia estudiantil.

3. En cuanto al registro calificado de programas enuncia

a. Definición de registro calificado: Es el reconocimiento que hace el Estado del cumplimiento de las condiciones mínimas de calidad para el adecuado funcionamiento de programas académicos de educación superior, mediante su incorporación en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior-SNIES- y la asignación del código correspondiente.

b. El registro calificado es otorgado por el Ministro de Educación Nacional mediante acto administrativo. Para poder ofrecer y desarrollar un programa académico de educación superior se requiere contar con el registro calificado del mismo.

c. Registro calificado para programas en educación. Los programas de educación sólo podrán ser ofrecidos por universidades o instituciones universitarias. A partir de la vigencia de este decreto los programas en educación deberán contar con registro calificado, el cual equivaldrá a su acreditación previa.

d. Registro calificado para programas organizados en ciclos propedéuticos: Los programas en ciclos propedéuticos son aquellos que se organizan en ciclos secuenciales y complementarios, cada uno de los cuales brinda una formación integral correspondiente al respectivo ciclo y conduce a un título que habilita tanto para el desempeño laboral correspondiente a la formación obtenida o para continuar en el ciclo siguiente.

Las instituciones de educación superior que decidan optar por la formación por ciclos propedéuticos deberán solicitar el registro calificado para cada uno de los ciclos de manera independiente.

e. Vigencia del registro calificado: El registro calificado tiene una vigencia de siete (7) años contados a partir de la ejecutoría de la resolución que lo otorga.

4. De la oferta y funcionamiento de programas en lugares diferentes al domicilio principal. En este apartado se enuncia:

a. Definición: Las instituciones de educación superior podrán ofrecer programas académicos de educación superior en lugares diferentes a aquel en el que tienen su domicilio principal.

b. Apertura de programas en convenio.

c. De los convenios para ofrecer y desarrollar programas.

5. De la evaluación de la información. Se reglamentan los siguientes aspectos

a. Solicitud del registro calificado.- Para obtener el registro calificado de un programa académico de educación superior, el rector o el representante legal de la institución, o su apoderado, deberá presentar al Ministerio de Educación Nacional, la correspondiente solicitud en los formatos diseñados para tal efecto.

b. Designación de pares académicos.

c. Comunicación a la institución de educación superior sobre pares académicos.

d. Proceso de evaluación.-

e. Concepto sobre la procedencia del otorgamiento de registro calificado.

f. Concepto para programas nuevos.

g. Garantía de cumplimiento de los compromisos.

h. Renovación del registro calificado.-

i. Negación de la renovación del registro calificado.-

6. De la inspección y vigilancia de los programas académicos de educación superior. Se establece lo siguiente:

- a. Publicidad y ofrecimiento de programas.
- b. Verificación de condiciones de desarrollo de los programas académicos.
- c. Planes de mejoramiento.

7. Régimen de transición

a. Registro simple.- Las Instituciones de Educación Superior que hayan ofrecido o estén ofreciendo programas académicos sin contar con el correspondiente registro, en un término. No. mayor a cuatro (4) meses contados a partir de la fecha de expedición del presente decreto, deberán presentar, por conducto del Rector o Representante legal, la siguiente información:

- Nombre del programa, Norma de creación si la hubiere, título que se expide, duración, metodología, jornada y lugar de ofrecimiento.
- Plan de estudios.
- Recursos específicos del programa.
- Listado de los estudiantes indicando semestre o nivel cursado por cada uno de ellos.
- Listado de egresados si los hubiere, indicando si están graduados o no.
- Convenios para apoyar el programa.
- Personal docente del programa.
- Valor de la matrícula.

Con base en esta información, el Ministerio de Educación Nacional, con el apoyo de pares académicos, realizará una evaluación integral del programa

para determinar la viabilidad del otorgamiento, por una única vez, de un registro simple, con el objeto de que los estudiantes o egresados del programa puedan regularizar su situación académica. Sin perjuicio de las sanciones a que haya lugar.

Si por el contrario, de la evaluación del programa se desprende que el mismo No. fue ofrecido en condiciones mínimas de calidad, la institución deberá desarrollar gratuitamente cursos de nivelación y actualización para los egresados, quienes una vez aprueben dichos cursos normalizarán de manera retroactiva su situación académica.

Los cursos de nivelación o actualización No. generarán costo alguno. Para los estudiantes y serán asumidos por la institución de educación superior.

- a. Plan de mejoramiento para programas con registro provisional.
- b. Vigencia del registro simple
- c. Suspensión de actividades y exámenes de Estado.
- d. Programas irregulares que No. se informen.
- e. Programas con registro simple que se quiera seguir ofreciendo.
- f. Programas actualmente registrados.
- g. Programas en trámite de registro.
- h. Concepto para resolver solicitudes de registro calificado.
- i. Plazos para presentar solicitud de registro calificado para programas en
- j. funcionamiento.
- k. Suspensión de actividades académicas.

4.4.6 Decreto 1001 de Abril 03 de 2006 (para Postgrados)

Por el cual se organiza la oferta de programas de postgrado y se dictan otras disposiciones, las cuales se resumen a continuación:

1. Definición, requisitos y contribución a la sociedad de los postgrados.
2. Propósito, condiciones de calidad y plazo para el registro en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior, SNIES de los programas académicos de especialización
3. Características de los programas académicos de maestría
4. Definición y objetivo de los programas académicos de doctorado.
5. Reglamentación de los convenios entre instituciones de educación superior para estudios de postgrado.
6. Condiciones mínimas de calidad de programas de especialización, maestría y doctorado para que el Ministerio de Educación Nacional otorgue el registro calificado, las cuales se enumeran a continuación:
 - a. Denominación académica del programa.
 - b. Justificación del programa
 - c. Aspectos curriculares.
 - d. Organización de las actividades de formación por créditos académicos.
 - e. Selección y evaluación de estudiantes.
 - f. Personal académico:
 - g. Investigación.
 - h. Medios educativos.

- i. Infraestructura.
- j. Estructura académico-administrativa.
- k. Autoevaluación.
- l. Políticas y estrategias de seguimiento a egresados.
- m. Bienestar Universitario.
- n. Recursos financieros.
- o. Disposiciones generales y régimen de transición

4.4.7 Estatuto General de la Universidad Tecnológica de Pereira

Fue expedido bajo el Acuerdo No. 002 del 27 de enero de 1994 del Consejo Superior. El Estatuto General reglamenta los siguientes aspectos:

- a. Naturaleza, domicilio, objetivos, misión, principios, propósitos modalidades educativas y autonomía
- b. Los ingresos y el patrimonio
- c. Del gobierno.
- d. De los órganos de gobierno.
- e. Del Consejo Superior
- f. Del Consejo Académico
- g. Del rector
- h. De los Consejos De Facultad
- i. De los Decanos
- j. De los Vicerrectores y del Secretario general
- k. De la organización interna
- l. Del control fiscal y del control Interno.
- m. Del régimen jurídico de los actos y contratos
- n. Del régimen administrativo
- o. Del personal docente y del personal administrativo
- p. De los estudiantes

q. Disposiciones varias

4.4.8 Reglamento Estudiantil

Reglamentado bajo el acuerdo No. 28 del 16 de diciembre de 2003 del Consejo Superior de la Universidad Tecnológica de Pereira.

Esta compuesto como se muestra a continuación

1. Los estudiantes: Definición
2. De los Estudiantes de Pregrado.
 - a. De los aspirantes.
 - b. De las inscripciones.
 - c. De la admisión.
 - d. De la matrícula académica.
 - e. De la matrícula financiera.
 - f. De los deberes y derechos de los estudiantes.
 - g. De la representación estudiantil
 - h. Del desarrollo de los programas y de la evaluación del trabajo de aprendizaje.
 - i. De los cursos intersemestrales
 - j. De los cursos dirigidos
 - k. Del régimen disciplinario
 - l. De los estímulos
 - m. De los grados
 - n. De los certificados
3. De los estudiantes de postgrados

- a. De las inscripciones de estudiantes
- b. De los mecanismos de selección y admisión
- c. de estudiantes
- d. De la matrícula
- e. De los deberes y derechos de los estudiantes
- f. De los requisitos de permanencia
- g. De los requisitos de grado
- h. De los sistemas de evaluación
- i. Del rendimiento académico

4. De los Estudiantes Visitantes

- a. De las solicitudes
- b. De la matrícula de asignaturas
- c. De los deberes y derechos de los estudiantes
- d. De las certificaciones

5. De los Estudiantes del Internado Rotatorio en el Programa de Medicina.
Disposiciones generales.

- a. De la evaluación.
- b. De los derechos y deberes.
- c. Del régimen disciplinario

6. Anexos: Acuerdos Consejo Superior:

I. Acuerdo No. 28 de 16 de diciembre de 2003: por medio del cual se aprueba el Reglamento Estudiantil.

II. Acuerdo No. 4 de Enero 30 de 2004: por medio del cual se hace una adición al nuevo Reglamento Estudiantil que consiste en adicionar al mismo, expedido mediante el Acuerdo No. 28 del 16 de diciembre de 2003, el Artículo Transitorio así: Las normas del presente reglamento se aplicarán desde su entrada en vigencia, salvo cuando, por razones de favorabilidad para los estudiantes, las disposiciones del anterior reglamento les resulten más benéficas y únicamente en cuanto se refieran a situaciones ocurridas durante el semestre inmediatamente anterior a su entrada en vigencia.

III. Acuerdo No. 14 de Abril 30 de 2004. por medio del cual se hace una adición al nuevo Reglamento Estudiantil en la que se delega en el Consejo Académico la facultad de determinar los porcentajes para los nuevos programas académicos que se ofrezcan y que no aparezcan en el Reglamento Estudiantil vigente.

IV. Acuerdo No. 28 de Diciembre 13 de 2004: por medio del cual se crean estímulos a la producción intelectual de los estudiantes consistentes en la exoneración del pago de Matrícula Financiera en el semestre siguiente a la publicación a aquellos estudiantes de pregrado que publiquen como mínimo un artículo de autoría individual en una revista indexada y reconocimiento por escrito por parte del Consejo de Facultad para aquellos estudiantes que publiquen artículos en revistas no indexadas. Dicho reconocimiento se anexará a su hoja de vida.

V. Acuerdo No. 03 de Febrero 25 de 2005 por medio del cual se reglamentan las pruebas de suficiencia en ingles como requisito de grado.

VI. Acuerdo No. 09 de Marzo 28 de 2005: por medio del cual se amplían a 11 los cupos circunscripción especial resto de Risaralda, con excepción de Santa Rosa de Cabal. Dosquebradas y Pereira.

VII. Acuerdo No. 10 de Marzo 28 de 2005: por medio del cual se establece que el valor de la Matrícula Financiera para los estudiantes de cursos dirigidos, internado y visitantes, será el mismo que haya cancelado el semestre anterior en la universidad Tecnológica o en la de origen. Así mismo se establece el valor de cada crédito de los cursos dirigidos en 6% del SMMLV

VIII. Acuerdo No. 22 de Agosto 01 de 2005: Por medio del cual se establecen los criterios para pago de matricula para estudiantes que realizan la practica empresarial de tiempo completo y de quienes ya presentaron su trabajo de grado, (en el momento de optar al titulo).

IX. Acuerdo No. 23 de Agosto 01 de 2005: por medio del cual se establece exoneración del costo de inscripción para aspirantes del programa especial sillas vacías.

X. Acuerdo No. 27 de Septiembre 27 de 2005: por medio del cual se reforma el reglamento estudiantil, en lo relacionado con las transferencias de estudiantes de Tecnología a Ingenierías o Programas afines de nivel profesional. Así mismo, se establecen las condiciones de los ajustes a la matricula.

XI. Acuerdo No. 25 de Octubre 26 de 2005: Por medio del cual se reglamentan los Trabajos de Grado para todos los Programas de pregrado.

XII. Acuerdo No. 37 de Noviembre 23 de 2005: por medio del cual se reforma el articulo 48 del estatuto general, el cual quedó así: Las sanciones aplicables a los estudiantes son de carácter académico, previstas en el

artículo 43 del reglamento estudiantil, así como de carácter disciplinario. También se crean la figura de semestre de transición y tutor.

XIII. Acuerdo No. 42 de Noviembre 23 de 2005: por medio del cual se reforma el artículo 25 del reglamento estudiantil, el cual quedó así, los estudiantes que obtengan un promedio integral igual o superior a cuatro cero habiendo matriculado el mínimo de créditos previstos en el Reglamento y no hubieren perdido asignaturas en su programa actual, podrán tramitar la transferencia interna sin el cumplimiento del numeral primero del artículo 25 (que el aspirante haya obtenido en el examen de Estado un puntaje no inferior a aquel con el que ingresó el último aspirante admitido en el respectivo semestre y programa en la circunscripción nacional)

XIV. Acuerdo No. 47 de Diciembre 16 de 2005: por medio del cual se modifica el reglamento estudiantil en la beca Jorge Roa Martínez, la cual de ahora en adelante podrá ser utilizada en cualquier programa de postgrado o de profesionalización para tecnólogos que ofrezca la universidad.

XV. Acuerdo No. 01 de Febrero 28 de 2006: por medio del cual se autorizan transferencias externas e internas para los programas de profesionalización en Química Industrial y Administración Industrial.

XVI. Acuerdo No. 02 de Febrero 28 de 2006: Por medio del cual se adiciona el artículo primero del Acuerdo 10 de 2005: “el proceso de movilidad académica no tendrá ningún costo para los estudiantes visitantes matriculados en cualquiera de las Instituciones que hacen parte de la Red de Universidades Públicas del Eje Cafetero, Alma Mater, siempre que el estudiante esté debidamente matriculado en su universidad de origen”.

XVII. Acuerdo No. 15 de Julio 06 de 2006: Por el cual se reestructura el reglamento de los Estudios de Postgrado y de los respectivos trabajos de grado.

XVIII. Acuerdo No. 16 de Julio 06 de 2006 por medio del cual se reforma el reglamento estudiantil agregando al artículo 8 del reglamento estudiantil lo siguiente: “Los estudiantes admitidos al Programa de Ciencias del Deporte y la Recreación, antes de iniciar las actividades académicas, deberán realizar una ficha técnica y algunas pruebas de aptitud física y médica que permitan identificar algunos riesgos para la salud asociados a la actividad física continua o prácticas deportivas intensas. Esta misma disposición se aplicará en todos los planes y programas deportivos que realice Bienestar Universitario para la integración de seleccionados o deporte aficionado de todos miembros de la comunidad universitaria”.

Así mismo, se adicionaron el artículo 31 del reglamento estudiantil tres párrafos relacionados con:

- La prohibición de matricular menos de cinco créditos, a excepción de las transferencias internas.
- Otorgar los estímulos que aparecen en el Capítulo XII sólo a aquellos estudiantes que hayan matriculado como mínimo nueve (9) créditos.

XIX. Se dispone que los consejos de facultad autorizan a un estudiante la matricula de una asignatura de otro plan de estudios, previo consentimiento del Consejo de Facultad al que pertenece la asignatura.

- Igualmente se adiciona un párrafo al artículo 74 del reglamento estudiantil donde se prohíbe que un estudiante realice la inscripción a una

prueba de suficiencia cuando dejo de asistir sin justa causa a una prueba de suficiencia durante el mismo período académico.

- También se adicionan dos párrafos al artículo 155 del reglamento estudiantil donde se autorizan graduaciones sin haber presentado el ECAES en casos de fuerza mayor. Adicionalmente se especifica que la copia del trabajo de grado con destino a biblioteca deberá ser remitido en formato electrónico.

XX. Acuerdo No. 23 de Julio 06 de 2006 por medio del cual se establece la prueba de aptitud para el ingreso al programa de música. Se establece que el examen de aptitud para ingresar al programa de música tendrá un valor del 60% y el 40% restante se determinará por la pruebas de estado. De igual forma se aclara que el preuniversitario de música por sí sólo no tendrá valoración como criterio de ingreso al programa.

XXI. Acuerdo No. 24 de Septiembre 05 de 2006 por medio del cual se fortalece el inglés como requisito de grado. Se determina el incremento del número de cursos o módulos de inglés que ofrece el ILEX a los estudiantes de diez semestre o más a partir del año 2007. Igualmente establece los incrementos para los programas de seis semestres.

XXII. Acuerdo No. 28 de Septiembre 05 de 2006 por medio del cual se modifica parcialmente el reglamento estudiantil, agregando un párrafo al artículo 105 del Reglamento Estudiantil que quedará así: "PARAGRAFO 1. Los estudiantes que para optar al título deban examen de suficiencia de una asignatura teórica y teórico práctica cursada y perdida en dos oportunidades podrán solicitar curso intersemestral o curso dirigido de esta asignatura por una sola vez y según las reglas vigentes de esta modalidad.

XXIII. Acuerdo No. 48 de Diciembre 05 de 2006 por medio del cual se reforma parcialmente el reglamento estudiantil, que consistieron en:

- Disponer que el Centro de registro y Control Académico debe una media aritmética de los puntajes obtenidos por los últimos aspirantes admitidos en los cuatro semestres anteriores, lo cual será el referente obligatorio a tener en cuenta por los Consejos de Facultad al tramitar las solicitudes de transferencias internas e externas. (Adicción a los artículos 24 y 25 del Reglamento Estudiantil)
- Se decidió que dentro de los dos (2) días siguientes a la culminación de la semana de ajustes a la matrícula los Decanos podrán cancelar los grupos por las causas reglamentarias y dentro de los tres (3) siguientes, solamente los estudiantes afectados con estas cancelaciones podrán hacer ajustes adicionales a la matrícula”. (Adicción al artículos 46 del Reglamento Estudiantil)
- Recalcar en el artículo 110 del reglamento Estudiantil que en la interpretación y aplicación del régimen disciplinario prevalecerán los principios rectores que determinan la Constitución Política, las leyes, las normas del Código Penal y del procedimiento penal.
- Adicionar al artículo 118 del reglamento estudiantil lo siguiente: Realizar acciones o eventos que, de manera directa o por interpuesta persona, obtengan para sí o para otro, incremento patrimonial o cualquiera otra utilidad indebida, utilizando para ello fraudulentamente el nombre o bienes de la institución.

XXIV. Acuerdo No. 49 de Diciembre 05 de 2006 por medio del cual se reforma el acuerdo 15 de 2006 sobre reglamentación de postgrados. Dicha

reforma consistió en establecer nuevos rangos de créditos académicos para los programas de postgrado y en establecer un valor para las pruebas de suficiencia (0.1% del SMMLV).

XXV. Acuerdo No. 50 de Diciembre 05 de 2006 por el cual se establece un valor a cobrar (0.29% del SMMLV) por concepto de adiciones, cancelaciones y cambios de grupo que se hicieren en los términos previstos en el calendario académico.

Así mismo, aclaró que los estudiantes se beneficiarán de esta disposición únicamente cuando hicieron la selección de asignaturas oportunamente en las fechas previstas en el calendario académico, en consecuencia, el estudiante que no seleccione asignaturas y deje el trámite pendiente para hacer la matrícula en el período de adiciones pagará el costo por cada asignatura.

XXVI. Acuerdo No. 02 del 30 de Enero de 2007 por medio del cual se reforma parcialmente el acuerdo 15 de 2006 sobre estudios de postgrado, decidiendo que para las especializaciones médicas y quirúrgicas, el número de créditos académicos tendrá un rango entre 80 y 200 créditos, conforme al número de semestres académicos de cada especialización.

XXVII. Acuerdo No. 06 del 03 de Abril de 2007 por medio del cual se reforma el acuerdo 15 de 2006, en lo relacionado al valor de la matrícula para trabajo de grado de los estudiantes de postgrado.

XXVIII. Acuerdo No.08 del 03 de Abril de 2007 por medio del cual se reforma parcialmente el reglamento estudiantil relacionadas con las transferencias internas y externas, para los estudiantes de internado y para los estados académicos de los estudiantes

XXIX. Acuerdo No. 12 del 05 de Junio de 2007 por medio del cual se modifica el acuerdo 10 de 2001, que trata sobre los beneficios a los trabajadores de la universidad

XXX. Acuerdo No. 22 de 04 Julio de 2007 por medio del cual se reforma el reglamento estudiantil relacionado con el número mínimo de créditos que un estudiante puede matricular y sobre el semestre en el que se deben digitar las notas de los cursos dirigidos.

XXXI. Acuerdo No.24 del 04 de Julio de 2007 por medio del cual se reglamentan las tutorías para estudiantes en semestre de transición.

5 METODOLOGÍA

El Centro de Registro y Control Académico está enfrentando actualmente nuevos desafíos debido al crecimiento de la universidad, a los procesos de certificación de la calidad de la misma y a los recursos económicos y presupuestales limitados.

Debido a esta tendencia las directivas de este Centro ven como una prioridad la optimización de sus recursos actuales para responder a las expectativas de calidad exigidas por los usuarios del centro y las directivas de la universidad.

Paralelamente, la universidad como ente público debe cumplir los requerimientos establecidos por la ley de antitrámites, la cual tiene como finalidad reducir a su mínima expresión la tramitología del sector gubernamental y centralizar en el portal del estado la información de los trámites de todas las entidades públicas. En este proceso el Centro de Registro y Control Académico es el protagonista principal dado que es el área de la universidad que debe atender la mayor parte de usuarios de la misma y administrar toda la información concerniente al registro académico.

Por otro lado, el Centro de Registro y Control Académico debe estar actualizado en todas las disposiciones legales internas y externas que se promulguen; por lo cual debe adaptar sus procedimientos para que sean flexibles, abiertos al cambio y que en ningún momento comprometan la calidad en el servicio.

Teniendo en cuenta los elementos anteriores se desarrolló un modelo de mejoramiento que involucre a todos los integrantes del Centro y que permita

satisfacer las necesidades de los usuarios, así como las expectativas de progreso y de optimización de los recursos.

5.1 PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS EN EL CENTRO DE REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA DIRIGIDA A FORTALECER EL SERVICIO AL USUARIO

La propuesta de mejoramiento de procesos diseñado en este proyecto fue desarrollada mediante la articulación de los métodos impulsados por James Harrington²⁴, Karl Albrecht²⁵ y Humberto Serna²⁶; los cuales coinciden en afirmar que el primer paso consiste en caracterizar el estado actual de todos los procedimientos de la organización y en conocer las interrelaciones existentes entre estos y los usuarios,. Es allí donde esta investigación debió recurrir a la recolección de información primaria, a través de realización de encuestas y entrevistas en profundidad.

Es por esto que a partir del diseño de un plan de actividades cuyo resultado final esperado es la incorporación de acciones mejoradoras para los procesos y procedimientos del Centro de Registro y Control Académico, de manera que atienda los requerimientos de los usuarios en forma oportuna y eficiente.

Dicho plan de actividades se muestra a continuación:

²⁴ HARRINGTON, James. Mejoramiento de los procesos de la empresa. Bogotá: McGraw Hill, 1993.

²⁵ ALBRECHT, Karl. La Revolución del Servicio. Bogotá: 3R editores. 1998. PP 235.

²⁶ SERNA GÓMEZ, Humberto. Servicio al cliente, métodos de auditoria y medición. Santa fé de Bogotá: 3R Editores 2da Edición, 1999, p. 221

Tabla 12. Plan de acción para el mejoramiento de los procesos del Centro de Registro y Control Académico

PLAN DE ACCIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DEL CENTRO DE REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO
PRACTICANTES: Diana Paola Ballesteros Riveros - Wilson David Jaramillo Romero
DIRECTORA: Luz Stella Restrepo Ferro

RESULTADO FINAL ESPERADO: Incorporación de acciones mejoradoras para los procesos y procedimientos del Centro de Registro y Control Académico, de manera que atienda los requerimientos de los usuarios en forma oportuna y eficiente

FASE	OBJETIVOS ESPECIFICOS (Acciones concretas)	METAS POR OBJETIVO	ACTIVIDADES A DESARROLLAR POR META
ORGANIZACIÓN PARA EL MEJORAMIENTO	Establecer la metodología para el mejoramiento de los procesos y procedimientos del Centro de Registro y Control Académico.	Vincular a los empleados del área en el proceso de mejoramiento.	Realizar una reunión con todos los integrantes del Centro de Registro y Control Académico con el fin de dar a conocer el proyecto y obtener la colaboración necesaria para el desarrollo del mismo.
		Comunicar las metas a los empleados.	Vincular a los funcionarios en las diferentes fases del proyecto. Comunicar al Director del Centro de Registro y Control Académico los avances del proyecto.
		Recolección de información sobre el estado actual de la administración del Centro y estudio de las metodologías a aplicar para el mejoramiento del área	Recopilar suficiente información sobre el modelo de direccionamiento estratégico que actualmente rige a la Universidad Consultar y afianzar temas como: mejoramiento de proceso, gerencia del servicio, auditoria del servicio, análisis de procesos, herramientas estadísticas para el estudio de procesos y de satisfacción al cliente, muestreo del trabajo, entre otros

PLAN DE ACCIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DEL CENTRO DE REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO			
FASE	OBJETIVOS ESPECIFICOS (Acciones concretas)	METAS POR OBJETIVO	ACTIVIDADES A DESARROLLAR POR META
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	Conocer ampliamente la ejecución de cada uno de los procedimientos que se realizan en el Centro de Registro y Control Académico	Recolección de información sobre los procedimientos del Centro de Registro y Control Académico.	Entrevistas con el Director del Centro de Registro y Control Académico y con los auxiliares administrativos pertenecientes al área, con el fin de obtener información sobre: actividades secuenciales, interdependencia con otras áreas de la Universidad en el proceso, equipos utilizados, documentos de ingreso y salida, duración de los proceso y procedimientos, normatividad actual
			Observación directa y cronometrada del desarrollo del procedimiento de entrega de documentos por parte de los admitidos al Centro de Registro y Control Académico.
			Revisar los requerimientos de los usuarios del servicio que presta el área, por medio de la realización de una encuesta que permita la medición de la satisfacción e inquietudes de los usuarios del Centro de Registro y Control Académico
			Realizar un análisis estadístico de las actividades realizadas por las funcionarias encargadas de la atención al usuario del Centro de Registro y Control Académico.
			Definir y caracterizar los procedimientos del Centro de Registro y Control Académico y diseñar los diagramas de flujo de los mismos
			Realizar diagramas de causa - efecto, con el fin de establecer las causas de los problemas actuales

PLAN DE ACCIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DEL CENTRO DE REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO			
FASE	OBJETIVOS ESPECIFICOS (Acciones concretas)	METAS POR OBJETIVO	ACTIVIDADES A DESARROLLAR POR META
DIAGNOSTICO	Analizar y sintetizar toda la información recolectada del Centro de Registro y Control Académico.	Realizar un diagnóstico del estado actual del Centro de Registro y Control Académico	Establecer los aspectos positivos y la problemática actual del Centro de Registro y Control Académico.
			Análisis DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas) del Centro de Registro y Control Académico
			Explicación de la Situación Laboral actual de las funcionarias del Centro de Registro y Control Académico.
			Identificación y calificación de las variables que caracterizan el estado actual de los procedimientos.

PLAN DE ACCIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DEL CENTRO DE REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO			
FASE	OBJETIVOS ESPECIFICOS (Acciones concretas)	METAS POR OBJETIVO	ACTIVIDADES A DESARROLLAR POR META
MODERNIZACIÓN	Formular la propuesta que permita mejorar la eficiencia, efectividad y adaptabilidad del proceso	Elaborar el plan de mejoramiento de los procedimientos para fortalecer el servicio al cliente	<p>Diseñar la propuesta de mejoramiento haciendo uso de un esquema que involucre perspectivas, objetivos, metas, estrategias, acciones, resultado, tiempo, responsable y recursos.</p> <p>Dicha propuesta se centrará en los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recomendar la eliminación de errores, de la tramitología y de las actividades que no aporten valor agregado, buscando la estandarización de los procedimientos. • Plantear elementos alternativos a tener en cuenta a la hora de realizar la programación de actividades. • Establecer las propuestas de mejoramiento de los procedimientos y servicios del Centro de Registro y Control Académico de la Universidad Tecnológica de Pereira. • Proponer las capacitaciones necesarias para los funcionarios del Centro de Registro y Control Académico en el tema de Gerencia del servicio, Auditoria del Servicio e inteligencia emocional.

Fuente: Autores

6 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

6.1 FASE 1: ORGANIZACIÓN PARA EL MEJORAMIENTO

Objetivo específico: Establecer la metodología para el mejoramiento de los procesos y procedimientos del Centro de Registro y Control Académico.

Metas y actividades desarrolladas

6.1.1 Meta 1: Vincular a los empleados del área en el proceso de mejoramiento.

6.1.1.1 Actividad 1

Realizar reuniones con los integrantes del Centro de Registro y Control Académico con el fin de dar a conocer el proyecto y obtener la colaboración necesaria para el desarrollo del mismo.

Ejecución

En el inicio del proyecto se realizaron varias reuniones con todos los miembros del equipo del Centro de Registro y Control Académico, lideradas por el Director y los practicantes, con el fin de efectuar la presentación formal de los integrantes del Centro de Registro y Control y de exponer los objetivos y la importancia del proyecto para el adecuado desarrollo de las actividades del Centro.

Paralelamente se realizaron acercamientos individuales a los funcionarios, con el ánimo de conocer el funcionamiento del Centro y la percepción que los funcionarios tenían acerca de su trabajo y de la situación actual del Centro.

La disposición demostrada fue positiva, enriquecedora y permitió identificar el alto grado de compromiso e interés que se tiene con el mejoramiento del Centro. Dicho compromiso se vio reflejado con el apoyo brindado en información y recursos.

6.1.2 Meta 2: Comunicar las metas a los empleados

6.1.2.1 Actividad 2

Vincular a los funcionarios en las diferentes fases del proyecto.

Ejecución

Para ejecutar esta actividad fue necesario indagar sobre los procedimientos del Centro, con el fin de conocer las responsabilidades de los funcionarios en los mismos. El resultado de esto se muestra en la tabla 13, en donde se enumeran los principales procedimientos:

Tabla 13. Procedimientos del Centro de Registro y Control Académico

Grupo de procedimientos	Procedimientos asociados
Promoción, Inscripción y Admisión	<ul style="list-style-type: none"> • Promoción Académica de los diferentes programas que ofrece la universidad • Inscripciones • Selección de Aspirantes • Divulgación de Resultados • Recepción de documentos • Transferencias • Reingresos • Reconsideraciones

Matricula	<ul style="list-style-type: none"> • Matrícula de estudiantes nuevos • Matrícula de estudiantes antiguos de pregrado • Ajustes a la matricula de pregrado • Matrícula de estudiantes en semestre de transición • Matricula académica estudiantes de internado rotatorio • Matrícula de internado de estudiantes de medicina de otras universidades • Matrículas extemporáneas • Matrículas extemporánea de trabajo de grado • Matrículas de estudiantes visitantes • Matrículas de estudiantes no regulares
Hojas de Vida	<ul style="list-style-type: none"> • Hoja de vida de estudiantes activos • Archivo de Notas y Actualización Estado (Activo – Retirado) • Hoja de vida de estudiantes graduados
Registro de Notas	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción de notas de facultades • Verificación de digitación de notas • Modificación de notas • Estado académico de estudiantes • Reporte de notas impreso • Registro de la Nota de Pruebas de Suficiencia • Cursos dirigidos • Cursos intersemestrales
Planes de Estudio	<ul style="list-style-type: none"> • Codificación de planes de estudio • Verificación de la codificación aprobada • Inclusión de los planes de estudio en el sistema • Modificaciones y ajustes a un plan de estudio vigente • Creación de nuevos programas • Verificación de los Planes de Estudio de los nuevos programas
Graduaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Graduación de alumnos de pregrado, postgrado y ceremonias especiales. • Ceremonias especiales, cursos de extensión y diplomados • Grado extraordinario especial
Certificados	<ul style="list-style-type: none"> • Procesamiento de certificados predeterminados en el sistema • Elaboración manual de certificados • Casos o certificados especiales • Certificados solicitados por personas en otras ciudades

Fuente: Autores

Posteriormente se hizo una revisión de las funciones y el nivel de antigüedad de los funcionarios. Dicha información se muestra en la siguiente tabla resumen.

Tabla 14. Cargos y antigüedad de las funcionarias del Centro de Registro y Control Académico

Cargo	Funciones	Programas a cargo	Módulo de Atención	Antigüedad (años)	Horario de atención
Técnica Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suministrar información por ventanilla, telefónicamente y vía Web a los usuarios. ▪ Administrar y actualizar periódicamente los archivos de las hojas de vida, tanto físicos como sistematizados, de los estudiantes de la universidad. ▪ Verificar que la creación y modificación de los planes de estudios se realice de acuerdo a la normatividad vigente. 	Ingeniería Industrial, Ingeniería Mecánica, Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Física (Jornada Diurna)	1	7	8am a 10 am 2pm a 4 pm
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asesorar a sus compañeras de trabajo en la ejecución de los procedimientos. <p>Cumplir con las demás funciones asignadas por su jefe inmediato.</p>	Tecnologías (Eléctrica, Mecánica, Industrial, y Química), Química Industrial, Química Industrial (profesionalización), Administración Industrial (profesionalización) y Administración del Medio Ambiente.	2	23	8am a 10 am 2pm a 4 pm

Cargo	Funciones	Programas a cargo	Módulo de Atención	Antigüedad (años)	Horario de atención
Asistencial E	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suministrar información por ventanilla, telefónicamente y vía Web a los usuarios. ▪ Administrar y actualizar periódicamente los archivos de las hojas de vida, tanto físicos como sistematizados, de los estudiantes de la universidad. ▪ Colaborar y participar en las funciones del Técnico Administrativo de su equipo de trabajo. 	Licenciaturas (en Comunicación e Informática Educativa, en Pedagogía Infantil, en Enseñanza de la Lengua Inglesa, Matemáticas y Física, en Español y Literatura, en Español y Comunicación Audiovisual en Etnoeducación y desarrollo comunitario y en Filosofía)	3	4	10am a 12m 4pm a 6pm
	Cumplir con las demás funciones asignadas por su jefe inmediato.	Ciencias del Deporte y Recreación, Medicina, Ingeniería de Sistemas y Computación, Licenciaturas (en Música, Artes Visuales, Artes Plásticas)	4	3	10am a 12m 4pm a 6pm
		Postgrados, Jornada Especial (Ingenierías Industrial, Mecánica, Eléctrica y Sistemas y Computación.)	5	7	8am a 10 am 2pm a 4 pm

Cargo	Funciones	Programas a cargo	Módulo de Atención	Antigüedad (años)	Horario de atención
Asistencial E para Certificaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborar los certificados solicitados por los estudiantes y personas interesadas. ▪ Suministrar información por ventanilla, telefónicamente y vía Web a los usuarios. ▪ Elaborar e imprimir informe estadístico de los certificados expedidos mensualmente con la relación de ingresos por este rubro. ▪ Colaborar y participar en las funciones del Técnico Administrativo de su equipo de trabajo. <p>Cumplir con las demás funciones asignadas por su jefe inmediato.</p>	Todos los programas académicos	6	1	8:30am a 12m

Cargo	Funciones	Antigüedad (años)	Horario de atención
Asistencial E. Auxiliar Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplir y hacer que se cumplan: La Constitución, las leyes, los decretos, las normas de orden territorial que tengan relación con la universidad, los acuerdos de los Consejos Superior y Académico, los estatutos y reglamentos internos, los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, los contratos de trabajo y las ordenes superiores emitidas por funcionario competente. ▪ Asesorar a estudiantes y a particulares acerca de los diferentes trámites académicos; publicar y suministrar información. ▪ Atender, tramitar y resolver las solicitudes de los usuarios, de acuerdo al tipo de servicios o información solicitada. ▪ Mantener actualizada la correspondencia recibida, despachada y el archivo correspondiente a los documentos administrativos. ▪ Elaborar y/o transcribir las actas generadas en las reuniones de los comités realizados en la oficina para llevar un registro de las deliberaciones, decisiones y propuestas adoptadas. ▪ Atender la programación, coordinación y seguimiento a la agenda del Director del Centro de Registro y Control Académico. ▪ Gestionar las solicitudes de elementos de papelería y útiles de oficina para el buen funcionamiento de las actividades propias del Centro de Registro y Control Académico. <p>Hacer reserva oportuna y efectiva de los diferentes sitios y tiquetes aéreos para que el Director cumpla con sus responsabilidades.</p>	1	8am a 12 m 2pm a 6 pm

Cargo	Funciones	Antigüedad (años)	Horario de atención
Asistencial E. Auxiliar Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apoyar a las funcionarias a cargo de las ventanillas, en la realización de sus actividades. ▪ Realizar actividades que faciliten la comunicación del Centro de Registro y Control Académico con el usuario. 	3 ½	8am a 12 m 2pm a 6 pm
Director	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseñar metodologías y cronogramas de actividades para asignar y distribuir las actividades a desarrollar entre los funcionarios durante el periodo académico siguiente. ▪ Coordinar los procedimientos el Centro y establecer comunicación sobre el desarrollo de los mismos con otras dependencias relacionadas. ▪ Promocionar y publicitar la Universidad y sus programas académicos en Colegios, ferias escolares y otros eventos. ▪ Representar al Centro de Registro y Control Académico en las reuniones y Comités que traten temas relacionadas con el Centro. ▪ Planear y dirigir la elaboración de la propuesta de Calendario Académico de cada periodo lectivo para ser presentada ante el Consejo Académico. ▪ Revisar la documentación que requiere de su visto bueno. <p>Planear, organizar, dirigir y controlar los procesos técnicos y administrativos que se desarrollan en el Centro de Registro y Control Académico.</p>	7	8am a 12 m 2pm a 6 pm

Fuente: Autores

Así mismo, se detectó que el Centro de Registro y Control Académico es responsable por otras actividades, entre las que cabe destacar las siguientes:

- **Comité de Admisiones:** Está compuesto por el Vicerrector Académico, el Director del Centro de Registro y Control y un Decano invitado, quienes se encargan de estudiar y dar respuesta a las cartas de reconsideraciones (peticiones fundamentadas de personas no admitidas para que la universidad les conceda un cupo). Así mismo, revisan los informes de cupos disponibles procesados por dos funcionarias del Centro de Registro y Control Académico, quienes ejercen como secretarías del Comité.

El resultado de dicha revisión son los segundos, terceros y otros llamados a los inscritos en lista de espera para que cancelen el valor de la matrícula y confirmen así su matrícula en la universidad.

- **Calendario Académico:** Cada semestre una funcionaria diferente del Centro de Registro y Control Académico debe reunirse con el Director del Centro para diseñar la propuesta de programación de actividades para el periodo lectivo siguiente, la cual es enviada para consideración y estudio del Consejo Académico.

De igual forma, la funcionaria encargada del Calendario Académico, debe digitalarlo y comunicarlo a sus compañeras y a la comunidad universitaria

- **Calculo de promedios:** El cálculo de los promedios semestrales para los estudiantes es una actividad que actualmente se realiza con la ayuda del sistema de información.

Esta actividad es realizada por la funcionaria del Centro de Registro y Control Académico encargada de los programas de Ingeniería Industrial, Ingeniería

Mecánica, Ingeniería Eléctrica e Ingeniería Física (Jornada Diurna), quien posee una clave para ingresar al aplicativo de cálculo.

▪ **Impresión de desprendibles de notas:** Las notas que se envían a las facultades son impresas y enviadas de manera compartida por las funcionarias del Centro de Registro y Control Académico.

Sin embargo, la responsabilidad de la impresión de las notas que se envían a los padres de familia recae en la auxiliar administrativa encargada del apoyo en los procesos críticos.

▪ **Asistencia a graduaciones:** La asistencia a cada ceremonia de grado se rota entre las funcionarias de manera tal que en cada ocasión vayan dos funcionarias diferentes como personal de apoyo.

▪ **Comité Antitrámites:** Debido a la obligación de la universidad de cumplir con la Ley Antitrámites, se conformó un Comité conformado por:

– Vicerrector Administrativo

– Secretario General

– División de Sistemas: Representada por la Jefe del Área y por un asistente

– División Financiera: Representada por el Jefe del Área

– Un representante del Comité de Gestión de Calidad

– *Centro de Registro y Control Académico:* Representado por el Director y tres funcionarias.

– Centro de Recursos Informáticos y Educativos: Representado por su Director

– Oficina de Planeación

– Oficina de Control Interno: Representada por su Director y por un auxiliar administrativo.

En dicho Comité se discuten los cambios a los procedimientos de las dependencias que tienen relación directa con el público (como es el caso del Centro de Registro y Control Académico) y se sugieren medidas para hacerlos más fáciles al usuario. Posteriormente una de las funcionarias del Centro de Registro y Control Académico redacta y envía el acta de la reunión para consideración del Consejo Superior, y registra en la página de Gobierno en línea la nueva forma de realizar los procedimientos, que apruebe el Consejo Superior.

- **Diseño de planes operativos:** Los planes operativos son una exigencia de la Oficina de Calidad. Su elaboración es responsabilidad del Director del Centro de Registro y Control Académico, quien decide si delegar el diseño del plan a una de las funcionarias y después colocar su visto bueno o si por el contrario elaborarlo él mismo.

- **Informes de Gestión:** Algunas dependencias como la Vicerrectoría Académica y la Oficina de Planeación solicitan el envío de informes de gestión anuales al Director del Centro de Registro y Control Académico, quien en ocasiones delega su elaboración a grupos conformados por dos o tres funcionarias.

Cabe resaltar que una vez terminado el informe, es revisado minuciosamente por el Director, antes de ser enviado a la dependencia que lo requiere.

- **Líder del proceso de calidad:** El proceso de calidad del Centro de Registro y Control Académico fue asumido voluntariamente por una de las funcionarias, quien tenía gran interés en el tema.

- **Actas de reuniones:** El Director del Centro de Registro y Control Académico delega la elaboración de las actas de las reuniones a diferentes funcionarias del Centro.

Una vez terminada el acta, el Director se encarga de revisar su contenido.

▪ **Brigada de Evacuación:** Actualmente dos funcionarias hacen parte de esta brigada, la cual se encarga de orientar y conducir organizadamente a las personas a los puntos de encuentro distribuidos por la universidad, en caso de emergencia.

▪ **Comité de modificación al Reglamento Estudiantil:** Está conformado por

– Secretario General

– Dos estudiantes

– Dos Decanos

– *Director del Centro de Registro y Control Académico junto a dos funcionarias del Centro*

Este comité se encarga de estudiar las sugerencias que llegan desde los miembros de la comunidad universitaria para cambiar y modernizar el Reglamento Estudiantil. Las sugerencias que se aceptan en el Comité, se envían mediante acta para consideración del Consejo Académico o Consejo Superior según corresponda.

6.1.2.2 Actividad 3

Comunicar al Director del Centro de Registro y Control Académico los avances del proyecto.

Ejecución

La información recolectada y presentada, así como el conocimiento de los procesos y procedimientos del Centro permitió la participación en actividades de

carácter administrativo que fueron asignadas al Centro desde otras dependencias de la Universidad, dentro de éstas se encuentran:

- Comité Antitrámites

- Proceso de Certificación de la Calidad bajo la norma GP:1000 e ISO 9001

- Plan Operativo 2007 – 2008.

- Diagnóstico del Centro para la presentación ante el Grupo de Apoyo²⁷.

- Así mismo, los practicantes colaboraron en la ejecución de ciertos procedimientos a través de la generación de ideas que facilitaron el trabajo, instrucciones en el manejo de equipos, mejoramiento de formatos para el control y manejo de la documentación recibida por parte cada una de las funcionarias en Microsoft Excel. En este último aspecto se ha observado una buena utilización del mismo para el control de los documentos, procesos y actividades pendientes por realizar, ello con el fin de utilizarlo en el mediano plazo como fuente de indicadores de servicio al cliente.

²⁷ Grupo de Apoyo: Vicerrectoría Académica, División de Sistemas, División Financiera, División de Servicios, División de Personal, Centro de Registro y Control Académico, Biblioteca, Centro de Recursos Informáticos y Educativos, Sección de Mantenimiento, Sección de Contabilidad y Presupuesto, Sección de Tesorería, Sección de Compras y Almacén General.

6.1.3 Meta 3: Recolección de información sobre el estado actual de la administración del centro y estudio de las metodologías a aplicar para el mejoramiento del área

6.1.3.1 Actividad 4

Recopilar suficiente información sobre el modelo de direccionamiento estratégico que actualmente rige a la Universidad

Ejecución

Los proyectos y actividades que orientan la evolución y modernización de la Universidad Tecnológica de Pereira se formulan, administran y controlan a través del Plan de Desarrollo, el cual tiene una vigencia limitada y representa la esencia de la visión a futuro de la universidad.

El direccionamiento estratégico es el conjunto de acciones que orientan a la universidad hacia el futuro y hacia el entorno con el fin de alcanzar su continuidad en el tiempo. Su formulación se realiza a partir de un análisis de la realidad institucional y de la realidad en donde la organización desea incidir. Contempla definición y despliegue de la misión, la visión, las políticas institucionales, los valores²⁸, los principios, los objetivos Institucionales y estrategias a mediano y largo plazo según resulte del diagnóstico interno y externo, con la línea base de cada uno de ellos.

El enfoque que actualmente se aplica para el diseño y elaboración del Plan de Desarrollo 2007 –2019 es el de direccionamiento estratégico²⁹, el cual permite

²⁸ Para mayor detalle referirse al marco institucional.

²⁹ Universidad Tecnológica de Pereira. Acuerdo No. 30 de 3 de Octubre de 2.006 del Consejo Superior por medio de la cual se establece el procedimiento para la elaboración, aprobación, ejecución, seguimiento, evaluación y control del Plan de Desarrollo Institucional de la Universidad Tecnológica de Pereira. Disponible desde Internet: http://planea.utp.edu.co/PDI_2007-2019/Documentos/A_Proceso_Formulacion_PDI/Acuerdo_30_PDI.pdf

identificar y definir claramente el conjunto de tareas y actividades a llevar a cabo durante el período de vigencia del Plan, para dar cumplimiento a los programas, proyectos y objetivos formulados en función de un desarrollo organizacional (cambios graduales planificados).

Así mismo, incluye las metas institucionales a mediano y largo plazo y los procedimientos y mecanismos generales para lograrlos. Otro de sus componentes vitales es el señalamiento de las formas, medios e instrumentos de vinculación y armonización del Plan de Desarrollo Institucional con los proyectos de la Universidad.

Por lo anterior es de gran importancia en el momento de establecer la propuesta de mejoramiento de procesos en el Centro de Registro y Control Académico, objeto del presente trabajo, tener en cuenta que debe estar enmarcada por los lineamientos generales establecidos en el Plan de Desarrollo y cumplir con la filosofía del Direccionamiento Estratégico.

En definitiva y de acuerdo con el panorama actual de la Universidad, una propuesta de mejoramiento de procesos dirigida a fortalecer el servicio al usuario es viable y necesaria para el Centro de Registro y Control Académico, pero su éxito depende de la claridad e inmersión dentro de las políticas de calidad, crecimiento e internacionalización que actualmente pretende desarrollar la Universidad Tecnológica de Pereira.

6.1.3.2 Actividad 5

Consultar y afianzar temas como: mejoramiento de proceso, gerencia del servicio, auditoria del servicio, análisis de procesos, herramientas estadísticas para el estudio de procesos y de satisfacción al cliente, muestreo del trabajo, entre otros.

Ejecución

En la elaboración de la propuesta de mejoramiento fue necesario consultar fuentes bibliográficas y de Internet acerca del mejoramiento de proceso en las organizaciones de servicios.

En esta búsqueda se encontraron diversos materiales de gran utilidad para el estudio, de los cuales se rescatan los siguientes:

- Mejoramiento de Procesos en una empresa de Servicios de James Harrington.
- Revolución en la Gerencia del Servicio de Kart Albrecht
- Servicio al Cliente: Métodos de Auditoria y Medición de Humberto Serna Gómez.
- El mapa: una guía para el mejoramiento de la calidad basado en el método de Deming, de Inda Cunningham
- Estudio de Tiempos y Movimiento para la Manufactura Ágil, de Fred E. Meyers
- Estadística y Muestreo, de Ciro Martínez Bencardino
- Probabilidad y Estadística para Ingeniería y Ciencias, de William Mendenhall.
- Medición de Satisfacción del usuario frente a los servicios más relevantes suministrados por el área administrativa de la Universidad Tecnológica de Pereira, monografía realizada por Mauricio Zuluaga y Mario Andrés Agudelo para optar al título de Tecnólogos Industriales
- Análisis de cargas laborales y mejoramiento de procesos en la Empresa de Telecomunicaciones de Pereira S.A. E.S.P. Monografía realizada por Juan David Hoyos Moreno y Lina Johanna Domínguez Mejía para optar al título de Ingenieros Industriales

Los aportes que se obtuvieron de estos documentos constituyeron la base para la determinación de la metodología de mejoramiento del Centro de Registro y Control Académico.

6.2 FASE 2: CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Objetivo específico: Conocer ampliamente la ejecución de cada uno de los procedimientos que se realizan en el Centro de Registro y Control Académico

Metas y actividades desarrolladas

6.2.1 Meta 4: Recolección de información sobre los procesos del Centro de Registro y Control Académico.

6.2.1.1 Actividad 6

Entrevistas con el Director del Centro de Registro y Control Académico y con los auxiliares administrativos pertenecientes al área, con el fin de obtener información sobre: actividades secuenciales, interdependencia con otras áreas de la Universidad en el proceso, equipos utilizados, documentos de ingreso y salida, duración de los procesos y procedimientos, normatividad actual

Ejecución

Se desarrollaron diversas conversaciones y entrevistas con cada uno de los miembros del Centro de Registro y Control Académico sobre la situación actual del mismo y las expectativas de mejoramiento que ellos esperan desarrollar en el mediano y largo plazo.

Para la recolección de la información se elaboró un derrotero de preguntas, el cual se muestra en el Anexo A. Derrotero entrevista a profundidad efectuada a los funcionarios del Centro de Registro y Control Académico

Gracias a la aplicación del instrumento, (ver Anexo A. Derrotero entrevista a profundidad efectuada a los funcionarios del Centro de Registro y Control Académico), a los funcionarios del Centro de Registro y Control Académico se obtuvo información relacionada con: la administración, planeación, dirección, desarrollo de actividades, identificación de los usuarios internos y externos, como también las interacciones con los mismos. (Ver en Anexo B. Usuarios internos y externos del Centro), control y necesidades actuales del Centro, la cual fue muy valiosa para:

- Establecer los aspectos positivos y la problemática actual
- Elaborar la matriz DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas)
- Análisis de la situación laboral actual de las funcionarias del Centro de Registro y Control Académico,
- Detección de necesidad de valorar a los usuarios de pregrado sobre la calidad del servicio prestado por el centro
- Realizar diagramas de causa - efecto, con el fin de establecer las causas de los problemas actuales
- Identificación y calificación de las variables que caracterizan el estado actual de los procedimientos.

6.2.1.2 Actividad 7

Observación directa y cronometrada del desarrollo del procedimiento de entrega de documentos por parte de los admitidos al Centro de Registro y Control Académico.

Ejecución

El procedimiento de entrega de documentos es efectuado por las personas que fueron admitidas por la universidad para cursar las diferentes carreras que ofrece, como también por las personas que quedaron en lista de espera.

El Centro de Registro y Control Académico programa la entrega de documentos durante varios días y organiza en cada uno de ellos determinado número de programas académicos.

Las personas admitidas y las que se encuentran en lista de espera deben de presentar el día que le corresponde según el programa académico con los siguientes documentos:

Parte académica:

- Copia del Documento de identidad
- Acta de grado original (Si no se ha graduado, constancia del colegio donde se certifique que el aspirante cursó y aprobó el grado once, y que sólo falta la ceremonia de grado -especificar fecha del grado-)
- Foto reciente 3x4 (No instantanea)
- Fotocopia carné de la EPS.

Parte financiera:

- Fotocopia de la Declaración de Renta o del certificados de ingresos y retenciones de la persona que lo sostiene económicamente
- Constancia del colegio original con el valor de la pensión y especificar si es público o privado
- Copia del último recibo de los servicios públicos domiciliarios donde conste el estrato social.

NOTA: La Universidad no devuelve documentos.

REGIMENES ESPECIALES

Para aspirantes admitidos en el régimen especial deben presentar adicionalmente a los enumerados arriba los siguientes documentos:

- **Comunidades Negras:** Certificado de la Dirección General para comunidades negras que expide el Ministerio del Interior.
- **Indígenas:** Certificado del Gobernador Indígena debidamente inscrito y reconocido por el Ministerio del Interior dirección de etnias (Anexar Acto administrativo vigente).
- **Desplazados:** Certificado de la Red de Solidaridad o Acción Social únicamente.
- **Reinsertados:** Certificado de la Oficina de Reinserción de la Gobernación respectiva
- **Deportistas De Alto Rendimiento:** Certificado de Coldeportes por haber obtenido 1, 2 o 3 puesto en eventos internacionales, nacionales, departamentales o municipales. (cuya vigencia no sea mayor a un año), anexar además hoja de vida deportiva.

Notas:

- El respectivo certificado original deberá anexarlo en las fechas estipuladas para la entrega de documentos, de lo contrario no aplica como régimen especial.
- Para los programas en Jornada Especial no aplican los regímenes de excepción

De esta manera cuando los usuarios presentan toda la documentación en el módulo de atención que corresponde a su programa académico y la funcionaria respectiva verifica que todos los documentos estén completos.

En el caso de que la documentación no este completa se le informa al usuario que: *“Se pueden recibir documentos incompletos siempre y cuando la causa sea justa, para lo cual se da plazo máximo hasta la primera semana de clase. Y sí después de cumplido el plazo no se traen todos los documentos se procede a cancelar el semestre.”*

Sí los documentos están en orden se realizan las siguientes actividades:

1. La funcionaria del Centro ingresa la relación de documentos recibidos a la aplicación Web de inscripciones.
2. A continuación se imprime la constancia de los documentos recibidos: académicos y financieros. Y se anexan dichos documentos.
3. El estudiante firma la constancia de recepción de documentos.
4. Se entrega al usuario la circular con las fechas de inducción de padres de familia y estudiantes; así como del curso introductorio de matemáticas a cada alumno de primer semestre.
5. Posteriormente se despachan a la División Financiera los documentos necesarios para la liquidación de la matrícula financiera. (*Documentos Financieros*).
6. y por último se organizan los documentos académicos recibidos en orden alfabético y por programa académico para confrontarlos con el respectivo listado de admitidos.

El procedimiento de entrega de documentos fue observado y cronometrado por los practicantes en diversas ocasiones, y los resultados de dicho trabajo se muestran en las tablas 15 y 16. Y en el Anexo C: el desarrollo de la toma de tiempos

Tabla 15. Tiempo Promedio de Atención a un usuario en el procedimiento de Entrega de Documentos

No. Ventanilla	FECHA						
	06/06/2007		16/11/2006			01/11/2005	
	1	3	1	2	3	4	2
No. de Lecturas	37	56	41	47	17	23	20
Tiempo de Servicio promedio	0:05:03	0:03:17	0:05:41	0:04:07	0:05:32	0:03:34	0:05:30
Desviación Estándar	0:01:53	0:01:07	0:02:41	0:02:25	0:02:59	0:01:16	0:02:43
% de Variabilidad	37,14%	33,72%	47,30%	58,80%	53,80%	35,73%	49,41%

PROMEDIO PONDERADO	
Tiempo de Servicio	0:04:30
Desviación Estándar	0:02:02
% de Variabilidad	45,20%

Fuente: Autores

Análisis:

- En primera instancia se efectuó un promedio ponderado del tiempo de servicio para la entrega de los documentos, teniendo en cuenta el tiempo promedio de atención en cada ventanilla y el número de lecturas realizado. Se encontró que un usuario es atendido en promedio en 4 minutos con 30 segundos.

- La desviación estándar del tiempo de servicio es muy alta, lo cual es preocupante dado que el procedimiento está estandarizado. La desviación estándar según el promedio ponderado se sitúa en 2 minutos con 2 segundos, cifra representa una volatilidad del 45,2% respecto al promedio.

- En la observación directa del procedimiento se evidenció que las funcionarias atendían varios usuarios al mismo tiempo, de la siguiente forma: Mientras un usuario espera documentos para firmar por parte del monitor, la funcionaria puede recibir y revisar los documentos del siguiente usuario.

- Se encontró también que las funcionarias al tiempo que atienden la recepción de documentos, responden preguntas e inquietudes de otros usuarios distintos a los que está atendiendo. Estos usuarios se acercan por un lado de la fila y formulan su inquietud o se comunican telefónicamente con las funcionarias.

Tabla 16. Tiempo Promedio de Duración en la fila de un usuario en el procedimiento de Entrega de Documentos

No. Ventanilla	FECHAS				
	16/11/2006				01/11/2005
	1	2	3	4	2
No. de Lecturas	30	23	17	21	20
Tiempo en la fila	2:13:58	1:13:52	0:55:14	2:05:51	0:25:08
Desviación Estándar	0:11:39	0:11:22	0:01:41	0:14:02	0:05:41
% de Variabilidad	8,7%	15,4%	3,0%	11,1%	22,6%

Fuente: Autores

Análisis:

Aunque el tiempo de servicio para la entrega de documentos en promedio le toma a un usuario cuatro minutos y medio, el tiempo que debe esperar en la fila varía entre 25 minutos y dos horas y trece minutos dependiendo de la hora de llegada y la cantidad de usuarios presentes en la fila.

Este tiempo para el usuario es muy alto y representa una falla enorme para brindar un servicio de excelente calidad.

Dentro de las situaciones observadas, que generan estos tiempos tan altos del usuario en la fila, encontramos las siguientes:

- Problemas con el Sistema de Información.
- Interrupción de la funcionaria por parte de otros admitidos que formulan preguntas e inquietudes.
- Atención de admitidos que quedaron debiendo la fotocopia de algún o algunos documentos y que se acercan posteriormente por un lado de la fila a terminar de entregar su documentación.
- Admitidos con documentos incompletos o no válidos, que no se le pueden recibir parcialmente y por lo cual deben retornar posteriormente.
- Personas en lista de espera que tienen muchas dudas e inquietudes sobre los pasos a seguir.

- Se bloquean los computadores.
- Se evidenció que existían módulos de atención con filas muy extensas y otras con filas cortas. En algunas ocasiones los módulos de atención con filas más cortas colaboran con personas de filas de otros módulos para agilizar procesos, pero esta situación de colaboración sólo era momentánea y posteriormente se presentaba de nuevo el fenómeno de mayor acumulación de personas en unos módulos respecto a los otros. La acumulación de personas en la fila no siempre sucedía en los mismos módulos.

De estas situaciones se destacan principalmente la entrega de documentos incompletos y la formulación de preguntas e inquietudes a las funcionarias sobre diversos procesos.

6.2.1.3 Actividad 8

Revisar los requerimientos de los usuarios del servicio que presta el área, por medio de la realización de una encuesta que permita la medición de la satisfacción e inquietudes de los usuarios del Centro de Registro y Control Académico

Ejecución

En correspondencia con el objetivo general de esta investigación, que consiste en: incorporar acciones mejoradoras para los procesos y procedimientos del Centro de Registro y Control Académico, de manera que atienda los requerimientos de los usuarios en forma oportuna y eficiente, se determinó que era necesario conocer el nivel de satisfacción de los principales usuarios del Centro de Registro y Control Académico de la Universidad Tecnológica de Pereira, entre los cuales se encuentran: los estudiantes y secretarías de pregrado y postgrado.

➤ **Recopilación de la Información**

La información que se recopila es la herramienta del investigador para establecer, comprobar los planteamientos y conseguir las explicaciones que permitan entender los procedimientos con el ánimo de facilitar el logro de los objetivos de la investigación.

Por ello, el proceso de recopilación de la información abarca las siguientes etapas:

- ***Primero: Identificación de las fuentes de información***

En este proyecto se tuvieron en cuenta fuentes primarias y secundarias. Dentro de las primarias podemos citar las siguientes:

- Encuesta a usuarios del Centro de Registro y Control Académico
- Entrevistas a funcionarios del Centro de Registro y Control Académico.

Dentro de las fuentes secundarias:

- Bibliografía especializada en mejoramiento de procesos, técnicas de administración, certificación de la calidad, gerencia del servicio
- Normatividad legal (GP 1000, Ley Antitrámites, Reglamento Estudiantil)
- Información desde Internet
- Manuales de funciones y procedimientos del Centro de Registro y Control Académico (no actualizados)
- Mapa de riegos, mapa de procesos administrativos, calendario académico, instructivos de los diferentes procedimientos.
- Consultas de tesis de grado y de revistas especializadas

- **Segundo: Selección de las técnicas de recolección de la información**

La encuesta

A partir del planteamiento del problema³⁰, los objetivos del proyecto, se diseñó una encuesta para la recolección de la información cuantitativa y cualitativa necesaria para el desarrollo del trabajo.

Al diseñar la encuesta se plantearon los siguientes objetivos:

- Revisar los requerimientos de los usuarios del servicio que presta el Centro de Registro y Control Académico.
- Evaluar la calidad del servicio del Centro de Registro y Control Académico en cuanto a agilidad, oportunidad y efectividad.
- Medir el nivel de satisfacción de los usuarios de Centro de Registro y Control Académico.

Igualmente mediante este instrumento se midieron las siguientes variables:

- **Agilidad en la atención:** se busca identificar que tan eficientes son las actividades desarrolladas en el Centro.
- **Amabilidad de las personas:** nos muestra la receptividad y la buena disposición de los funcionarios para atender los requerimientos de los usuarios.
- **Horario de atención:** nos indica la conveniencia del horario de atención actual y la percepción de conformidad con el mismo.
- **Información que manejan:** incluye la pertinencia y manejo de la información suministrada a los usuarios por parte de las funcionarias.
- **Prestación oportuna del servicio:** permite visualizar si los requerimientos de los usuarios son atendidos en forma eficaz.

³⁰ Ver numeral 2.1 y 2.2

- **Tiempo de prestación del servicio:** permite determinar la percepción que tienen los usuarios sobre los tiempos de atención, trámite y entrega de los resultados a los requerimientos de los usuarios.
- **Tiempo de entrega de documentos:** mide el tiempo en que los documentos son entregados al usuario a partir del momento en que éste los solicita.

Para el diseño del instrumento se consideraron varios cuestionarios aportados por la oficina de Gestión de la Calidad de la Universidad Tecnológica de Pereira, que estaban orientados a la medición de la satisfacción de los usuarios de la diferentes dependencias de la universidad, así mismo, se tomaron como guía los principios para el diseño de encuestas, la medición de la satisfacción del cliente y se consultaron expertos en la materia.

En la construcción del cuestionario de la encuesta, se aplicaron los principios de congruencia (formular preguntas congruentes), coherencia (realizar preguntas consistentes con la temática) y autenticidad (que produzca resultados válidos y confiables).³¹

En la formulación de la preguntas se consideraron los objetivos de la encuesta y la experiencia personal en el diseño de encuestas. Así mismo, se contempló que sólo dos de las preguntas tuvieran un componente abierto y el resto manejara un componente cerrado, con la intención de agrupar conceptos, facilitar la tabulación, el análisis y evitar subjetivismos que desviarán al instrumento de los objetivos buscados. Dado el tamaño de la población y el tamaño muestra seleccionado se hizo necesario que las preguntas fueran sencillas, claras y precisas, que permitieran un desarrollo ágil del instrumento por parte los encuestados sin dar lugar a confusiones o malos entendidos.

³¹ OROZCO J. Arturo. Investigación de Mercados. Concepto y práctica. Editorial Norma, Bogotá, 1999. Pág. 106.

Las preguntas cerradas utilizadas son de dos tipos: las preguntas de opción múltiple y las preguntas de opción múltiple con respuesta a escala, tratando de reducir la opción “no sabe” o “no responde”.

En el desarrollo de la encuesta en primera instancia se le pidió al encuestado que indicara las ocasiones en las cuales ha tenido interacción con el Centro de Registro y Control Académico, ello con la intención de que el encuestado, habiendo recordado los diferentes servicios ofrecidos por el Centro, determinara la percepción que tiene sobre las características propias del servicio que el Centro le ofreció, dicha percepción se midió a través de las variables del instrumento. Finalmente se realiza una pregunta que pretende determinar que procedimientos y servicios que ofrece el Centro requieren de una mejora urgente.

Para la realización de las preguntas se utilizó la escala de Likert³² para la medición de actitudes (conocimiento, opinión, motivación y decisión).

○ **La estructura de los cuestionarios está compuesta de cuatro partes:**

La primera parte de la encuesta contiene información general del encuestado (fecha, nombre del encuestado y teléfono) a excepción de la fecha los otros datos no eran obligatorios en el diligenciamiento del instrumento. Ello para reducir el sesgo que produce la identificación de la persona.

A continuación se clasificaba el tipo usuario encuestado.

En la segunda parte de la encuesta se indagaba sobre los trámites que el encuestado había efectuado en el Centro de Registro y Control Académico. Ello para que el encuestado recordara su experiencia con este Centro.

³² Escala de Likert: Esta escala propuesta por Rensis Likert considera un conjunto de “reactivos” en forma de afirmaciones, juicios, declaraciones, que buscan producir cierto impacto para estimular una reacción en la persona entrevistada, solicitándole que elija una de las opciones de la escala. (Orozco, 1999, p.170).

La tercera pregunta se enfoca a medir la percepción del usuario con respecto a las siete variables de la encuesta, donde el encuestado calificaba de 1 a 5 (donde 5 es el mayor valor de satisfacción y 1 el menor) cada uno de los ítems, según el nivel de satisfacción logrado por él.

La última parte de la encuesta pretendía conocer aquellos trámites, que según los encuestados, deben mejorarse.

Es posible observar el formato de la encuesta en el Anexo D: Formato de la encuesta de satisfacción de los usuarios de pregrado

o **Determinación de la muestra**

Para la realización de la misma se utilizó el consolidado del número de estudiantes por programa académico activos durante el segundo semestre de 2006, dicho consolidado fue suministrado por el “Sistema de Información “del Centro de Registro y Control Académico.

Se encontró que la población objeto de estudio estaba comprendida por un total de 10.738 estudiantes de pregrado y postgrado (10.309 estudiantes de pregrado y 429 estudiantes de postgrado) y que para hallar un tamaño de muestra óptimo que involucrara una buena relación entre: confianza, error máximo, variabilidad y costos de ejecución (tiempo y dinero) se realizó una prueba piloto que constó de 101 encuestas realizadas en diferentes sitios concurridos de la Universidad Tecnológica de Pereira, el día 20 de noviembre de 2006.

Después de realizar la prueba piloto, se efectuó un análisis de frecuencias, con los datos arrojados por la variable: “tiempo de prestación del servicio”; dicha variable tenía una calificación de 1 a 5, donde 5 era el máximo nivel de satisfacción y 1 el

menor nivel de satisfacción. Lo cual se puede observar en el Anexo E: Análisis de la variable “tiempo de prestación del servicio” para el cálculo del tamaño de muestra

Producto de este análisis de datos se encontraron las siguientes características en la muestra:

Tabla 17. Características de la muestra de la prueba piloto para la realización de la encuesta de satisfacción de los usuarios

n=	101
X (media) =	3,34
S=	1,0367

Fuente: Autores

Para determinar el tamaño de muestra se utilizaron los parámetros arrojados por la prueba piloto

Tabla 18. Definición del tamaño de muestra de la encuesta de satisfacción de los usuarios del Centro de Registro y Control Académico

Población:	10.738 estudiantes de pregrado y postgrado.
Nivel de Confianza:	95%
Error:	8%
Tamaño de Muestra:	645 encuestas.

Fuente: Autores

Para el calculo del tamaño de muestra se utilizó la formula
$$n = \frac{z^2 * s^2}{e^2}$$

Donde:

Z = Número correspondiente al nivel de confianza elegido para el estudio, dicho número esta representado dentro de la tabla de la distribución normal estándar (con u=0 y desviación estándar = 1)

S = La desviación estándar obtenida en la prueba piloto.

e = Error máximo admitido por los investigadores para realizar el estudio, el cual fue seleccionado teniendo en cuenta los costos de ejecución.

Con este cálculo se procedió a determinar el número de estudiantes por programa académico, distribuidos proporcionalmente según el número de estudiantes matriculados por programa. (Ver Anexo F: No. de muestras por programa académico)

A la hora de realizar la encuesta se tuvo especial cuidado de abarcar varios semestres del mismo programa y de no repetir encuestados.

Hay que advertir que después de la realización de la prueba piloto, el diseño de las preguntas no tuvo ninguna modificación, porque la experiencia con esta prueba no mostró violación a los principios fundamentales para el diseño de preguntas. Sin embargo, esta prueba sí permitió visualizar el trabajo que se requería para poder realizar la totalidad de las encuestas.

○ **Proceso para la recolección de datos.**

Para la recolección de la información el trabajo de campo fue efectuado por los investigadores, quienes utilizaron varias estrategias para llegar a todos los encuestados de manera que representaran a la población, las cuales fueron:

- Consecución de las fechas, lugares y hora de los exámenes finales.
- Indagar sobre fechas de sustentaciones y talleres finales de diferentes programas.

- Revisar la programación de clases de cada programa.
- Entrevistas a estudiantes que se acercaban a sus facultades a realizar diferentes trámites.
- Realización de recorridos por las instalaciones de cada uno de los programas para buscar a los estudiantes que pertenecieran al mismo.

○ **Procesamiento de la información**

Para el procesamiento de la información se han utilizaron dos programas: Microsoft Access y Microsoft Excel

Software Microsoft Access:

Para la tabulación de las encuestas se diseñó una base de datos en el aplicativo de Microsoft Access, con la intención de agilizar este proceso y tener confiabilidad al momento de realizar los análisis respectivos.

En este programa se emplearon formularios muy intuitivos con botones de selección, espacios para las preguntas abiertas y clasificación de elementos como el tipo de usuario, los programas académicos, semestres, etc.

Figura 12. Formulario en Microsoft Access para diligenciar las encuestas de satisfacción de los usuarios del Centro de Registro y Control Académico. (Parte 1).

Fuente: Base de Datos en MS Access diseñada por los autores:

Figura 13. Formulario en Microsoft Access para diligenciar las encuestas de satisfacción de los usuarios del Centro de Registro y Control Académico. (Parte 2).

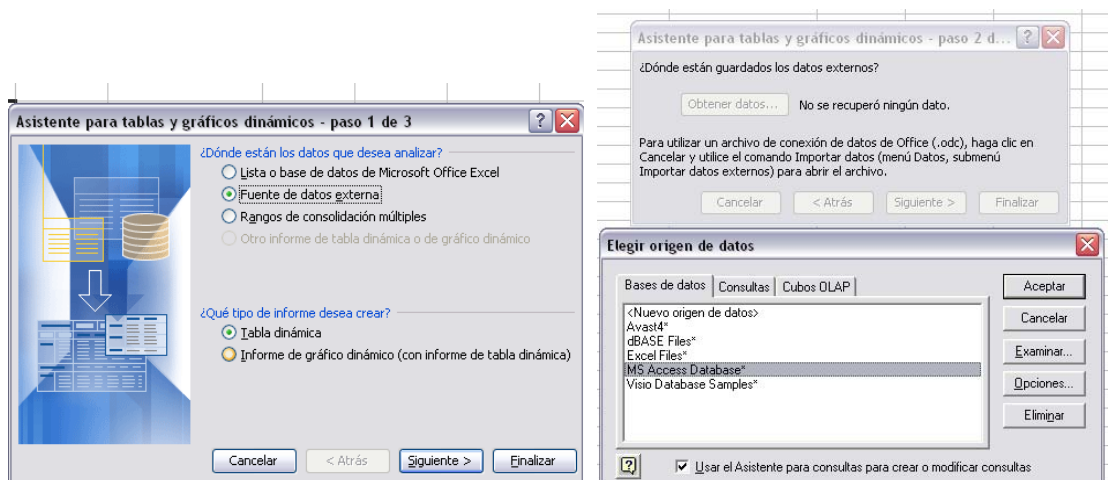


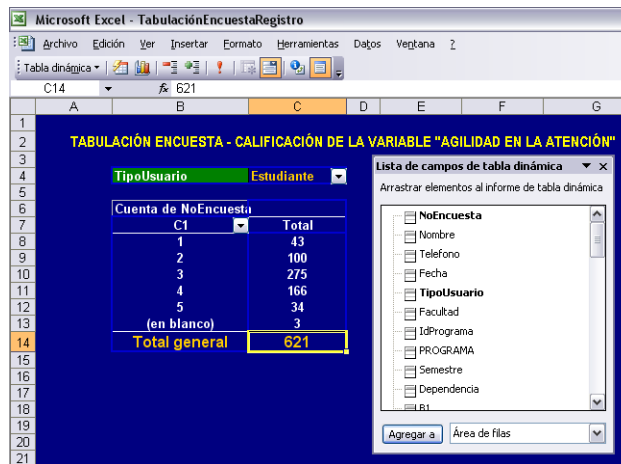
Fuente: Base de Datos en MS Access diseñada por los autores:

Software Microsoft Excel:

Para realizar el análisis estadístico de la información obtenida a partir de las encuestas se utilizó la herramienta “Informes de tablas y gráficos dinámicos”, a través de la cual se diseñó una consulta que obtenía los datos almacenados en la base de datos de Microsoft Access.

Figura 14. Tablas dinámicas de Microsoft Excel para la tabulación de los resultados de la encuesta de satisfacción de los usuarios





Fuente: Autores

o Análisis de Resultados de la Encuesta

A continuación se registrarán los resultados de la encuesta, procediendo después a realizar el respectivo análisis.

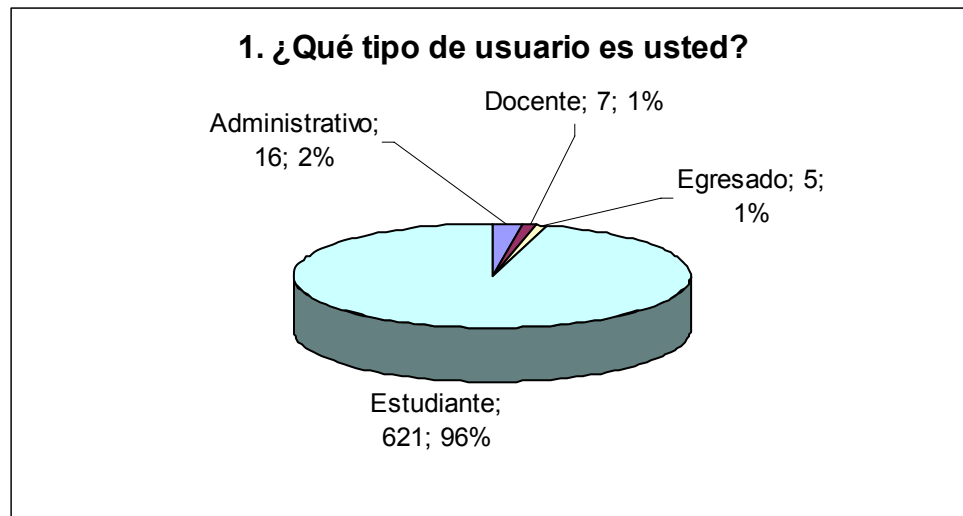
1. ¿Qué tipo de usuario es usted?

Tabla 19. ¿Qué tipo de usuario es usted?

Tipo de Usuario	Frecuencia
Administrativo	16
Docente	7
Egresado	5
Estudiante	621
Total general	649

Fuente: Autores

Figura 15. ¿Qué tipo de usuario es usted?



Base 649

Fuente: Autores

Análisis

La encuesta fue dirigida principalmente a los estudiantes de pregrado y postgrado de todos los programas académicos de la Universidad Tecnológica de Pereira, ya que ellos son los principales usuarios del Centro de Registro y Control Académico. Dada su importancia, este grupo representa el 96% de la muestra entrevistada.

Aunque se realizaron algunas encuestas a otros usuarios {Docentes (1%), Administrativos (2%) y Egresados (1%)}, para la evaluación final de la satisfacción de estos usuarios se complementó utilizando otros métodos de recolección de información como entrevistas personales.

Teniendo en cuenta la participación porcentual dada por el número de estudiantes que pertenecen a cada una de las facultades, se procedió a determinar el número de encuestas a realizar en cada programa académico. Esto significa que a mayor participación de una Facultad tenía un número mayor de encuestas asignado.

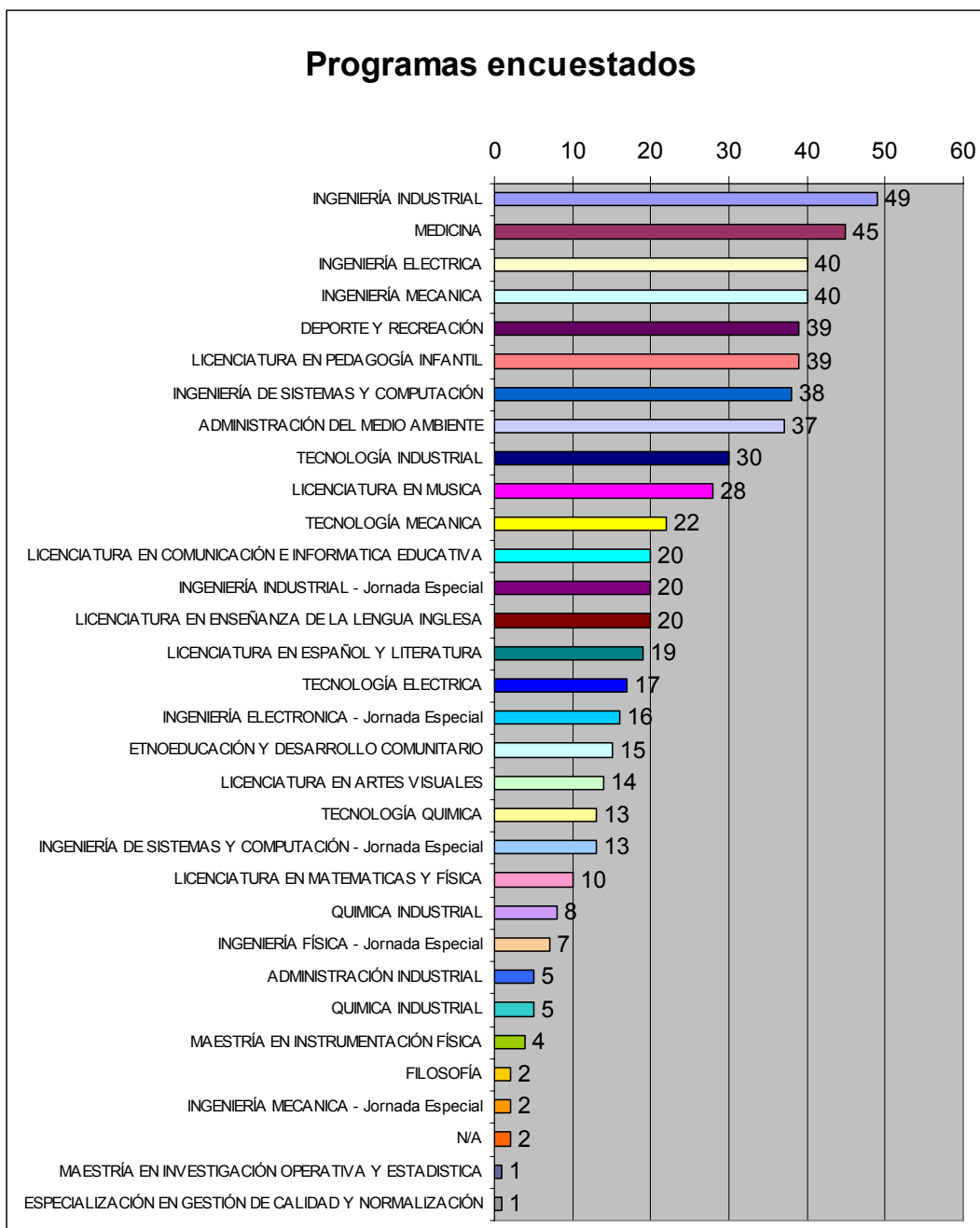
A continuación se puede observar el número de encuestas realizadas por programa académico.

Tabla 20. Número de encuestas realizadas por programa académico

Código del Programa	Programa	Total
13	Ingeniería Industrial	50
31	Medicina	45
12	Ingeniería Eléctrica	40
14	Ingeniería Mecánica	40
32	Deporte y Recreación	39
33	Licenciatura en Pedagogía Infantil	39
28	Ingeniería de Sistemas y Computación	38
27	Administración del Medio Ambiente	37
23	Tecnología Industrial	30
1	Licenciatura en Música	28
24	Tecnología Mecánica	22
6	Licenciatura en Comunicación e Informática Educativa	20
38	Ingeniería Industrial - Jornada Especial	20
68	Licenciatura en Enseñanza de la Lengua Inglesa	20
9	Licenciatura en Español y Literatura	19
22	Tecnología Eléctrica	17
36	Ingeniería Electrónica - Jornada Especial	16
21	Etnoeducación y Desarrollo Comunitario	15
4	Licenciatura en Artes Visuales	14
25	Tecnología Química	13
37	Ingeniería de Sistemas y Computación - Jornada Especial	13
7	Licenciatura en Matemáticas y Física	10
16	Química Industrial	8
34	Ingeniería Física - Jornada Especial	7
53	Administración Industrial	5
65	Química Industrial	5
40	Maestría en Instrumentación Física	4
3	Filosofía	2
39	Ingeniería Mecánica - Jornada Especial	2
83	n/a	2
42	Maestría en Investigación Operativa y Estadística	1
56	Especialización en Gestión de Calidad y Normalización	1
	Total general	621

Fuente: Autores

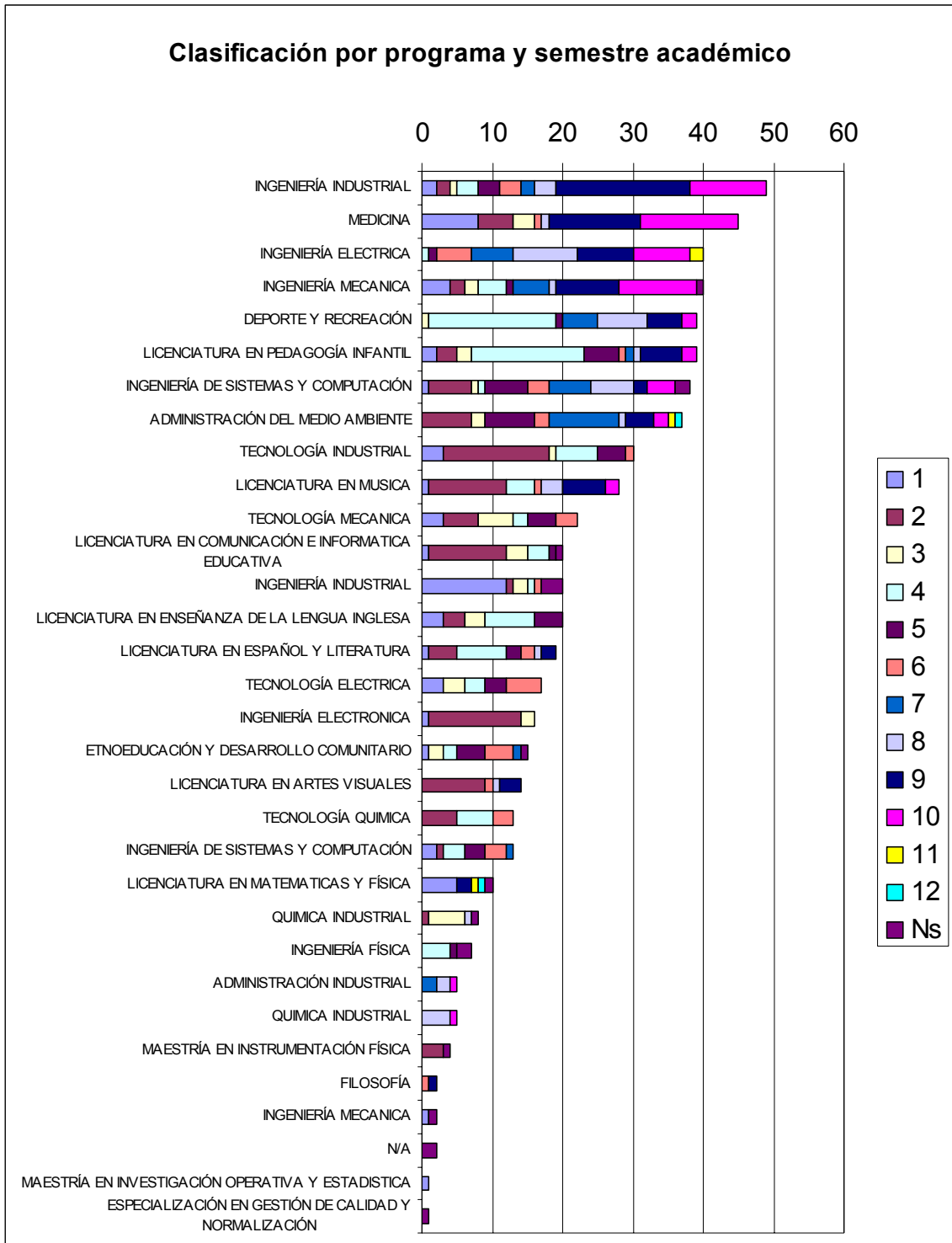
Figura 16. Programas encuestados



Fuente: Autores

En la figura 17 se puede observar el número de encuestas realizado en cada programa académico que se corresponde con la programación realizada proporcionalmente por número de estudiantes por facultad.

Figura 17. Clasificación de los encuestados por programa y semestre académico



Fuente: Autores

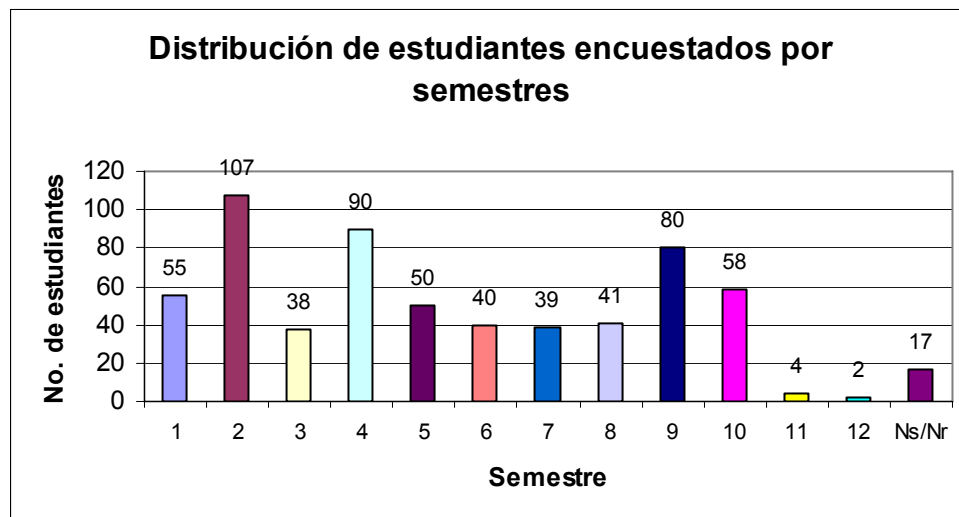
En la figura 18 se observa la participación de estudiantes encuestados por semestres en cada uno de los diferentes programas académicos.

Tabla 21. Distribución de estudiantes por semestre

Semestre	Total
1	55
2	107
3	38
4	90
5	50
6	40
7	39
8	41
9	80
10	58
11	4
12	2
Ns/Nr	17
Total general	621

Fuente: Autores

Figura 18. Distribución de estudiantes por semestre



Base 621

Fuente: Autores

Análisis

Los 621 estudiantes encuestados fueron seleccionados al azar.

La muestra reflejó que los grupos más significativos dentro de los estudiantes son los de segundo semestre con 107 estudiantes (17.23%), seguidos por los de cuarto semestre con 90 estudiantes (14.5%) y por los de octavo semestre cuya muestra fue de 80 estudiantes (12,8%) y el 344 restantes representan el (55.47%)

2. ¿Cuáles han sido los trámites que usted ha efectuado en el Centro de Registro y Control Académico?

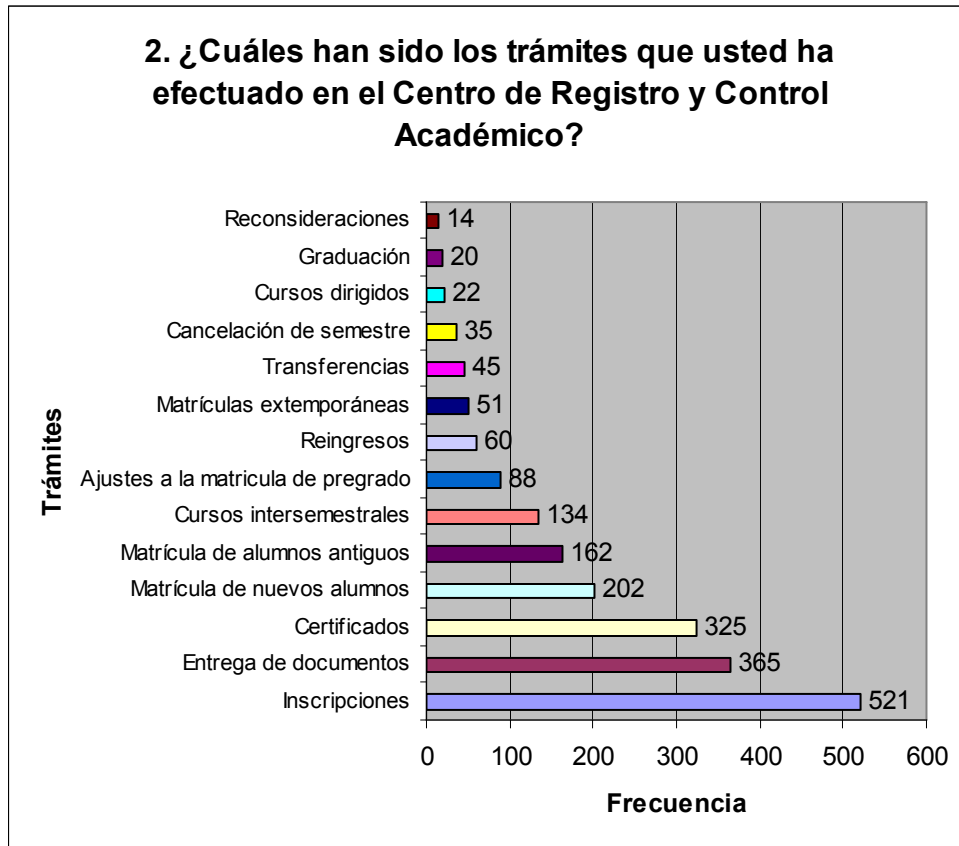
Tipo de Usuario: Estudiante (Base 621):

Tabla 22. Frecuencia de los tramites realizados en el Centro de Registro y Control Académico

Trámite	Frecuencia
Inscripciones	521
Entrega de documentos	365
Certificados	325
Matrícula de nuevos alumnos	202
Matrícula de alumnos antiguos	162
Cursos intersemestrales	134
Ajustes a la matricula de pregrado	88
Reingresos	60
Matrículas extemporáneas	51
Transferencias	45
Cancelación de semestre	35
Cursos dirigidos	22
Graduación	20
Reconsideraciones	14

Fuente: Autores

Figura 19. Frecuencia de los tramites realizados en el Centro de Registro y Control Académico



Base 621

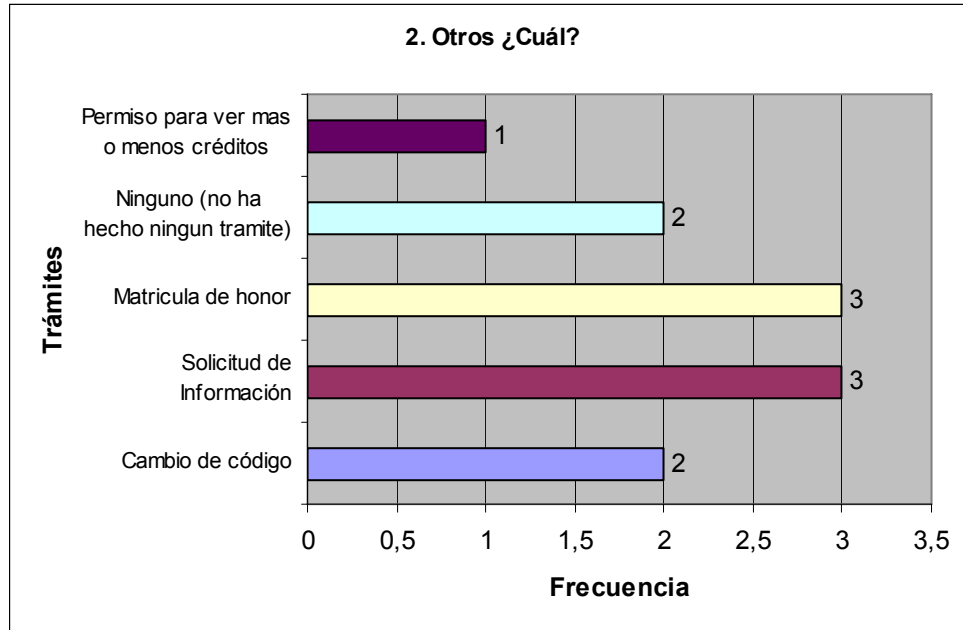
Fuente: Autores

Tabla 23. Otros trámites realizados por los usuarios en el Centro

Otro ¿Cuál?	Total
Cambio de código	2
Solicitud de Información	3
Matricula de honor	3
Ninguno (no ha hecho ningún tramite)	2
Permiso para ver más o menos créditos	1

Fuente: Autores

Figura 20. Otros trámites realizados por los usuarios en el Centro



Base 11

Fuente: Autores

Análisis

De las 621 personas encuestadas el 84% (521 personas) manifestaron haber tramitado su Inscripción ante el Centro de Registro y Control Académico de la Universidad Tecnológica de Pereira.

De igual forma 365 personas (59%) recordaron haber realizado el procedimiento de “Entrega de Documentos”; estos resultados son interesantes sí se comparan con el procedimiento de “Matricula de Alumnos nuevos”, aspecto que fue seleccionado por el 32% de los encuestados (202 personas), ya que procedimientos que se realizan conjuntamente.

Un total de 325 personas (52,33%) anotaron que habían solicitado algún tipo de Certificado.

Llama la atención que sólo el 22% de los encuestados (162 personas) recuerda haber realizado el procedimiento de “Matricula Académica como Alumno Antiguo” ante el Centro de Control y Registro, lo cual se explica en el hecho de que el actual proceso de matriculas se realiza por Internet y por ello no es necesario dirigirse al Centro para realizar dicho procedimiento. Esta cifra se puede contrastar con el procedimiento de “Ajustes a la matricula”, ítem que fue seleccionado por 88 personas (14,17%), lo cual nos indica que la mayoría que recuerdan haber realizar su procedimiento de matricula como alumnos antiguos es porque tuvieron que realizar algún tipo ajuste a la misma, y por ello se cree que tuvieron que dirigir al Centro en búsqueda de apoyo.

Es importante destacar que el 22% de los encuestados (134 personas) manifestaron haber cursado “Cursos Intersemestrales”, que en los últimos años se han convertido en un elemento esencial para aquellos estudiantes que desean estar al día con su pensum académico.

En un segundo plano encontramos que los encuestados realizaron los siguientes tramites: Reingresos el 9% (60 personas), solicitud de Matricula Extemporánea 8% (51 personas), Transferencias 7% (45 personas) y Cancelación de Semestre 6% (35 personas)

En los últimos lugares encontramos el trámite de graduación donde sólo el 3% de los encuestados (20 personas) manifestó haberlo efectuado.

En ultimo lugar están las reconsideraciones con un 2% de participación (14 personas), ya que son muy pocas las personas que deben utilizar este tramite.

Dentro del aspecto “otros tramites”, se destacan: la solicitud de información en general, información acerca de la matricula de honor, cambio de código y solicitud de permiso para ver más créditos.

NOTA:

El objetivo fundamental de esta pregunta fue la de realizar un proceso mental retrospectivo en el encuestado, para que este recordara los tramites o servicios efectuados ante el Centro de Registro y Control Académico; para que con base en esas experiencias tuviera los elementos necesarios para dar una calificación de la calidad del servicio prestado por el Centro.

Adicionalmente, durante el proceso el encuestador solucionó todas las dudas e inquietudes del encuestado, para que este tuviera claro en que consistía cada uno de los aspectos evaluados.

3. De acuerdo con los aspectos enunciados en la tabla siguiente, califique la prestación de los servicios que usted ha requerido del Centro de Registro y Control Académico

La escala es de uno (1) a cinco (5), en donde uno (1) representa el menor valor de satisfacción y cinco (5) el mayor valor de satisfacción

Tabla 24. Escala de Likert

Calificación	Significado
1	Muy insatisfecho
2	Insatisfecho
3	Indeciso
4	Satisfecho
5	Muy satisfecho

Fuente: Autores

Análisis

Al indagar sobre la percepción que tienen los estudiantes sobre las variables de calidad del servicio del Centro de Registro y Control Académico planteadas en la encuesta: agilidad en la atención, amabilidad de las personas, horario de atención,

información que manejan, prestación oportuna del servicio, tiempo de prestación del servicio y tiempo de entrega de documentos; se encontró la siguiente distribución de frecuencias:

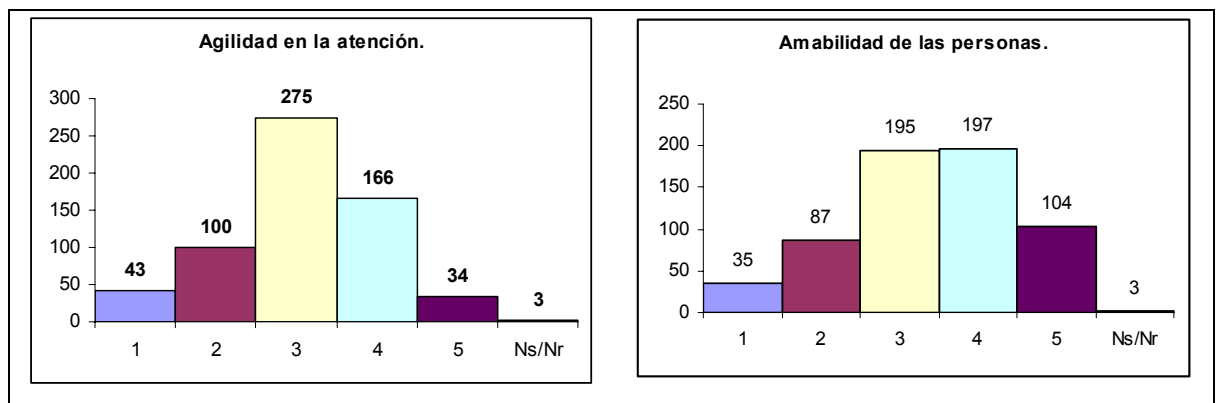
Tabla 25. Análisis de Frecuencias para cada valor de calificación y cada variable de la encuesta

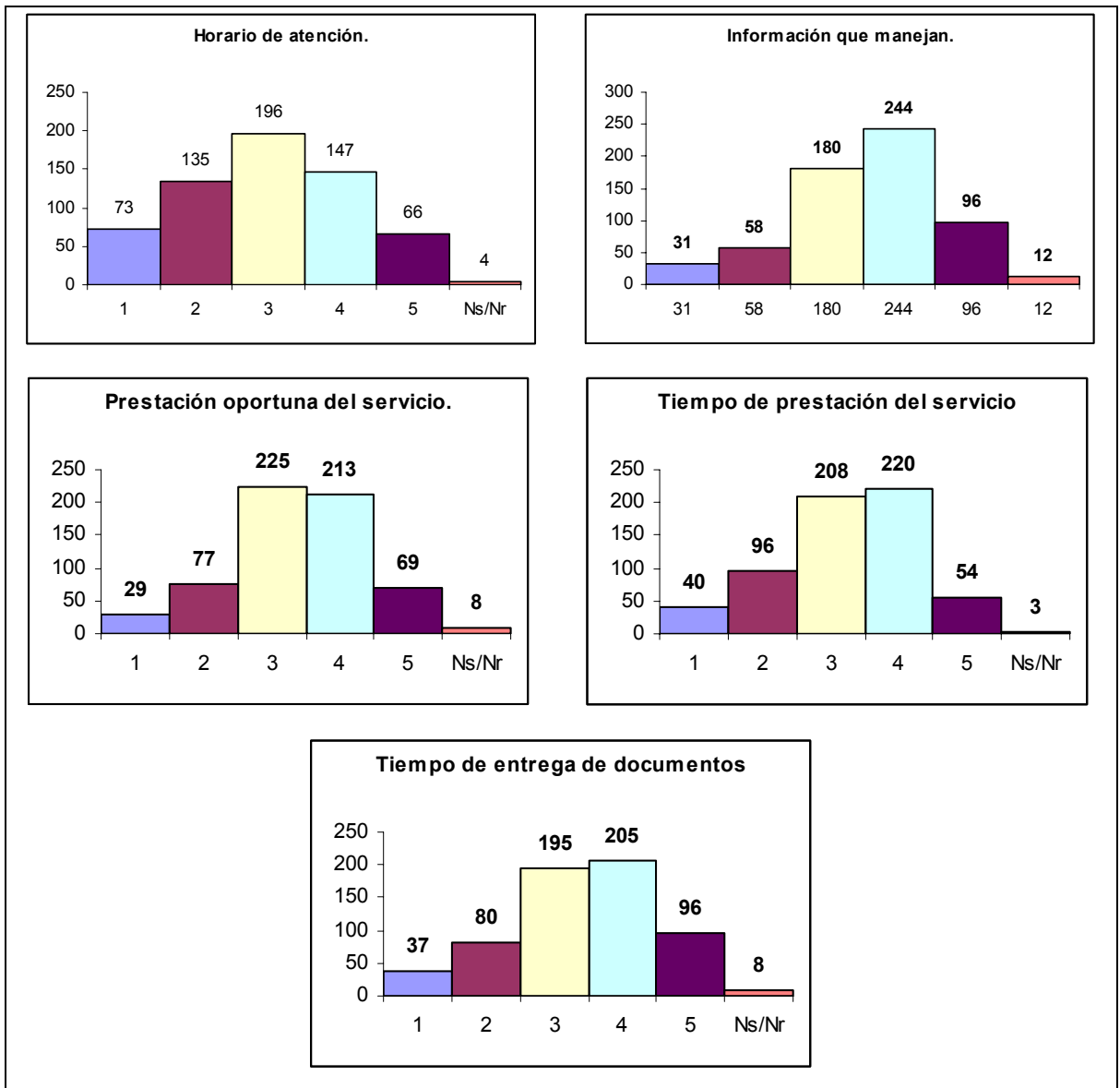
Aspecto a calificar	1	2	3	4	5	Ns/Nr	Totales
Agilidad en la atención.	43	100	275	166	34	3	621
Amabilidad de las personas.	35	87	195	197	104	3	621
Horario de atención.	73	135	196	147	66	4	621
Información que manejan.	31	58	180	244	96	12	621
Prestación oportuna del servicio.	29	77	225	213	69	8	621
Tiempo de prestación del servicio	40	96	208	220	54	3	621
Tiempo de entrega de documentos	37	80	195	205	96	8	621
TOTALES	288	633	1474	1392	519	41	621
	7%	15%	34%	32%	12%	1%	

Fuente: Autores

A continuación se presentan las gráficas de barras que muestran las tendencias en la calificación de las variables efectuada por los estudiantes encuestados:

Figura 21. Gráfico de barras con las frecuencias de calificación de las variables de la encuesta.





Fuente: Autores

Para determinar la calificación que los entrevistados dieron a las variables se ponderó la frecuencia con el valor de evaluación. Para ello se multiplicó la frecuencia por su respectiva calificación para cada una de las variables, así:

Tabla 26. Ponderación de las variables de la encuesta

Aspecto a calificar	1	2	3	4	5
Agilidad en la atención.	43*1 = 43	100*2 = 200	275*3 = 825	166*4 = 664	34*5 = 170
Amabilidad de las personas.	35*1 = 35	87*2 = 174	195*3 = 585	197*4 = 788	104*5 = 520
Horario de atención.	73*1 = 73	135*2 = 270	196*3 = 588	147*4 = 588	66*5 = 330
Información que manejan.	31*1 = 31	58*2 = 116	180*3 = 540	244*4 = 976	96*5 = 480
Prestación oportuna del servicio.	29*1 = 29	77*2 = 154	225*3 = 675	213*4 = 852	69*5 = 345
Tiempo de prestación del servicio.	40*1 = 40	96*2 = 192	208*3 = 624	220*4 = 880	54*5 = 270
Tiempo de entrega de documentos.	37*1 = 37	80*2 = 160	195*3 = 585	205*4 = 820	96*5 = 480

Fuente: Autores

Posteriormente se sumaron las calificaciones ponderadas para cada nota de calificación y este resultados se dividió entre las frecuencias de las respuestas de cada variables (excluyendo las respuestas NS / NR)

Tabla 27. Ajuste de la ponderación de las variables de la encuesta

Aspecto a calificar	1	2	3	4	5	Sumatoria por cada variable	Frecuencia depurada (excluye NS/NR)	Calificación resultante (dividir sumatoria de cada variable entre la frecuencia depurada)
Agilidad en la atención.	43	200	825	664	170	1902	621 - 3 = 618	1902/618 = 3,08
Amabilidad de las personas.	35	174	585	788	520	2102	621 - 3 = 618	2102/618 = 3,40
Horario de atención.	73	270	588	588	330	1849	621 - 4 = 617	1849/617 = 3,00
Información que manejan.	31	116	540	976	480	2143	621 - 12 = 609	2143/609 = 3,52
Prestación oportuna del servicio.	29	154	675	852	345	2055	621 - 8 = 613	2055/613 = 3,35
Tiempo de prestación del servicio.	40	192	624	880	270	2006	621 - 3 = 618	2006/618 = 3,25
Tiempo de entrega de documentos.	37	160	585	820	480	2082	621 - 8 = 613	2082/613 = 3,40

Fuente: Autores

NOTA: *Los No sabe o No responde se presentaron porque las personas no tenían los argumentos suficientes o no se sentían seguros de dar algún tipo de calificación para las propuestas en la encuesta.*

Así se tiene que la calificación media de la percepción de los encuestados de cada variable es:

Tabla 28. Calificación media de la percepción de los encuestados de cada variable

Aspecto a calificar	Calificación media
Agilidad en la atención.	3,08
Amabilidad de las personas.	3,40
Horario de atención.	3,00
Información que manejan.	3,52
Prestación oportuna del servicio.	3,35
Tiempo de prestación del servicio.	3,25
Tiempo de entrega de documentos.	3,40

Fuente: Autores

Al organizar los resultados en forma descendente se tiene:

Tabla 29. Calificación media de la percepción de los encuestados de cada variable ordenada en forma descendente

Aspecto a calificar	Calificación media
Información que manejan.	3,52
Amabilidad de las personas.	3,40
Tiempo de entrega de documentos.	3,40
Prestación oportuna del servicio.	3,35
Tiempo de prestación del servicio.	3,25
Agilidad en la atención.	3,08
Horario de atención.	3,00

Fuente: Autores

La tabla anterior permite determinar que la calificación de las variables del servicio del Centro fluctúa entre el 3,00 y el 3,52. Estos valores según la escala de Likert implican que los usuarios se encuentran indecisos respecto a la calidad del servicio que reciben del Centro, lo cual es síntoma de que hay usuarios

satisfechos pero de igual forma hay una buena cantidad de usuarios que se encuentran insatisfechos.

Posteriormente se procedió a realizar un análisis estadístico de cada una de las variables para determinar los siguientes aspectos:

- Variabilidad de las respuestas. Para los cálculos, se utilizaron las formulas para la varianza y desviación estándar muestrales, tales formulas son:

$$\text{Varianza} = S^2 = \frac{\sum ((X_i - \bar{X})^2) * F_i}{n - 1}$$

$$\text{Desviación estándar} = S = \sqrt{\frac{\sum ((X_i - \bar{X})^2) * F_i}{n - 1}}$$

- Intervalos de confianza: mediante la utilización del teorema de Tchebysheff, el cual plantea lo siguiente:
 - Aproximadamente el 68% de los valores de una muestra o población, sin importar su distribución, se encuentran a ± 1 desviación estándar a partir de la media.
 - Aproximadamente el 95% de los valores de una muestra o población, sin importar su distribución, se encuentran a ± 2 desviaciones estándar a partir de la media.
 - Aproximadamente el 99% de los valores de una muestra o población, sin importar su distribución, se encuentran a ± 3 desviaciones estándar a partir de la media.
- Número y porcentaje de estudiantes que calificaron cada variable por debajo y sobre la media.

A continuación se presenta el desarrollo del análisis estadístico para una de las variables de la encuesta:

Variable 1: Información que manejan

Tabla 30. Análisis estadístico de la Variable 1: Información que manejan

Aspecto a calificar	Xi	Frecuencia (Fi)	Xi* Fi	(Xi - X) ²	((Xi - X) ²)*Fi
Información que manejan.	1	31	31	6,34	196,69
	2	58	116	2,31	133,81
	3	180	540	0,27	48,46
	4	244	976	0,23	56,48
	5	96	480	2,19	210,60
Totales		609	2143		646,03

Fuente: Autores

Encontramos que:

Tabla 31. Varianza de la Variable 1 de la encuesta

Varianza	1,06
Desviación estándar	1,03

Fuente: Autores

Aplicación del Teorema de Tchebysheff

A continuación se aplica el Teorema de Tchebysheff para calcular los intervalos de confianza para: ± 1 desviación estándar y ± 2 desviaciones estándar tomando como base los 609 estudiantes que calificaron de 1 a 5 esta variable.

Así, se tiene que:

- A una desviación estándar

Para el límite inferior = Media + ZS = 3,52 + (1 * 1,03)= 4,55

Para el límite inferior = Media - ZS = 3,52 - (1 * 1,03)= 2,49

Lo cual significa que el intervalo de confianza para la variable “Información que manejan” esta entre 2,49 y 4,55, lo cual nos muestra una variabilidad muy alta y la existencia de un fenómeno que caracteriza a usuarios muy satisfechos y a otros que han tenido inconvenientes cuando han acudido al Centro.

Para calcular la cantidad de estudiantes en este intervalo se interpolaron los datos que se aprecian en las tablas No 32 y 33:

Para el límite inferior:

Tabla 32. Cálculo de la cantidad de estudiantes para el limite inferior en la Variable 1 a una desviación estándar

Calificación	Frecuencia acumulada
2	89
2,49	Y
3	269

Fuente: Autores

Donde

$$y = 269 - \frac{(269 - 89) * (3 - 2,49)}{3 - 2} = 177,2 \approx 177$$

Para el límite superior:

Tabla 33. Cálculo de la cantidad de estudiantes para el limite superior en la Variable 1 a una desviación estándar

Calificación	Frecuencia acumulada
4	513
4,55	Z
5	609

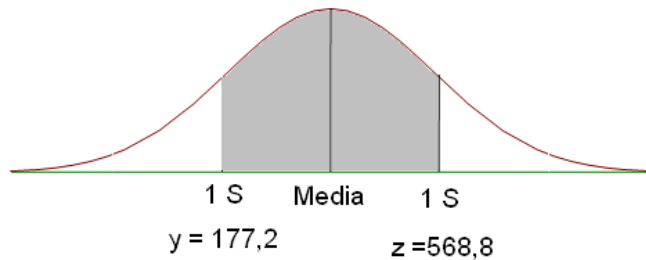
Fuente: Autores

Donde

$$z = 609 - \frac{(609 - 513) * (5 - 4,55)}{5 - 4} = 568,8 \approx 568$$

Dado que se trabajó con frecuencias y áreas acumuladas, para el Cálculo del número de estudiantes que se encuentran en el intervalo de confianza calculado (2,49 – 4,55), es necesario restar $z - y$ (ver figura 22), lo cual arrojó como resultado que 388 estudiantes (63,81% de los encuestados) calificaron la variable “Información que manejan” entre 2,49 y 4,55

Figura 22. Gráfica normal de frecuencias acumuladas a una desviación estándar



Fuente: Autores

- Dos desviaciones estándar

Para el límite inferior = Media + ZS = 3,52 + (2 * 1,03)= 5,58 =5 (Se ha definido que 5 es la máxima calificación posible)

Para el límite inferior = Media - ZS = 3,52 - (2 * 1,03)= 1,46

Lo cual significa que el intervalo de confianza para dos desviaciones estándar para la variable “Información que manejan” esta entre 1,46 y 5, lo cual ratifica la diversidad de opiniones al respecto.

Para calcular la cantidad de estudiantes en este intervalo se interpolaron los datos que se aprecian en las tablas No 34 y 35:

Para el límite inferior:

Tabla 34. Cálculo de la cantidad de estudiantes para el límite inferior en la Variable 1 para dos desviaciones estándar

Calificación	Frecuencia acumulada
1	31
1,46	Y
2	89

Fuente: Autores

Donde

$$y = 89 - \frac{(89 - 31) * (2 - 1,46)}{2 - 1} = 57,68 \approx 57$$

Para el límite superior:

Tabla 35. Cálculo de la cantidad de estudiantes para el límite superior en la Variable 1 a dos desviaciones estándar

Calificación	Frecuencia acumulada
5	609
5,58	Z

Fuente: Autores

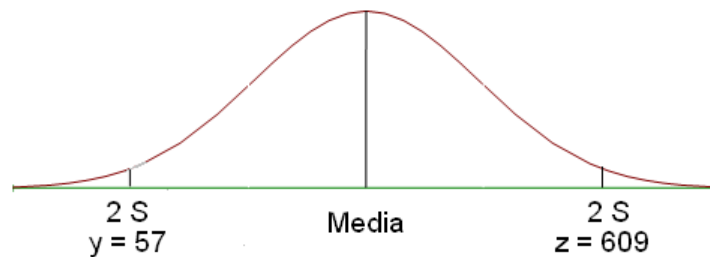
Donde: $z = 609$

No es posible interpolar, debido a la alta variabilidad de los datos el resultado del cálculo del Teorema de Tchebysheff sobrepasa la máxima calificación definida

Así mismo, debido a que los cálculos se efectuaron con frecuencias y áreas acumuladas, para calcular el número de estudiantes que se encuentran en el intervalo de confianza calculado (1,46 –5), es necesario restar z – y (ver figura 23), lo cual arrojo como resultado que 551 estudiantes (90,5% de los encuestados)

consideran que la información que maneja Registro tiene una calificación entre 1,46 y 5

Figura 23. Gráfica normal de frecuencias acumuladas a dos desviaciones estándar



Fuente: Autores

Posteriormente se calculó el número de estudiantes que calificaron la variable “Información que manejan” por debajo de la calificación media de la misma, la cual es de 3,52. Para ello se realizó una interpolación entre el número acumulado de estudiantes que calificaron a la variable de 1 a 3; y el número acumulado de estudiantes que calificaron a la variable de 1 a 4. Lo cual se observa a continuación:

Tabla 36. Cálculo del número de estudiantes que calificaron la Variable 1 por debajo de la media.

Calificación	Número acumulado de estudiantes
3	269
3,52	Y
4	513

Fuente: Autores

Donde.

$$y = 513 - \frac{(513 - 269) * (4 - 3.52)}{4 - 3} = 395,61 \approx 395$$

Se tiene que 395 estudiantes (63,61%) calificaron la variable “Información que manejan” por debajo de la media, lo cual refleja que el número de usuarios inconformes es mayor que el número de usuarios que se encuentran satisfechos con la calidad de la información recibida en el Centro.

El mismo procedimiento se efectuó para las otras seis variables: Agilidad en la atención, amabilidad de las personas, horario de atención, prestación oportuna del servicio y tiempo de prestación del servicio, cuyos resultados se pueden observar en la tabla 37

Tabla 37. Cuadro resumen de las variables de la encuesta

		Variables de la Encuesta							Total	
		1	2	3	4	5	6	7		
Aspecto a calificar		Información que manejan	Amabilidad de las personas	Tiempo de entrega de documentos	Prestación oportuna del servicio	Tiempo de prestación del servicio	Agilidad en la atención	Horario de atención		
Estimadores Estadísticos de Análisis	Calificación media	3,52	3,40	3,40	3,35	3,25	3,08	3,00	3,28	
	Varianza	1,06	1,20	1,18	0,99	1,06	0,92	1,36		
	Desviación estándar	1,03	1,10	1,09	0,99	1,03	0,96	1,17		
	Numero de estudiantes que calificaron por debajo de la media	396	396	393	406	398	431	404	403	
	Porcentaje de estudiantes que calificaron por debajo de la media	64,96%	64,09%	64,15%	66,24%	64,42%	69,72%	65,40%	65,57%	
	Numero de estudiantes que calificaron por encima de la media	213	222	220	207	220	187	213	212	
	Porcentaje de estudiantes que calificaron por encima de la media	35,04%	35,91%	35,85%	33,76%	35,58%	30,28%	34,60%	34,43%	
	Total estudiantes que respondieron	609	618	613	613	618	618	617		
Desigualdad de Tchebycheff	1σ	Limite Inferior	2,49	2,31	2,31	2,36	2,22	2,12	1,83	2,23
		Limite Superior	4,55	4,50	4,48	4,35	4,28	4,04	4,16	4,34
		Numero de estudiantes a 1σ	389	390	392	395	412	409	377	395
		Porcentaje de estudiantes a 1σ	63,81%	63,04%	64,00%	64,43%	66,66%	66,24%	61,02%	64,17%
	2σ	Limite Inferior	1,46	1,21	1,23	1,36	1,19	1,15	0,66	1,18
		Limite Superior	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
		Numero de estudiantes a 2σ	551	565	558	556	560	560	590	563
		Porcentaje de estudiantes a 2σ	90,53%	91,38%	90,96%	90,75%	90,58%	90,61%	95,61%	91,49%

Fuente: Autores

Del cuadro anterior se puede inferir:

- Según la verificación del teorema de Tchebycheff se observa que la encuesta fue realizada bajo condiciones de aleatoriedad y que la información recopilada permite realizar inferencias de la población objeto de estudio.
- Al hacer una revisión de la calificación dada a cada una de las variables se evidencia una alta tasa de variabilidad, lo cual no permite hacer una inferencia sobre la calificación exacta del servicio que hacen los usuarios. Por ello resulta más concluyente observar el porcentaje de personas que calificaron las variables por debajo de la media.

En general se observa que el 65,57% de los usuarios encuestados se encuentran inconformes con la calidad del servicio que les brinda el Centro.

Es así que si se lee con detenimiento la tabla 36, se observa que el nivel de inconformidad con la calidad del servicio del Centro de Registro y Control Académico por parte de los estudiantes es demasiado alto; situación que se evidencia en que el porcentaje de estudiantes inconformes está entre el 64,15% y el 69,72% (ver columna del **porcentaje de estudiantes que calificaron por debajo de la media**), situación resulta muy preocupante, ya que la principal función del Centro es la de apoyar a los estudiantes en los trámites relacionados con su actividad académica.

Por ello resulta fundamental que la propuesta de mejoramiento incluya estrategias y actividades que restauren la imagen del Centro de Registro y Control Académico y que brinden a los funcionarios una mejora sustancial en la manera actual de cumplir con su trabajo, el cual debe arrojar resultados efectivos y de calidad.

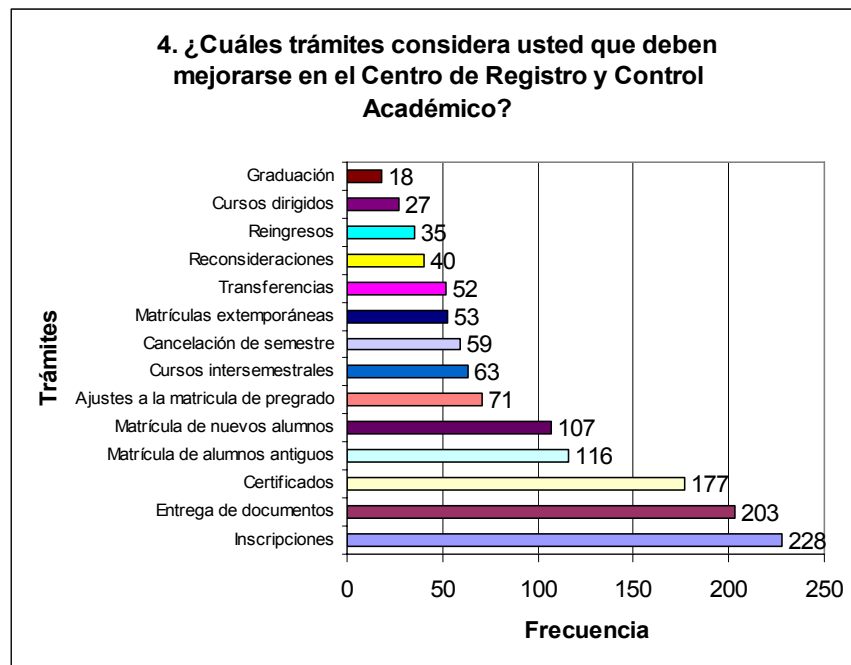
4. De los siguientes trámites del Centro de Registro y Control Académico, ¿cuál(es) considera usted que deben mejorarse?

Tabla 38. Trámites del Centro de Registro y Control que deben ser mejorados

Trámite	Frecuencia
Inscripciones	228
Entrega de documentos	203
Certificados	177
Matrícula de alumnos antiguos	116
Matrícula de nuevos alumnos	107
Ajustes a la matricula de pregrado	71
Cursos intersemestrales	63
Cancelación de semestre	59
Matrículas extemporáneas	53
Transferencias	52
Reconsideraciones	40
Reingresos	35
Cursos dirigidos	27
Graduación	18

Fuente: Autores

Figura 24. Trámites del Centro de Registro y Control que deben ser mejorados



Base 621

Fuente: Autores

Tabla 39 Otros trámites que deben ser mejorados

Otro ¿Cuál?	Total
Amabilidad en el servicio	1
Calidad en la atención	3
Corrección de notas	1
Cronograma con información	1
Entregar los certificados el mismo día	1
Expedición de recibos de matricula	1
Horario atención después de las 6:00pm o de 12 a 2	2
Horario de atención por ventanilla	3
Horario de atención para certificados	2
Información	1
Información matricula de honor	1
Mejorar los procesos internos	2
Mejorar matriculas y ajustes por Internet	2
Registrar la entrega y recepción de documentos (dar recibo)	1
Ninguno	72
Reducir Filas	3
Se requiere más personal	3
No tener ventanillas exclusivas	1
Tener más información sobre docentes	1
Tiempo en la entrega de documentos	1

Fuente: Autores

Análisis

Después que los encuestados recordaron su experiencia con los servicios prestados por el Centro de Registro y Control Académico, manifestaron las sugerencias sobre los servicios que deberían mejorarse. Dentro de estas respuestas destacamos la necesidad prioritaria por revisar el procedimiento de “Inscripciones”, el cual fue destacado en conjunto con el procedimiento de “Entrega de Documentos” como los más críticos y que mayores inconformidades generaban en los usuarios. Esto es porque 36% de los encuestados se quejó de las Inscripciones y el 33% de la “entrega de documentos”.

En cuanto a las inscripciones se observó que el mayor número de estudiantes (Ver tabla 39) que tienen una percepción negativa, pertenecen al grupo de inscritos que

inaguraron el procedimiento desde Internet, y su inconformidad (expresada por los mismos estudiantes y ratificada por funcionarios del Centro de Registro y Control Académico), se debió a las dificultades en la confirmación del trámite, las cuales fueron ocasionadas por falta de claridad en las instrucciones de manejo del aplicativo y por la premura con la que éste fue instalado en la Web.

Tabla 40 Cantidad de estudiantes por semestre que consideran que el trámite de inscripciones debe mejorar

Semestre	Número de estudiantes
2	48
4	36
5	24
9	20
1	18
3	17
6	16
8	14
10	12
Ns/Nr	11
7	10
11	2
TOTAL	228

Fuente: Autores

Por otra parte, se observa que los estudiantes que cursaban cuarto, quinto y noveno semestre al momento de realización de la encuesta (segundo semestre de 2006), realizaron el trámite manualmente y no de la manera en la que se ejecuta actualmente, por lo tanto no representan la realidad actual del servicio en este trámite.

En cuanto, a los estudiantes que se encontraban en primer semestre cuando se realizó la encuesta, se evidencia que su percepción sobre las inscripciones realizadas desde Internet es aceptable comparada con la de los estudiantes que “estrenaron” la nueva modalidad del procedimiento-

Otro de los tramites susceptible de mejoras sustanciales es el de los “Certificados”, seleccionado por el 28% de las personas. Lo cual se debe principalmente al horario de atención que presta el Centro para ofrecer este servicio.

A continuación se destaca la inconformidad con el actual proceso de matriculas de los alumnos antiguos, manifestada por el 19% de los cuestionados. Estos se inclinaron a rechazar la forma como el sistema asigna los horarios y grupos sin posibilidad de ser escogidos por los estudiantes previamente. Esta situación esta ligada con el nivel de selección de “Los Ajustes a la Matricula” en el cual coincidieron el 11% de los encuestados.

Resulta preocupante que el 17% de los encuestados se exprese inconforme con el proceso de “Matricula de Alumnos Nuevos” debido a que a los nuevos estudiantes no están familiarizados con los procedimientos y el Reglamento Estudiantil de la Universidad Tecnológica de Pereira.

En un segundo plano se destacan: los Cursos Intersemestrales (63 personas), la Cancelación de semestre (59 personas), las Matriculas Extemporáneas (53 personas), las Transferencias (52 personas), las reconsideraciones (40 personas), los reingresos (35 personas), los Cursos Dirigidos (27 personas) y el proceso de Graduación (18 personas). En cada uno de estos ítems se manifiestan situaciones particulares de inconformidad que es necesario revisar a la luz de las etapas de prestación del servicio y de los requerimientos de cada uno de estos procedimientos.

Por último y no menos importantes, encontramos situaciones y sugerencias concretas dadas por las personas encuestadas. Entre ellas se resalta la importancia de revisar el horario de atención actual de los diferentes módulos de atención del centro, con el ánimo de cubrir a determinada población estudiantil

para la cual el horario normal de atención no le sirve. Otro aspecto resaltado es el de mejorar la amabilidad y la calidad del servicio ofrecido por las funcionarias.

También se rescata que es necesario buscar estrategias para que los certificados puedan ser entregados el mismo día que sean solicitados.

Es imperante que el Centro de Registro y Control Académico, como eje de información académica de toda la Universidad, cuente con una estrategia definida para proveer información general sobre la academia y la universidad, en forma eficiente y efectiva, utilizando herramientas tecnológicas que permitan dar conocer en forma lúdica los trámites y procedimientos del Centro.

Se percibe por parte de algunos encuestados que el personal actual es insuficiente y que por ello se presenta el problema de largas filas y de lentitud en muchos de los procedimientos.

Como conclusión final, es necesario que el Centro de Registro y Control Académico revise detalladamente aquellos procedimientos que actualmente manifiestan deficiencias en el servicio, con el objetivo de disminuir las fallas y las inconformidades de los usuarios.

6.2.1.4 Actividad 9

Realizar un análisis estadístico de las actividades realizadas por las funcionarias encargadas de la atención al usuario del Centro de Registro y Control Académico.

Ejecución

Para analizar las actividades que realizan los funcionarios encargados de la atención al usuario del Centro de Registro y Control Académico, se realizó un muestreo del trabajo mediante el método de estudio de razones o proporciones elementales, dado que ésta es una herramienta estadísticamente confiable y que permite recoger información sobre la utilización del tiempo durante la jornada laboral con lo cual se puede concluir sobre la viabilidad de contratar personal adicional.

El muestreo del trabajo permite la medición y comparación del tiempo de realización de las actividades productivas e improductivas con el tiempo total disponible de las funcionarias³³.

Cabe aclarar que dicho muestreo se realizó durante la jornada laboral normal, sin tener en cuenta horas extras utilizadas por los funcionarios para cumplir con las exigencias del cargo durante los períodos críticos. Dicha exclusión voluntaria se debió a que era indispensable determinar que, si la utilización de dichas horas extras era producto de un exceso de trabajo ó por el contrario era el resultado de una mala utilización del tiempo en la jornada laboral.

³³ MEYERS, Fred E. Estudios de tiempos y movimientos para la manufactura ágil. Juárez, México: Prentice Hall, 2da. Edición. 2000. Página 205 - 216

Prueba piloto

Para realizar el estudio de razones elementales, las actividades se clasificaron en las siguientes categorías:

- Atención de usuarios
- Uso del Computador
- Diligencia en otra dependencia o facultad.
- Interacción equipo de trabajo
- Tolerancia
- Capacitaciones
- Consulta a Ingeniero de Sistemas
- Documentos
- Teléfono
- Transporte: Entendido como cualquier desplazamiento del funcionario fuera del puesto del trabajo.

Posteriormente las actividades se organizaron en un listado por las categorías anteriormente definidas, descripción y tipo, tal como se muestra a continuación:

Tabla 41. Categorías de actividades utilizadas en el estudio de razones elementales

Id	Descripción del Elemento	Tipo de Elemento
A	Teléfono - Dar Información	Productivo
B	Teléfono - Solicitar información	Productivo
C	Teléfono – Otros	Improductivo
D	Transporte	Productivo
E	Diligencia en otra dependencia o facultad	Productivo
F	Computador - Sistema de R y C	Productivo
G	Computador - Sistema de Gestión de Documentos	Productivo
H	Computador – Office	Productivo
I	Computador – Internet	Productivo
J	Computador – Otros	Improductivo
K	Documentos - Revisión documentos	Productivo
L	Documentos - Archivar documentos	Productivo
M	Atención de usuarios	Productivo
N	Consulta a Ingeniero de Sistemas	Productivo
O	Capacitaciones	Productivo
P	Tolerancia – Ausente	Improductivo
Q	Tolerancia - Tiempo ocioso	Improductivo
R	Tolerancia - Dialogo compañeras	Improductivo
S	Tolerancia - Actividades Personales	Improductivo
T	Interacción equipo de trabajo – Apoyo a compañeras	Productivo
U	Interacción equipo de trabajo - Consulta a compañera	Productivo
V	Interacción equipo de trabajo - Reunión con el Director	Productivo

Fuente: Autores

Es necesario aclarar que se realizan actividades de manera simultánea, lo cual genera que el número de observaciones sea superior al resultado de multiplicar el número de intervalos por el número de funcionarios censados.

Es así que para la prueba piloto se programaron un total de 218 observaciones (Ver tabla No. 42) iniciales en forma aleatoria durante un período de 2 días.

Tabla 42. Diseño de la prueba piloto para el muestreo del trabajo Registro y Control Académico

	DIA 1		DIA 1		DIA 2	
TOMA DE MUESTRAS CADA	5	Minutos	5	Minutos	5	Minutos
No. DE INTERVALOS	8		14		18	
TOTAL OBSERVACIONES	45		75		114	
HORA INICIO	2:20:00 p.m.		4:20:00 p.m.		10:00:00 a.m.	
HORA FIN	3:00:00 p.m.		5:30:00 p.m.		11:30:00 a.m.	

Fuente: Autores

Dichas pruebas se programaron dividiendo una hora en 12 intervalos de 5 minutos cada uno. Para elegir el minuto de la observación dentro de los grupos de 5 minutos establecidos, se utilizó la función aleatoria de Excel con el fin de garantizar la validez de la prueba piloto como se muestra en la tabla 43.

La programación de las observaciones de la prueba piloto se observa a continuación:

Tabla 43. Programación de muestras (Prueba Piloto)

PRIMERA PARTE (DIA 1)			
Intervalo	No. Aleatorios	Min.	Hora
1	2	2	02:21 p.m.
2	2	7	02:26 p.m.
3	2	12	02:31 p.m.
4	3	18	02:37 p.m.
5	4	24	02:43 p.m.
6	1	26	02:45 p.m.
7	4	34	02:53 p.m.
8	5	40	02:59 p.m.

SEGUNDA PARTE (DIA 1)			
Intervalo	No. Aleatorios	Min.	Hora
1	2	2	04:21 p.m.
2	1	6	04:25 p.m.
3	1	11	04:30 p.m.
4	4	19	04:38 p.m.
5	4	24	04:43 p.m.
6	1	26	04:45 p.m.
7	2	32	04:51 p.m.
8	3	38	04:57 p.m.
9	4	44	05:03 p.m.
10	5	50	05:09 p.m.
11	1	51	05:10 p.m.
12	5	60	05:19 p.m.
13	0	60	05:19 p.m.
14	3	68	05:27 p.m.
15	1	71	05:30 p.m.

TERCERA PARTE (DIA 2)			
Intervalo	No. Aleatorios	Min.	Hora
1	3	3	10:03 a.m.
2	4	9	10:09 a.m.
3	1	11	10:11 a.m.
4	5	20	10:20 a.m.
5	3	23	10:23 a.m.
6	2	27	10:27 a.m.
7	4	34	10:34 a.m.
8	4	39	10:39 a.m.
9	3	43	10:43 a.m.
10	3	48	10:48 a.m.
11	3	53	10:53 a.m.
12	4	59	10:59 a.m.
13	4	64	11:04 a.m.
14	1	66	11:06 a.m.
15	1	71	11:11 a.m.
16	2	77	11:17 a.m.
17	4	84	11:24 a.m.
18	2	87	11:27 a.m.
19	5	95	11:35 a.m.

Fuente: Autores

Posteriormente se digitaron las observaciones en una base de datos de Excel, obteniendo como resultado las siguientes razones elementales:

Tabla 44. Razones elementales resultantes de la prueba piloto del estudio de las actividades realizadas por las funcionarias del Centro en su horario laboral

Id		Descripción del Elemento	%	Razón del Elemento	Razón elemental
A	Teléfono	Dar Información	7.5%	Productivo	11.7%
B		Solicitar información	1.1%	Productivo	
C		Otros	3.0%	Improductivo	
D		Transporte	0.4%	Productivo	2.6%
E		Diligencia en otra dependencia o facultad	2.3%	Productivo	
F	Computador	Sistema de R y C	29.4%	Productivo	40.8%
G		Sistema de Gestión de Documentos	7.2%	Productivo	
H		Office	3.8%	Productivo	
I		Internet	0.4%	Productivo	
J		Otros	0.0%	Improductivo	
K	Documentos	Revisión documentos	19.6%	Productivo	20.0%
L		Archivar documentos	0.4%	Productivo	
M		Atención de usuarios	12.8%	Productivo	12.8%
N		Consulta a Ingeniero de Sistemas	0.0%	Productivo	0.0%
O		Capacitaciones	0.0%	Productivo	0.0%
P	Tolerancia	Ausente	2.3%	Improductivo	6.0%
Q		Tiempo ocioso	0.8%	Improductivo	
R		Dialogo compañeras	2.3%	Improductivo	
S		Actividades Personales	0.8%	Improductivo	
T	Interacción equipo de trabajo	Apoyo a compañeras	1.9%	Productivo	6.0%
U		Consulta a compañera	2.3%	Productivo	
V		Reunión con el Director	1.9%	Productivo	
				Total	100.00%

Fuente: Autores

Tamaño de muestra

Para el cálculo del tamaño de muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$N = \frac{Z^2(1-p)}{(P)(E^2)}$$

De donde:

N = Número de observaciones necesarias (tamaño de muestra)

Z = Número de desviaciones estándar requeridas para el nivel de confianza del estudio. Para un nivel de confianza del 90%, Z = 1.64.

E = Exactitud definida para el muestreo. Para el estudio se eligió un rango de exactitud del 10%

P = porcentaje elemental.

Los valores de la fórmula para el tamaño de muestra se resumen a continuación:

Tabla 45. Valores de la fórmula para el tamaño de muestra

TAMAÑO DE MUESTRA	
Nivel de confianza	90%
Z (correspondiente a 90%)	1.64
Error (Exactitud)	10%
p (porcentaje elemental)	6.0%
Tamaño de muestra (N)	4,210

Fuente: Autores

De acuerdo a lo anterior fue necesario tomar 4.210 observaciones para garantizar un nivel de confianza del 90% y una exactitud de $\pm 10\%$

Es importante resaltar que el cálculo del número total de observaciones a realizar se realizó con base en los siguientes criterios:

Exactitud³⁴: Mide la diferencia entre la razón real del elemento y la razón de la muestra.

Para realizar el estudio de razones elementales para el Centro de Registro y Control Académico se adoptó una exactitud del 10%, por economía, representatividad y porque permite tener un buen grado de aproximación entre los resultados y la realidad, sin recurrir a grandes inversiones de dinero para la realización del estudio.

Nivel de confianza: Se refiere al rango de seguridad que los investigadores estiman para los resultados del estudio.

Para el presente estudio se eligió un nivel de confianza del 90%, porque a juicio de los practicantes, aporta un resultado lo suficientemente confiable que posibilita la elaboración de conclusiones válidas y estadísticamente soportadas.

Porcentaje elemental: Es el porcentaje de razón elemental menor resultante de la prueba piloto, el cual es fundamental para determinar un número total de observaciones que permitan involucrar todos los elementos (actividades) del trabajo y garantizar el nivel de confianza y la exactitud definidas previamente.

En la prueba piloto se encontró que la razón elemental de menor valor porcentual estaba relacionada a actividades asociadas con el desplazamiento de las funcionarias; dicha razón elemental fue del 2,6%, el cual no fue utilizado en el cálculo del número de observaciones debido a que el éste superaba las capacidades económicas del estudio en cuanto recursos.

³⁴ MEYERS, Fred E. Estudios de tiempos y movimientos para la manufactura ágil. Juárez, México: Prentice Hall, 2da. Edición. 2000. Página 206-207

Por lo tanto, para realizar el muestreo se eligió el porcentaje elemental del 6,0%, el cual correspondía a la clasificación de “Interacción con el equipo de trabajo”, y que incluía a tres de las actividades productivas de menor peso, pero que son indispensables para la ejecución de las funciones.

Desarrollo del muestreo

El estudio de las razones elementales se efectuó con la misma metodología que la prueba piloto, es decir, se dividió cada hora en 12 intervalos de 5 minutos. Se eligió el minuto de la observación utilizando la función aleatoria de Excel con el fin de garantizar la validez del estudio.

La ejecución del estudio se realizó de acuerdo a la programación que aparece en la tabla No. 46

Para garantizar la validez de los resultados y evitar un sesgo por predecibilidad las observaciones se programaron en diferentes horarios del día, evitando cubrir períodos de calentamiento y de acomodamiento de las funcionarias en sus puestos de trabajo.

Tabla 46. Programación del muestreo del trabajo en Registro y Control Académico

FECHA	PERIODO PARA TOMAR MUESTRAS (MINUTOS)	No. DE INTERVALOS	TOTAL MUESTRAS	HORA INICIO	HORA FIN
DIA 1	5	8	40	2:20:00 p.m.	3:00:00 p.m.
DIA 1	5	14	70	4:20:00 p.m.	5:30:00 p.m.
DIA 2	5	18	90	10:00:00 a.m.	11:30:00 a.m.
DIA 3	5	24	144	8:30:00 a.m.	10:30:00 a.m.
DIA 4	5	24	144	2:30:00 p.m.	4:30:00 p.m.
DIA 5	5	21	126	8:30:00 a.m.	10:30:00 a.m.
DIA 6	5	24	144	9:00:00 a.m.	11:00:00 a.m.
DIA 6	5	24	144	2:30:00 p.m.	4:30:00 p.m.
DIA 7	5	22	132	8:45:00 a.m.	10:45:00 a.m.
DIA 7	5	18	108	2:30:00 p.m.	4:00:00 p.m.

DIA 8	5	24	144	8:45:00 a.m.	10:45:00 a.m.
DIA 8	5	18	108	2:30:00 p.m.	4:00:00 p.m.
DIA 9	5	22	132	8:45:00 a.m.	10:45:00 a.m.
DIA 9	5	22	132	2:45:00 p.m.	4:45:00 p.m.
DIA 10	5	24	144	2:15:00 p.m.	4:15:00 p.m.
DIA 11	5	22	132	9:45:00 a.m.	11:45:00 a.m.
DIA 11	5	24	144	3:00:00 p.m.	5:00:00 p.m.
DIA 12	5	24	144	9:30:00 a.m.	11:30:00 a.m.
DIA 12	5	24	144	2:30:00 p.m.	4:30:00 p.m.
DIA 13	5	24	144	9:45:00 a.m.	11:45:00 a.m.
DIA 13	5	18	108	2:45:00 p.m.	4:45:00 p.m.
DIA 14	5	24	144	2:15:00 p.m.	4:15:00 p.m.
DIA 15	5	24	144	9:15:00 a.m.	11:15:00 a.m.
DIA 15	5	24	144	2:15:00 p.m.	4:15:00 p.m.
DIA 16	5	12	72	9:15:00 a.m.	10:15:00 a.m.
DIA 17	5	20	120	8:30:00 a.m.	10:30:00 a.m.
DIA 18	5	21	126	8:30:00 a.m.	10:30:00 a.m.
DIA 18	5	11	66	4:00:00 p.m.	5:30:00 p.m.
DIA 19	5	23	138	2:30:00 p.m.	4:30:00 p.m.
DIA 20	5	19	114	9:00:00 a.m.	11:00:00 a.m.
DIA 20	5	15	90	4:15:00 p.m.	5:30:00 p.m.
DIA 21	5	23	138	8:30:00 a.m.	10:30:00 a.m.
DIA 21	5	24	144	2:45:00 p.m.	4:45:00 p.m.
DIA 22	5	24	144	9:00:00 a.m.	11:00:00 a.m.
DIA 23	5	7	42	9:10:00 a.m.	9:40:00 a.m.

Fuente: Autores

Como resultado inicial del estudio se presentan a continuación las observaciones totales realizadas se resumen en la siguiente tabla:

Tabla 47. Cuadro resumen del resultado inicial del estudio de razones

RESUMEN	
Observaciones programadas	4.244
Observaciones tomadas	4.456
Observaciones totales (tamaño de muestra calculado)	4.210
Diferencia entre observaciones tomadas y programadas	212
Diferencia entre observaciones programadas y tamaño de muestra	34
Diferencia entre observaciones tomadas y tamaño de muestra	246

Fuente: Autores

NOTA:

La diferencia entre las observaciones tomadas y las programadas radica en que algunas de las actividades son realizadas simultáneamente por las funcionarias. Por ejemplo, para atender satisfactoriamente a un usuario de la ventanilla, es necesario ver la información del sistema de información de Registro y Control.

Las diferencias entre las observaciones tomadas y las programadas con el tamaño de muestra es debida a que en la última toma se programó media hora para realizar un número entero de observaciones que incluyera a las 6 funcionarias y que fuera significativo con el fin de evitar sesgos.

Todas las observaciones fueron digitadas en una base de datos de Excel y analizadas con la ayuda de la herramienta de tablas y gráficos dinámicos. Estas observaciones se pueden observar en el Anexo G: Resumen de actividades tomadas en el Muestreo del Trabajo

Análisis

1. Inicialmente se realizó un análisis para determinar el uso del tiempo en el total de la jornada, ello con el fin de hallar la carga laboral actual y la productividad general.

Para ello se analizaron los resultados correspondientes a las observaciones registradas para cada ventanilla en cada una de las jornadas (mañana y tarde).

Posteriormente se efectuó el cálculo del número de actividades productivas e improductivas para cada ventanilla y para el total de ellas.

Tabla 48. Cálculo del número de actividades productivas e improductivas para cada ventanilla y para el total de ellas

ID	Descripción del Elemento	Módulo de atención No.						Total general	Razón del Elemento
		1	2	3	4	5	6		
A	Computador - Sistema de R y C	16,6%	17,6%	15,8%	15,8%	12,7%	22,4%	16,8%	Productivo
B	Atención de usuarios	16,9%	20,5%	17,5%	17,8%	11,4%	14,1%	16,5%	Productivo
C	Documentos - Revisión documentos	19,1%	13,7%	10,5%	18,1%	14,9%	12,9%	14,9%	Productivo
D	Teléfono - Dar Información	10,2%	7,2%	16,1%	9,3%	8,7%	10,0%	10,3%	Productivo
E	Tolerancia - Dialogo compañeras	4,7%	3,2%	2,0%	3,7%	5,3%	6,9%	4,2%	Improductivo
F	Computador – Office	0,1%	1,0%	7,5%	4,8%	7,4%	4,5%	4,1%	Productivo
M	Interacción equipo de trabajo - Reunión con el Director	3,2%	3,5%	4,7%	5,7%	3,2%	2,2%	3,8%	Productivo
I	Interacción equipo de trabajo - Consulta a compañera	2,9%	6,1%	3,0%	3,5%	2,5%	3,7%	3,6%	Productivo
J	Tolerancia - Ausente	2,9%	4,9%	2,9%	1,5%	6,2%	3,5%	3,6%	Improductivo
G	Transporte	4,2%	2,8%	2,7%	2,1%	4,6%	4,2%	3,4%	Productivo
O	Interacción equipo de trabajo - Apoyo a compañeras	4,2%	1,5%	4,7%	3,7%	4,5%	1,0%	3,3%	Productivo
K	Tolerancia - Actividades Personales	4,7%	4,6%	3,3%	1,1%	2,6%	3,1%	3,3%	Improductivo
H	Tolerancia - Tiempo ocioso	2,7%	3,3%	2,0%	1,9%	2,6%	4,1%	2,7%	Improductivo
L	Computador - Internet	1,0%	3,7%	1,2%	3,1%	2,3%	2,9%	2,4%	Productivo
Q	Computador - Sistema de Gestión de Documentos	1,2%	3,2%	1,6%	2,9%	2,0%	0,9%	2,0%	Productivo
S	Diligencia en otra dependencia o facultad	2,4%	0,0%	1,6%	1,7%	3,5%	0,4%	1,6%	Productivo
R	Teléfono - Solicitar información	0,5%	0,8%	0,8%	1,3%	1,6%	0,9%	1,0%	Productivo
N	Teléfono - Otros	1,4%	1,4%	0,4%	0,3%	0,4%	1,2%	0,9%	Improductivo
T	Documentos - Archivar documentos	0,4%	0,3%	1,6%	0,8%	1,2%	0,3%	0,7%	Productivo
V	Consulta a Ingeniero de Sistemas	0,5%	0,8%	0,1%	0,5%	2,2%	0,0%	0,7%	Productivo
P	Computador - Otros	0,0%	0,0%	0,3%	0,4%	0,3%	0,9%	0,3%	Improductivo
U	Capacitaciones	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	Productivo
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	Total Observaciones	782	782	765	752	692	683	4.456	

Fuente: Autores

Comentario

En los resultados del estudio se observa que las 6 funcionarias encargadas de la atención al usuario en el Centro de Registro y Control Académico, centran su labor en actividades productivas; siendo las más representativas la atención de usuarios, la administración y la búsqueda de datos en el sistema de información del centro, la revisión de documentos y la atención de usuarios vía telefónica. Estas 4 actividades productivas abarcan el **58,44%** del tiempo de la jornada.

Las tolerancias representan el 13,85% el cual incluye (las actividades personales, los tiempos de ausencia, el dialogo con las compañeras y el tiempo de ocio o descanso), este porcentaje indica que las funcionarias disponen de poco tiempo para recuperarse de la fatiga, realizar sus actividades personales y mitigar los efectos del cansancio físico y el estrés, factores que están estrechamente ligados a la atención de usuarios, los cuales repercuten emocionalmente en las funcionarias³⁵.

De estas tolerancias la que tiene la mayor representatividad (4,24% de su tiempo laboral) es la relacionada con los diálogos informales entre compañeras de trabajo. En su orden, se evidencia que las funcionarias dedican el 3.25% (16 minutos) del tiempo a actividades personales (comer, ir al sanitario, beber agua). Que de acuerdo con el autor Fred Meyers³⁶, es un porcentaje inferior al rango comprendido entre el 5% y el 7% (lo cual corresponde entre 24 y 34 minutos de la jornada, tiempo considerado como apropiado para que los trabajadores se dediquen a la satisfacción de sus necesidades personales).

³⁵ ALBRECHT, Karl. La Revolución del Servicio. Bogotá: 3R editores. 1998. PP 235

³⁶ MEYERS, Fred E. Estudios de tiempos y movimientos para la manufactura ágil. Juárez, México: Prentice Hall, 2da. Edición. 2000. Página 171

Según Meyers, las tolerancias normales para una empresa productiva son del 15%, sin embargo en los servicios de atención al público, dada su naturaleza variable (el tiempo de atención o momento de verdad varía de un usuario a otro), el tiempo de servicio no se puede estandarizar sin afectar la calidad, por tanto las tolerancias para el sector servicios deben ser concertadas y obedecer a una programación de actividades que beneficien tanto al trabajador como a los usuarios.

2. Se determinó el nivel (número y porcentaje) de actividades productivas e improductivas, el cual se muestra a continuación:

Tabla 49. Número y porcentaje de actividades productivas e improductivas

Tipo de actividad		Ventanilla No.						Total general
		1	2	3	4	5	6	
Productiva	Suma	653	646	683	686	571	549	3788
	%	83.50%	82.61%	89.28%	91.22%	82.51%	80.38%	85.01%
Improductiva	Suma	129	136	82	66	121	134	668
	%	16.50%	17.39%	10.72%	8.78%	17.49%	19.62%	14.99%
Total	Suma	782	782	765	752	692	683	4.456
	%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Tolerancias	Suma	118	125	77	61	116	120	617
	%	15,09%	15,98%	10,07%	8,11%	16,76%	17,57%	13,85%

Fuente: Autores

Comentario:

Conforme a los resultados del estudio, se evidencia que las funcionarias que mejor aprovechan su tiempo son las encargadas de los módulos de atención 3 y 4 (con un nivel de productividad del 89.28% y del 91.22% respectivamente).

Así mismo, se observa que en general las funcionarias realizan actividades productivas durante el 85.01% del tiempo de la jornada laboral, el cual es

significativamente alto, teniendo en cuenta que cada cual aplica su propio método de trabajo y que en el Centro no se tienen establecidos programas de incentivos por productividad y eficiencia.

También es importante destacar que el porcentaje de actividades productivas es elevado, porque en la dependencia existen ciertos factores que dificultan el adecuado desarrollo del trabajo como:

- Se carece de una programación que distribuya equitativamente la actividades en el período académico, lo cual provoca acumulación de trabajo, estrés y que las funcionarias deban dedicar horas extras de trabajo no remuneradas en el período del medio día, las noches y hasta los fines de semana para cumplir con las exigencias del cargo.
- Se autorizan procedimientos por fuera de las fechas estipuladas en el Calendario Académico.
- La distribución de las actividades adicionales que la Universidad encomienda al Centro de Registro y Control Académico, tales como: comités, informes especiales, proyectos nuevos, sistemas de calidad, ley antitrámites, entre otros. Su asignación al interior de la dependencia no se efectúa en forma equitativa
- Debido al exceso de trabajo que se acumula y al estrés generado se producen roces entre compañeras y se acentúa debido a la repartición inequitativa de actividades (inconformidad, desmotivación), lo cual es contraproducente para la prestación de un buen servicio al usuario.
- El personal es insuficiente para el manejo del volumen actual de estudiantes que tiene la universidad y más aún para las perspectivas de crecimiento estimadas. (El Centro cuenta con el mismo número de módulos de atención que poseía cuando la universidad tenía apenas 4.500 estudiantes. Hoy en día la universidad tiene 11.800 estudiantes y se espera un crecimiento mayor)

3. Se analizaron las observaciones de acuerdo a las categorías que se definieron en la fase inicial del estudio (Atención de usuarios, Capacitaciones, Consulta a Ingeniero de Sistemas, Computador, Diligencia en otra dependencia o facultad, Documentos, Interacción equipo de trabajo, Teléfono, Tolerancia y Transporte)

El resultado comparativo entre jornadas y total fue el siguiente:

Tabla 50. Cuadro comparativo de análisis clasificado por jornadas (mañana y tarde)

Categorías	JORNADA				TOTAL	%
	MAÑANA	%	TARDE	%		
Computador	572	24.1%	567	27.3%	1139	25.6%
Atención de usuarios	464	19.5%	271	13.0%	735	16.5%
Documentos	377	15.9%	319	15.4%	696	15.6%
Teléfono	292	12.3%	246	11.8%	538	12.1%
Tolerancia	266	11.2%	229	11.0%	495	11.1%
Interacción equipo de trabajo	256	10.8%	221	10.6%	477	10.7%
Transporte	73	3.1%	80	3.8%	153	3.4%
Diligencia en otra dependencia o facultad	32	1.3%	39	1.9%	71	1.6%
Tiempo Ocioso	29	1.2%	93	4.5%	122	2.7%
Consulta a Ingeniero de Sistemas	17	0.7%	13	0.6%	30	0.7%
Capacitaciones		0.0%		0.0%	0	0.0%
Total general	2378	100%	2078	100%	4456	100%

Fuente: Autores

Comentario

Se encontró que las funcionarias centran sus actividades en el uso del computador (25,65%) más específicamente en la administración del sistema de información del Centro de Registro y Control (16,81%) y en su orden el uso del Internet dentro del cual el uso del Messenger es poco representativo, tan sólo se encontraron 31 observaciones(0.7%). Es importante aclarar que las funcionarias realizan actividades en forma simultánea y especialmente utilizaban el sistema de información para atender a los usuarios en los módulos de atención o vía telefónica, y para efectuar revisión de documentos.

En segundo lugar se encuentra la atención a los usuarios personalmente (16,5%) los cuales en su mayoría acuden a módulos de atención en horas de la mañana en búsqueda de información y realización de trámites. Adicional a ello se observó que utilizan un buen porcentaje del tiempo en atender inquietudes vía telefónica (10,26%), y en total hacen uso del teléfono el 12,1% de la jornada laboral (59 minutos por día).

Para el Centro de Registro y Control es indispensable el manejo de documentos en físico tales como: hojas de vida, solicitudes, actas, memorando, oficios, etc., lo cual ocupa un gran tiempo de su jornada laboral (15,6%). Cabe anotar que para el manejo de documentos entre las distintas dependencias de la Universidad se utiliza el software de Gestión de Documentos que permite llevar la trazabilidad de los mismos. En el caso de Registro y Control deben esperar a que llegue el documento en físico para proceder a realizar el trámite respectivo, lo que les consume un tiempo importante debido a la clasificación que deben efectuar de la correspondencia recibida.

La acumulación de documentos físicos en los puestos de trabajo genera además de estrés, dificultades en la búsqueda de documentos y control de los mismos.

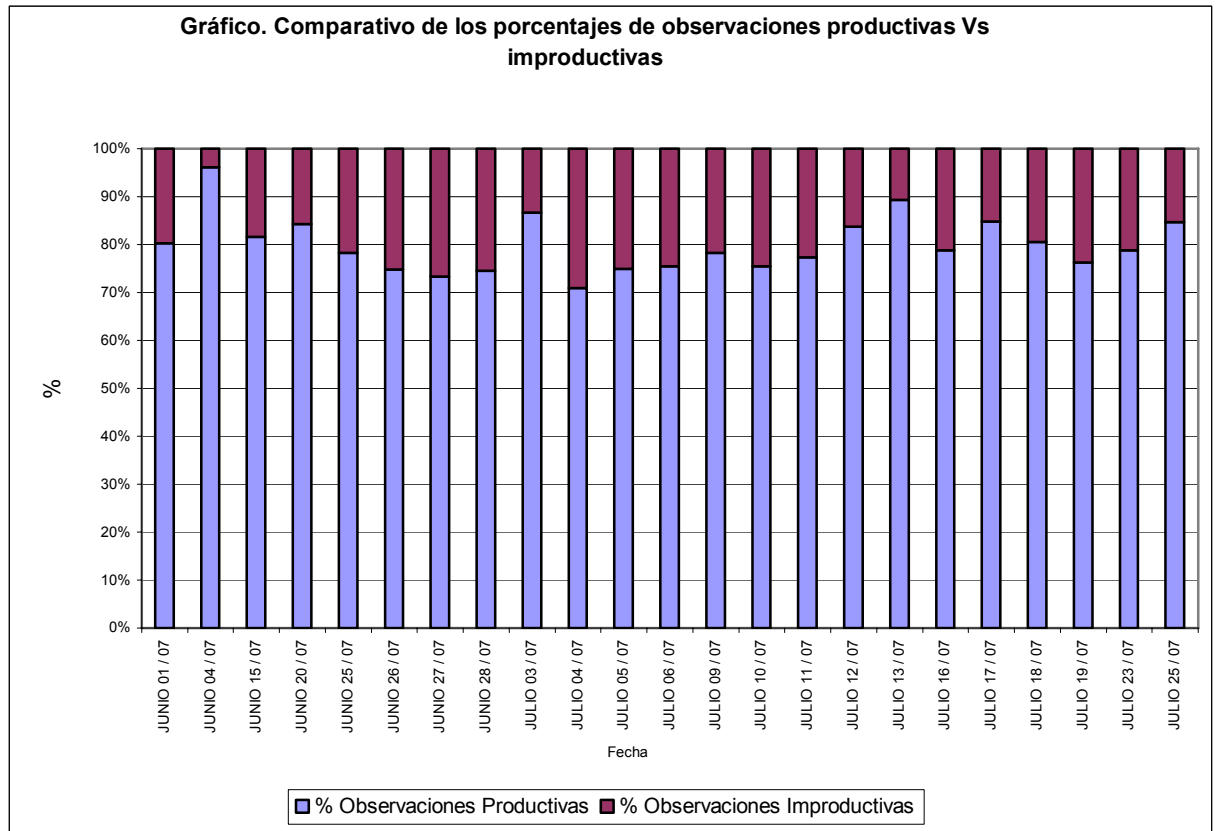
4. Se realizó un comparativo entre el número de observaciones correspondientes a actividades productivas e improductivas a lo largo del estudio, cuyo resultado se puede observar a continuación:

Tabla 51. Comparativo entre el número de actividades productivas e improductivas

Observaciones de Actividades (suma)	Total general
Productivas	3788
Improductivas	668
Total Observaciones	4.456
Observaciones de Actividades (%)	Total general
% Observaciones Productivas	85.01%
% Observaciones Improductivas	14.99%
% Total	100%

Fuente: Autores

Figura 25. Comparativo de los porcentajes de observaciones productivas vs. improductivas



Fuente: Autores

Tabla 52. Porcentajes de Observaciones productivas Vs. Improductivas

Observaciones de Actividades	% Observaciones Productivas	% Observaciones Improductivas
DIA 1	80,33%	19,67%
DIA 2	96,15%	3,85%
DIA 3	81,54%	18,46%
DIA 4	84,21%	15,79%
DIA 5	78,26%	21,74%
DIA 6	74,77%	25,23%
DIA 7	73,27%	26,73%
DIA 8	74,53%	25,47%
DIA 9	86,67%	13,33%
DIA 10	70,97%	29,03%
DIA 11	75,00%	25,00%
DIA 12	75,45%	24,55%
DIA 13	78,26%	21,74%
DIA 14	75,47%	24,53%
DIA 15	77,27%	22,73%
DIA 16	83,78%	16,22%
DIA 17	89,36%	10,64%
DIA 18	78,79%	21,21%
DIA 19	84,78%	15,22%
DIA 20	80,56%	19,44%
DIA 21	76,24%	23,76%
DIA 22	78,85%	21,15%
DIA 23	84,62%	15,38%
Total general	85,01%	14,99%

Fuente: Autores

Comentario

La gráfica muestra un resultado interesante respecto a la variación que tiene en el tiempo el porcentaje de actividades productivas que realizan las funcionarias del Centro de Registro y Control Académico, de lo cual se resalta el alto nivel de actividades productivas encontrado en el trabajo de las mismas, que oscila entre el 70% el 96%; nivel de actividades productivas que es muy alto y que repercute en el mediano y largo plazo en la salud y bienestar del trabajador.

De las fluctuaciones observadas en la gráfica se pueden identificar los períodos durante los cuales se presenta una mayor acumulación de trabajo. Cabe destacar que en este estudio no están incluidas las horas extras en las que las funcionarias trabajan para cumplir con los trámites.

5. Se analizó el uso del tiempo durante cada jornada (mañana y tarde) por separado para determinar niveles de productividad y la diferencia en la carga laboral.

Los resultados se aprecian a continuación:

Tabla 53. Uso del tiempo laboral en cada uno de los módulos de atención durante la jornada de la mañana y de la tarde.

Descripción del Elemento	JORNADA DE LA MAÑANA							% Part	JORNADA DE LA TARDE							% Part.	Diferencias (Mañana - Tarde)
	Módulo de Atención No.						Total Mañana		Módulo de Atención No.						Total Tarde		
	1	2	3	4	5	6			1	2	3	4	5	6			
Atención de usuarios	20,3%	22,4%	21,4%	20,0%	9,6%	22,8%	464	19,51%	13,0%	18,3%	13,2%	15,5%	13,6%	3,0%	271	13,04%	6,47%
Computador - Sistema de R y C	19,1%	15,9%	19,4%	12,1%	13,6%	14,7%	377	15,85%	13,9%	19,7%	11,8%	19,9%	11,7%	32,1%	372	17,90%	-2,05%
Documentos - Revisión documentos	17,1%	13,7%	7,2%	20,5%	16,5%	15,7%	359	15,10%	21,2%	13,7%	14,0%	15,5%	12,9%	9,3%	304	14,63%	0,47%
Teléfono - Dar Información	9,9%	5,3%	17,2%	11,5%	9,6%	9,2%	248	10,43%	10,6%	9,3%	14,9%	6,9%	7,6%	10,9%	209	10,06%	0,37%
Tolerancia – Ausente	3,4%	7,2%	3,0%	1,5%	5,9%	2,9%	95	3,99%	2,4%	2,2%	2,8%	1,4%	6,6%	4,3%	66	3,18%	0,82%
Tolerancia - Actividades Personales	6,0%	5,5%	4,5%	1,0%	2,1%	4,2%	94	3,95%	3,3%	3,6%	1,9%	1,1%	3,2%	1,7%	51	2,45%	1,50%
Interacción equipo de trabajo - Reunión con el Director	2,7%	2,6%	5,2%	7,2%	3,7%	1,8%	92	3,87%	3,8%	4,4%	4,1%	4,1%	2,5%	2,6%	76	3,66%	0,21%
Interacción equipo de trabajo - Apoyo a compañeras	4,6%	1,4%	4,5%	2,8%	6,4%	1,0%	82	3,45%	3,8%	1,6%	5,0%	4,7%	2,2%	1,0%	65	3,13%	0,32%
Interacción equipo de trabajo - Consulta a compañera	2,4%	4,8%	2,5%	3,8%	2,4%	4,7%	82	3,45%	3,5%	7,7%	3,6%	3,0%	2,5%	2,3%	80	3,85%	-0,40%
Tolerancia - Dialogo compañeras	3,1%	2,2%	1,5%	3,8%	3,2%	5,8%	77	3,24%	6,5%	4,4%	2,5%	3,6%	7,9%	8,3%	112	5,39%	-2,15%
Computador – Office	0,0%	1,7%	4,7%	1,8%	6,9%	4,5%	76	3,20%	0,3%	0,3%	10,5%	8,0%	7,9%	4,6%	108	5,20%	-2,00%
Transporte	3,6%	2,6%	2,2%	2,1%	4,8%	3,1%	73	3,07%	4,9%	3,0%	3,3%	2,2%	4,4%	5,6%	80	3,85%	-0,78%
Computador – Internet	1,4%	4,6%	1,5%	4,6%	1,9%	2,4%	65	2,73%	0,5%	2,7%	0,8%	1,4%	2,8%	3,6%	40	1,92%	0,81%
Computador - Sistema de Gestión de Documentos	1,4%	4,1%	1,2%	2,1%	1,9%	0,8%	46	1,93%	0,8%	2,2%	1,9%	3,9%	2,2%	1,0%	42	2,02%	-0,09%
Diligencia en otra dependencia o facultad	1,9%	0,0%	1,0%	1,5%	2,9%	0,8%	32	1,35%	3,0%	0,0%	2,2%	1,9%	4,1%	0,0%	39	1,88%	-0,53%
Tolerancia - Tiempo ocioso	0,5%	2,6%	0,7%	0,5%	0,5%	2,4%	29	1,22%	5,2%	4,1%	3,3%	3,3%	5,0%	6,3%	93	4,48%	-3,26%
Teléfono – Otros	1,2%	1,9%	0,0%	0,5%	0,8%	1,0%	22	0,93%	1,6%	0,8%	0,8%	0,0%	0,0%	1,3%	16	0,77%	0,16%
Teléfono - Solicitar información	0,5%	0,7%	0,5%	0,8%	2,7%	0,5%	22	0,93%	0,5%	0,8%	1,1%	1,9%	0,3%	1,3%	21	1,01%	-0,09%
Documentos - Archivar documentos	0,5%	0,2%	1,2%	1,0%	1,1%	0,5%	18	0,76%	0,3%	0,3%	1,9%	0,6%	1,3%	0,0%	15	0,72%	0,04%
Consulta a Ingeniero de Sistemas	0,2%	0,5%	0,2%	0,3%	3,2%	0,0%	17	0,71%	0,8%	1,1%	0,0%	0,8%	0,9%	0,0%	13	0,63%	0,09%
Computador – Otros	0,0%	0,0%	0,2%	0,5%	0,3%	1,0%	8	0,34%	0,0%	0,0%	0,3%	0,3%	0,3%	0,7%	5	0,24%	0,10%
Capacitaciones	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		0,00%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		0,00%	0,00%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	
Total General:	414	416	402	390	375	381	2378		368	366	363	362	317	302	2078		

Fuente: Autores

Comentarios

Se realizó un cruce de datos para determinar las diferencias del uso del tiempo entre la jornada de la mañana y la jornada de la tarde para encontrar evidencias significativas para este estudio.

Como resultado de esta comparación encontramos para destacar los siguientes elementos:

- Existe una mayor atención de usuarios en horas de la mañana, un 84% más que en horas de la tarde. Al respecto se destaca que el módulo de atención número seis (6) encargado de los certificados no atiende a los usuarios en las horas de la tarde por políticas internas del Centro tendientes a facilitar y garantizar la no existencia de errores en los certificados emitidos.
- Se evidencia que el uso del Sistema de Registro y Control es aproximadamente homogéneo durante toda la jornada laboral.
- El dialogo entre compañeras de trabajo se incrementa en horas de la tarde.
- El tiempo ocioso o de recuperación de la fatiga tiene un incremento en la jornada de la tarde.
- Las funcionarias dedican una fracción mayor de tiempo a sus actividades personales en horas de la mañana en comparación con la jornada de la tarde.

Para complementar el estudio comparativo entre la jornada de la mañana y la jornada de la tarde se utilizó el siguiente cuadro comparativo:

Tabla 54. Comparativo de los porcentajes de actividades productivas, improductivas y tolerancias entre la jornada de la mañana y la tarde.

Jornada	Tipo de actividad		Módulo de Atención						Total general
			1	2	3	4	5	6	
Mañana	Productiva	Suma	355	335	362	359	327	315	2053
		%	85,75%	80,53%	90,05%	92,05%	87,20%	82,68%	86,33%
	Improductiva	Suma	59	81	40	31	48	66	325
		%	14,25%	19,47%	9,95%	7,95%	12,80%	17,32%	13,67%
	Tolerancias	Suma	24	52	21	15	43	26	181
		%	5,80%	12,50%	5,22%	3,85%	11,47%	6,82%	7,61%
Tarde	Productiva	Suma	298	311	321	327	244	234	1735
		%	80,98%	84,97%	88,43%	90,33%	76,97%	77,48%	83,49%
	Improductiva	Suma	70	55	42	35	73	68	343
		%	19,02%	15,03%	11,57%	9,67%	23,03%	22,52%	16,51%
	Tolerancias	Suma	25	27	20	30	27	24	153
		%	6,79%	7,38%	5,51%	8,29%	8,52%	7,95%	7,36%
Diferencias	Productiva	%	4,77%	-4,44%	1,62%	1,72%	10,23%	5,20%	2,84%
	Tolerancias	%	-0,99%	5,12%	-0,29%	-4,44%	2,95%	-1,13%	0,25%

Fuente: Autores

Comentario

En general se evidencia un mayor nivel de realización de actividades productivas en la jornada de la mañana con relación a la jornada de la tarde (2,84% más).

En el caso de las tolerancias se puede afirmar que la diferencia es mínima y no hay evidencias significativas de variación entre las dos jornadas.

Analizando el comportamiento productivo de las diferentes ventanillas encontramos lo siguiente:

Módulo de Atención 1: Su productividad es mucho mayor en horas de la mañana.

Módulo de Atención 2: durante el tiempo del estudio de este módulo de atención fue atendida por dos funcionarias distintas. A continuación se muestran las diferencias de productividad entre ambas.

Tabla 55. Comparativo entre el desempeño de las dos funcionarias del módulo de atención número dos.

		Funcionaria 1	Funcionaria 2
Productivo	Suma	311	335
	%	90%	77%
Improductivo	Suma	35	101
	%	10%	23%
	Total Observaciones	346	436

Fuente: Autores

*Funcionaria 1: Laboró hasta el 04 de julio de 2007

**Funcionaria 2: Laboró desde el 05 de julio de 2007 hasta el final del estudio

Módulo de Atención 3: Se observa que esta funcionaria realiza una proporción de actividades productivas muy similar en la jornada de la mañana y en la tarde, lo cual indica que mantiene un rendimiento constante.

Módulo de Atención 4: Al igual que la funcionaria del módulo de atención 3, la funcionaria del módulo de atención 4 tiene un rendimiento homogéneo durante toda la jornada laboral.

Módulo de Atención 5: Hay evidencia significativa de que la realización de actividades productivas por parte de esta funcionaria es mucho menor durante las tardes.

Módulo de Atención 6: Realiza un mayor número de actividades productivas por la mañana que por la tarde, teniendo en cuenta que en las horas la mañana atiende a usuarios por módulo de atención.

Conclusiones

De acuerdo al análisis de los resultados del estudio de razones elementales, es pertinente resaltar los siguientes aspectos:

- Es una gran debilidad la programación y distribución actual de los procedimientos más importantes y complejos tales como: Inscripciones, Matriculas, Grados y Registro de Notas; lo cual genera grandes acumulaciones de trabajo produciendo períodos críticos para el Centro de Registro y Control Académico.
- Resulta indispensable determinar el número de horas extras que actualmente están laborando las funcionarias del Centro de Registro y Control Académico con el ánimo de determinar el número de horas que deberían ser cubiertas por un nuevo funcionario.
- El estudio nos permite inferir que el nivel de trabajo que tienen actualmente está por encima de los niveles normales de un trabajador promedio, y además se evidencia que no es una situación particular de algunos empleados sino que se manifiesta en la totalidad de las funcionarias.
- Es importante aclarar que aunque las funcionarias cuentan con herramientas tecnológicas muy importantes como el Sistema de Información, el volumen de trabajo crece día a día debido a que: existen aún muchos procesos manuales, el número de estudiantes crece semestre a semestre y se han incorporado nuevas responsabilidades en torno a procesos de calidad, legislación antitrámites, plan de desarrollo, entre otros.
- El manejo de un gran volumen de documentos físicos representa para las funcionarias un gran esfuerzo de trabajo diario concerniente con administración, control, clasificación y procesamiento de los mismos.
- El número de actividades productivas tiene una curva de crecimiento durante los períodos críticos.

- Mediante el muestreo efectuado no fue posible involucrar un estudio sobre la eficiencia de los procedimientos y de las funcionarias, debido a la complejidad y simultaneidad de los mismos, que no facilita la toma de tiempo ni mucho menos la definición de tiempos estándares, a esto se le suma que los procedimientos desarrollados a diario varían según la programación determinada en el “Calendario Académico” de la Universidad Tecnológica de Pereira”.
- Se hace necesario hacer una revisión de la distribución actual de las responsabilidades extras que el Centro de Registro y Control Académico ha asumido en los últimos meses, ello con el ánimo de distribuirlos equitativamente entre las funcionarias del Centro, y no generar inconformidades ni mal ambiente laboral que afecte la calidad del servicio a los usuarios.
- Debido al exceso de trabajo a los funcionarios del Centro de Registro y Control académico no les queda mucho tiempo para generar estrategias o aplicar los planes que mejoren el servicio al usuario

6.2.1.5 Actividad 10

Definir y caracterizar los procedimientos del Centro de Registro y Control Académico y diseñar los diagramas de flujo de los mismos

Ejecución

Los procedimientos del Centro de Registro y Control Académico se encuentran muy bien definidos empíricamente e interiorizados por cada una de las funcionarias del Centro.

Ellas conocen al detalle cada uno de los pasos que involucran los diferentes procedimientos del Centro. Dicho conocimiento no está documentado apropiadamente y por ello se apoyan en la oralidad y en las experiencias de las compañeras.

Al revisar la documentación existente de los procedimientos, en especial el manual de funciones y procedimientos, se encontró que la gran mayoría de ellos no coincidían con los métodos de trabajo actuales ni incluían las múltiples reformas efectuadas con base en los cambios del Reglamento Estudiantil y la modernización de la Universidad.

Por ello, fue necesario realizar un levantamiento de todos los procedimientos con el objetivo de actualizar todos los manuales de funciones y procedimientos. De igual forma se efectuó la documentación del cargo de la secretaria del Director del Centro, el cual no existía.

De esta manera, y ante el estado del arte de la documentación de los procedimientos del Centro, se decidió que para realizar un estudio detallado y una correcta caracterización de los procedimientos, era necesario realizar entrevistas con los funcionarios, con el objetivo de elegir los procedimientos que tenían más relevancia para el Centro de Registro y Control Académico, y en especial los directamente relacionados con pregrado. Como resultado de dichas conversaciones fueron elegidos los siguientes procedimientos:

Tabla 56. Lista de procedimientos del Centro de Registro y Control Académico

<p>Promoción, Inscripción y Admisión</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Promoción Académica de los diferentes programas que ofrece la universidad • Inscripciones • Selección de Aspirantes • Divulgación de Resultados • Recepción de documentos • Transferencias • Reingresos • Reconsideraciones
--	--

Matricula	<ul style="list-style-type: none"> • Matrícula de estudiantes nuevos • Matrícula de estudiantes antiguos de pregrado • Ajustes a la matricula de pregrado • Matrícula de estudiantes en semestre de transición • Matricula académica estudiantes de internado rotatorio • Matrícula de internado de estudiantes de medicina de otras universidades • Matrículas extemporáneas • Matrículas extemporánea de trabajo de grado • Matrículas de estudiantes visitantes • Matrículas de estudiantes no regulares
Hojas de Vida	<ul style="list-style-type: none"> • Hoja de vida de estudiantes activos • Archivo de Notas y Actualización Estado (Activo – Retirado) • Hoja de vida de estudiantes graduados
Registro de Notas	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción de notas de facultades • Verificación de digitación de notas • Modificación de notas • Estado académico de estudiantes • Reporte de notas impreso • Registro de la Nota de Pruebas de Suficiencia • Cursos dirigidos • Cursos intersemestrales
Planes de Estudio	<ul style="list-style-type: none"> • Codificación de planes de estudio • Verificación de la codificación aprobada • Inclusión de los planes de estudio en el sistema • Modificaciones y ajustes a un plan de estudio vigente • Creación de nuevos programas • Verificación de los Planes de Estudio de los nuevos programas
Graduaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Graduación de alumnos de pregrado, postgrado y ceremonias especiales. • Ceremonias especiales, cursos de extensión y diplomados • Grado extraordinario especial

Certificados	<ul style="list-style-type: none"> • Procesamiento de certificados predeterminados en el sistema • Elaboración manual de certificados • Casos o certificados especiales • Certificados solicitados por personas en otras ciudades
--------------	---

Fuente: Autores

Figura 26. Principales categorías de los procedimientos del Centro de Registro y Control Académico



Fuente: Autores

De otro lado es importante resaltar que para algunos procedimientos, fue necesario recoger información adicional debido a las particularidades que tienen para su ejecución. Dicha información se muestra en las tablas 57 a 62

Tabla 57 . Descripción de “matriculas especiales”

TIPOS DE MATRICULAS ESPECIALES	CONSIDERACIONES
<p>1. MATRÍCULA DE TRABAJO DE GRADO</p>	<p>La matrícula de trabajo de grado es efectuada como una matrícula normal de estudiantes antiguos, la única diferencia radica en que los estudiantes tienen derecho a pagar sólo el 50% del valor de la misma.</p> <p>Para ello deben llevar el recibo de pago de matrícula al Centro de Registro y Control Académico antes de la fecha límite de pago, para la reliquidación de la matrícula, que ocurre tras verificación de las funcionarias del historial académico del estudiante.</p> <p>Después de la entrega del recibo con el descuento, el estudiante debe cancelarlo y registrar por Internet, en la fecha estipulada en el calendario académico, la asignatura de trabajo de grado.</p>
<p>2. MATRÍCULA EXTEMPORANEA DE TRABAJO DE GRADO</p>	<p>La matrícula extemporánea de trabajo de grado es efectuada como una matrícula normal de estudiantes antiguos, la única diferencia radica en que los estudiantes tienen derecho a pagar el 50% del valor de la misma más un recargo por extemporaneidad.</p>
<p>3. MATRÍCULAS DE ESTUDIANTES EN SEMESTRE DE TRANSICIÓN</p>	<p>La matrícula para los estudiantes en semestre de transición, sólo puede ser efectuada cuando la Facultad le haya asignado un tutor al estudiante.</p> <p>Con la asesoría del tutor el estudiante puede matricular en el portal estudiantil de la página Web de la universidad, las asignaturas que va a cursar durante el semestre de transición, las cuales no pueden sobrepasar los doce créditos (en programas diurnos) ó los 10 créditos (en programas nocturnos).</p> <p>El estudiante en transición sólo queda oficialmente matriculado cuando firma el acta de compromiso con su tutor, en la primera entrevista tutorial. En consecuencia, la selección de asignaturas que haga el estudiante no producirá efectos mientras no se suscriba el Acta de compromiso de su tutor.</p> <p>De igual manera durante el transcurso del semestre académico, el estudiante debe reunirse con su tutor para evaluar su desempeño y adoptar las estrategias necesarias y viables para la culminación exitosa del mismo.</p>
<p>4. MATRÍCULAS DE ESTUDIANTES VISITANTES</p>	<p>Un estudiante visitante es quien teniendo matrícula vigente en otra institución de educación superior, aprobada legalmente, nacional o extranjera; realice estudios no conducentes a título en la Universidad, en máximo tres asignaturas</p> <p>La decisión sobre cada solicitud como estudiante visitante la hará cada Decano con base en los siguientes criterios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Disponibilidad de cupos. 2. Pertinencia de la solicitud con la actividad desarrollada o con el nivel de intereses del aspirante. Para tal efecto el Decano podrá realizar una entrevista, sí lo considera necesario. <p>El estudiante visitante cancela el valor correspondiente a los créditos académicos de la(s) asignatura(s) a cursar en la universidad.</p>

Fuente: Autores

Tabla 58. Cuadro Explicativo de los cambios que ocurren en el estado académico debido al promedio semestral de un estudiante:

VIENE DEL ESTADO	PROMEDIO	PASA A UN ESTADO
Normal	≥ 3.0	Normal
Normal	Entre 2.5 y 2.9	Prueba 1
Normal	< 2.5	Transición
Prueba 1	≥ 3.0	Normal
Prueba 1	< 3.0	Transición
Transición	≥ 3.0	Normal
Transición	< 3.0	Fuera por un semestre
Fuera por un semestre (reingresa a estado de transición)	≥ 3.0	Normal
Fuera por un semestre (reingresa a estado de transición)	< 3.0	Fuera definitivamente del programa
Normal (pero ya ha tenido prueba 1)	Entre 2.5 y 2.9	Prueba 2 (pasa a semestre de transición)
Transición por prueba 2	≥ 3.0	Normal
Transición por prueba 2	< 3.0	Fuera por un semestre
Fuera por un semestre (reingresa a estado de transición)	≥ 3.0	Normal (vuelve a comenzar desde prueba 1)
Fuera por un semestre (reingresa a estado de transición)	< 3.0	Fuera definitivamente del programa

Fuente: Autores

Tabla 59. Descripción del procedimiento de grado especial y cursos de extensión

OTROS GRADOS	CONSIDERACIONES
1. Ceremonias especiales, cursos de extensión y diplomados	El Centro de Registro y Control Académico actúa en este procedimiento como autoridad que legitima los cursos de extensión y diplomados ofrecidos por las diferentes facultades de la universidad. Para lo cual efectúa una revisión de los requisitos de dichos cursos tanto los exigidos a las facultades como también los exigidos a los estudiantes. En caso de que el Centro apruebe dichos cursos de extensión y diplomados procederá a firmar y sellar los certificados de los mismos.

Fuente: Autores

Tabla 60. Tarifas de los servicios prestados por el Centro de Registro y Control Académico

CERTIFICADO DE NOTAS	
CERTIFICADO DE NOTAS POR CADA SEMESTRE ACADÉMICO	3.800
CALIFICACIONES GRADUADOS	
MEDICINA	49.400
INGENIERIAS	38.000
CIENCIAS AMBIENTALES	38.000
DEPORTE Y RECREACIÓN	38.000
EDUCACIÓN DIRUNO	38.000
EDUCACIÓN NOCTURNO	45.600
BELLAS ARTES DIURNO	38.000
BELLAS ARTES NOCTURNO	45.600
TECNOLOGÍAS	22.800
POSGRADOS*	21.700
AREAS TECNICAS	15.200
OTROS	
CERTIFICADOS	2.500
ACTA DE GRADO	12.600
PINES modificaciones a la matricula	1.300
PRUEBAS DE SUFICIENCIA	2.500
DIPLOMA (Cada Ejemplar)	41.900
DERECHOS DE GRADO	57.000
DUPLICADO DEL DIPLOMA	83.900

*NOTA: Valor calificaciones de egresados de postgrados es el 5% del SMMLV

Fuente: Autores

Tabla 61. Tipos de certificados expedidos por el Centro de Registro y Control Académico. Predeterminados por el sistema y manuales

TIPO DE CERTIFICADO	CLASE		TIPO DE CERTIFICADO	CLASE	
	Sistema	Manual		Sistema	Manual
Duplicados de Diplomas			Solo Matricula	X	X
Actas de grado	X		Buena Conducta	X	
Comfamiliar	X		Es Bachiller UTP		X
Es Egresado	X		Cancelación Voluntaria		X
Especial		X	Intensidad Horaria Con Asignaturas		X
Fue Alumno	X		Intensidad Horaria con Semestre	X	X
Horario	X		Inicio y Finalización de semestre	X	X
Intensidad Horaria	X		Internado Rotatorio		X
Matricula de Honor	X	X	Pendiente Ceremonia	X	X
Matricula Financiera		X	Puesto Ocupado en Ceremonia	X	X
Nota proyecto de grado		X	Sin puesto de promoción	X	
Notas de un semestre	X		Comité Curricular		X
Notas Egresado	X		Créditos Matriculados, Aprobados y Faltantes	X	X
Notas Retirado	X		Diplomados y Seminarios		X
Registro de Diploma	X	X	Admitido		X
Semestre Cursando	X	X	Inscripciones		X

Fuente: Autores

Tabla 62. Descripción de los tipos de certificados

TIPOS DE CERTIFICADOS	CONSIDERACIONES
1. CERTIFICADOS PREDETERMINADOS POR EL SISTEMA	Dentro de esta categoría se encuentran cubiertos los tipos de certificados más solicitados por los usuarios. Este tipo de certificados los genera automática el sistema de información del Centro de Registro y Control Académico y por ello es necesario para la funcionaria redactar todo el contenido del mismo.
2. CERTIFICADOS DE ELABORACIÓN MANUAL	Todo tipo de certificados que requiera información detallada del historial académico del estudiante y no este predeterminado por el sistema, es necesario que la funcionaria lo redacte totalmente y busque la información del interesado en la base de datos del Centro de Registro y Control Académico.
3. CERTIFICADOS PARA CASOS ESPECIALES	Estos certificados se elaboran por solicitud de entidades internas y externas tales como: Fiscalía, Procuraduría, empresas extranjeras, consulados y empresas promotoras de salud.
4. CERTIFICADOS SOLICITADOS POR PERSONAS EN OTRAS CIUDADES	Son aquellos certificados solicitados por estudiantes, egresados o acudientes que residan en otras ciudades. Para su expedición la Universidad exige que el interesado consigne el valor del certificado y los gastos de envío; y posteriormente los envíe a la división financiera por e-mail o vía fax.

Fuente: Autores

En este orden de ideas, y con la información actualizada de los procedimientos los practicantes utilizaron el esquema basado en la metodología para el mejoramiento de procesos en un área de servicios que proponen James Harrington³⁷, Karl Albrecht³⁸ y Humberto Serna³⁹.

Es así que para el análisis de cada uno de los procedimientos se diseñó una ficha para evaluarlos y caracterizarlos, la cual incluye las siguientes partes:

- Descripción general y componentes del procedimiento
- Flujogramas
- Indicadores de efectividad y eficiencia
- Relación del empleado y el procedimiento.
- Riesgos, fallas y mejoras
- Servucción

³⁷ HARRINGTON, James. Mejoramiento de los procesos de la empresa. Bogotá: McGraw Hill, 1993.

³⁸ ALBRECHT, Karl. La Revolución del Servicio. Bogotá: 3R editores. 1998. PP 235.

³⁹ SERNA GÓMEZ, Humberto. Servicio al cliente, métodos de auditoria y medición. Santa fé de Bogotá: 3R Editores 2da Edición, 1999, p. 221

El significado y descripción de cada uno de los elementos que componen la ficha, se muestran a continuación:

- Descripción general y componentes del procedimiento: se enuncian los principales aspectos del procedimiento:

Tabla 63. Ficha para Evaluar los procedimientos del Centro de Registro y Control Académico

Ficha para Evaluar los procedimientos	
Registro y Control Académico UTP	
CODIGO	Código único para cada procedimiento
NOMBRE	Nombre del Procedimiento específico
CATEGORÍA	Clasificación de los procedimientos
DEFINICIÓN	Descripción general del procedimiento
FLUJO	Diagrama de Flujo
TIEMPO DE CICLO	Cada cuánto tiempo se repite el procedimiento
COSTOS INTERNOS	Los gastos que implican la ejecución del procedimiento (Actividades involucradas, Departamentos responsables, Quienes respaldan el procedimiento).
COSTOS PARA EL USUARIO	Gastos en los que incurre el usuario
COMPONENTES	
Entradas:	Que es lo que se requiere para realizar el procedimiento
Salidas:	Resultado esperado
Contenido del Valor agregado:	Son aquellos resultados que justifican la ejecución del procedimiento porque facilitan otros procedimientos o procesos, ahorran recursos, brindan información útil u optimizan el servicio.
Usuarios del procedimiento:	Definición de los clientes o usuarios del procedimiento
Retroalimentación Recibida:	Comunicación con los usuarios del procedimiento
Canal de comunicación con el proveedor:	Retroalimentación al proveedor (facultades, dependencias de la UTP) del procedimiento
Áreas de la UTP involucradas	Dependencias de la universidad que aportan o de las que depende alguna parte del procedimiento.

Fuente: Autores

- Flujogramas: Se elaboraron diagramas de flujo con la información actualizada de cada uno de los procedimientos del Centro de Registro y Control Académico.

- Indicadores de efectividad y eficiencia: Es el resumen de los principales aspectos relacionados con la calidad y el desarrollo del procedimiento

Tabla 64. Indicadores de efectividad y eficiencia para el análisis de los procedimientos.

EFECTIVIDAD		Explicación
Servicio inaceptable	Si/No	Indicador de la oportunidad, efectividad y utilidad del procedimiento para los usuarios.
Quejas de los clientes	Si/No	Aspectos del procedimiento que generan inconformidad en los usuarios
Altos costos	Si/No	Demanda de costos adicionales. Son necesarios altos recursos para su ejecución.
Acumulación de trabajo	Si/No	Cuando el procedimiento genera grandes volúmenes de trabajo que no pueden ser despachados en los tiempos programados.
Reprocesos	Si/No	Repetición o reelaboración de actividades
Rechazo del output	Si/No	Cuando el resultado del servicio se aleja significativamente de las expectativas del usuario
Demoras en la entrega	Si/No	Cuando los resultados no son entregados oportunamente o en los tiempos de entrega prometidos.
Entregas incompletas	Si/No	Resultados incompletos o que provocan el retorno del usuario
EFICIENCIA		Explicación
Tiempo de ciclo por unidad (usuario)	Si/No	Cuanto dura el trámite por unidad
Recursos utilizados por unidad	Si/No	Recursos necesarios para la realización del procedimiento (Sistema de Información, equipos de computo, impresión de documentos, horas de trabajo, mano de obra, sistemas de comunicación)
% del valor agregado	Si/No	Se especifica número, cantidad o porcentaje de beneficios obtenidos con base a los resultados del procedimiento.
Costo de la mala calidad	Si/No	Son los recursos adicionales que se requieren para corregir errores, reprocesar información o repetir el procedimiento.
Tiempo de espera	Si/No	El tiempo de respuesta o de inicio o ejecución del procedimiento.

Fuente: Autores

- Relación del empleado y el procedimiento: Análisis de la capacidad, conocimiento y preparación de las funcionarios para la ejecución de los procedimientos:

Tabla 65. Relación del empleado y el procedimiento, para el análisis de los procedimientos.

EL EMPLEADO Y EL PROCEDIMIENTO		Explicación
Los Funcionarios malinterpretan el procedimiento	Si/No	Evalúa si existen confusiones o errores en la forma como los funcionarios aplican el procedimiento.
¿Conocen el procedimiento?	Si/No	Se evalúa la interiorización y profundidad de los conocimientos que los funcionarios tienen sobre el procedimiento.

Descubren una mejor manera de hacer las cosas	Si/No	Interés de los funcionarios en mejorar y facilitar su trabajo.
Es difícil poner en práctica el método documentado	Si/No	La documentación no es útil o no es apropiada para las necesidades del procedimiento.
Les falta entrenamiento	Si/No	Analiza preparación para el desarrollo de las funciones del cargo.
Se les entrenó para realizar la actividad en forma diferente	Si/No	La capacitación provee de mecanismos, diferentes a los documentados; para realizar las actividades o los procedimientos
Cuentan con las herramientas indispensables	Si/No	Busca determinar las condiciones de trabajo
Disponen del tiempo suficiente	Si/No	Busca determinar sin las funciones asignadas pueden ser desarrolladas a un ritmo normal dentro de la jornada laboral.
Alguien les dijo que lo hicieran en forma diferente	Si/No	Influencia externa o interna en los métodos de trabajo
¿Comprenden porque deben seguir los procedimientos?	Si/No	Entendimiento de la importancia de seguir los pasos para garantizar la calidad del servicio y un buen resultado del procedimiento.
Capacitación recibida	Si/No	Conocen todos los aspectos relacionados con el procedimiento

Fuente: Autores

▪ Riesgos, fallas y mejoras del procedimiento: Análisis de posibles situaciones problemáticas generadas por el incumplimiento o no ejecución del procedimiento. Así mismo los riesgos y errores que afectan la calidad del resultado y del procedimiento. Por último incluye algunas propuestas tentativas para el mejoramiento.

Tabla 66. Riesgos, fallas y mejoras del procedimiento, para el análisis de los procedimientos

RIESGOS, FALLAS Y MEJORAS	
Consecuencias de que el proveedor del procedimiento incumpla:	Situaciones problemáticas que se pueden generar, si las dependencias involucradas en el procedimiento no entregan la información, los documentos o trámites a tiempo.
Qué ocurre si el procedimiento no se ejecuta:	Consecuencias para la calidad del servicio, la satisfacción del usuario y el correcto funcionamiento de la universidad el hecho de no ejecutar alguno de los procedimientos del Centro de Registro y Control Académico.
Posibles errores o fallas:	Errores que se pueden cometer para la organización o los requerimientos actuales de los procedimientos.
Riesgos	Posible ocurrencia aleatoria de un acontecimiento cuyos efectos pueden afectar el servicio, la ejecución del procedimiento o la obtención del resultado esperado.
Cómo se puede facilitar el procedimiento:	Medios para mejorar, alivianar o agilizar el procedimiento.
Que actividades se pueden eliminar, suprimir, fusionar o separar en nuevo subprocedimiento:	Análisis que tiene como objetivo el mejoramiento del procedimiento.
Problemática actual:	Breve descripción de las situaciones que impiden la correcta ejecución del procedimiento y la prestación de un servicio de calidad a los usuarios.

Fuente: Autores

- Servucción: Análisis del procedimiento desde el punto de vista del usuario. También se incorporan todas las acciones que son realizadas sin la presencia del usuario para el desarrollo del procedimiento.

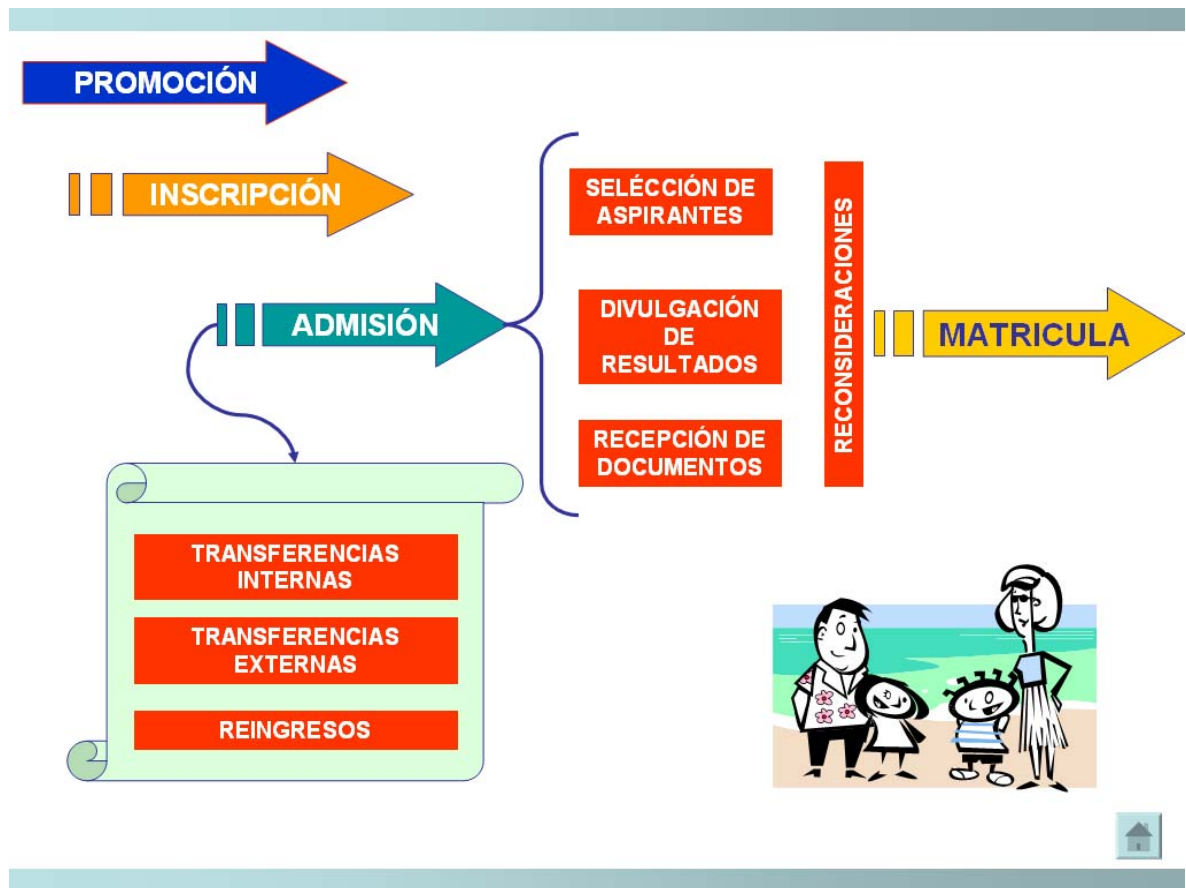
Tabla 67. Servucción para el análisis de los procedimientos

SERVUCCIÓN	
Usuarios:	Definición de los clientes o usuarios del procedimiento
Actividades en las que participa el USUARIO:	Enumeración de las actividades en las que participa el usuario.
Actividades "Tras-bambalinas":	Descripción de todas aquellas actividades y tareas que se realizan al interior del Centro para que el procedimiento llegue a feliz término.

Fuente: Autores

En la siguiente página se puede observar el análisis de uno de los procedimientos con todos los aspectos involucrados en la ficha de análisis con su respectivo flujograma de procedimiento.

PROMOCIÓN, INSCRIPCIÓN Y ADMISIÓN



A continuación se muestra la ficha de evaluación y caracterización del procedimiento de Recepción de Documentos:

Posteriormente y con el ánimo de comprender todo el proceso de Registro y Control Académico, se aplicó la ficha para evaluar y caracterizar cada uno de los procedimientos elegidos (Ver tabla 56). Dicho trabajo se expone en el Anexo H: Fichas para caracterizar los procedimientos del Centro de Registro y Control Académico

6.2.1.6 Actividad 11

Realizar diagramas de causa - efecto, con el fin de establecer las causas de los problemas actuales

Ejecución

Para la realización de los diagramas de causa – efecto, se reunió, analizó y sintetizó toda la información recopilada en las actividades explicadas durante el desarrollo de la fase 2, las cuales se recapitulan a continuación:

- Entrevistas con los funcionarios del Centro de Registro y Control.

- Observación directa y cronometrada del desarrollo de los procesos y procedimientos del área.

- Encuesta dirigida a medir la satisfacción e inquietudes de los usuarios del Centro de Registro y Control Académico.

- Análisis estadístico de las actividades realizadas por las funcionarias encargadas de la atención en las ventanillas del Centro de Registro y Control Académico.

- Caracterización de los procedimientos del Centro de Registro y Control Académico y elaboración de los diagramas de flujo de los mismos

De esta manera, para el análisis de la información, se seleccionaron las causas, explicaciones y efectos comunes encontrados en las actividades de recolección y de estudio realizadas. Para este fin, se diseñó un formato de Excel, el cual se muestra en el Anexo I: Recopilación y sistematización de la información recogida.

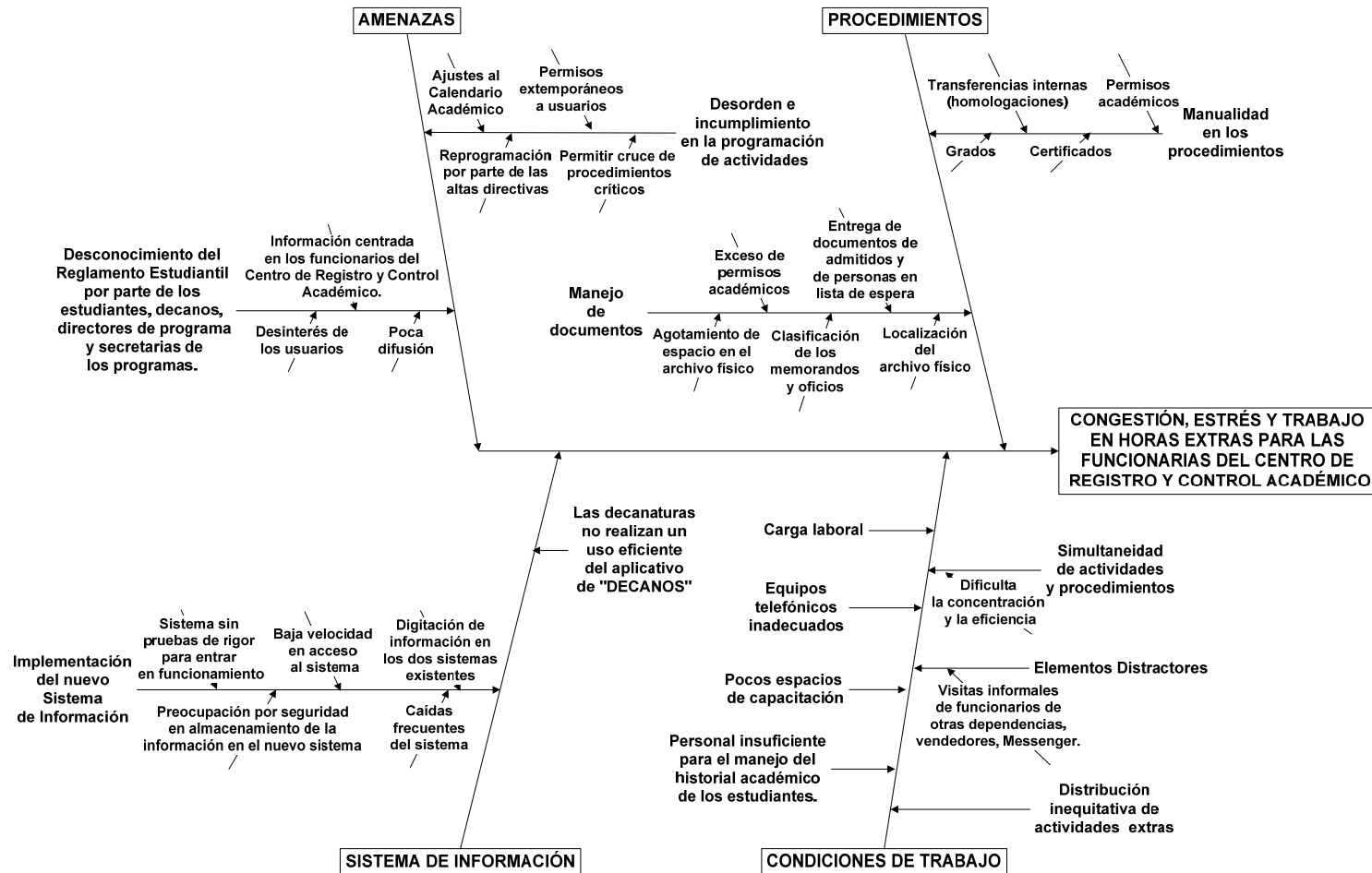
Posteriormente, con la información ordenada y sistematizada, se realizó un riguroso estudio de la misma, el cual arrojó como resultado; la determinación de las causas principales y secundarias, por las cuales el servicio del Centro de Registro y Control presenta dificultades para cumplir con las expectativas de los usuarios.

Dichas causas fueron relacionadas con dos efectos principales, el primero de ellos de carácter interno, que se denominó: *“Congestión, estrés y trabajo en horas extras para las funcionarias del Centro de Registro y Control”* y el otro directamente relacionado con la insatisfacción de los usuarios, titulado: *“Usuarios insatisfechos con la calidad del servicio”*

Los efectos con sus respectivas causas principales y secundarias fueron organizados en una base de datos elaborada en Excel, la cual se muestra en el Anexo J: Cuadro de causa - efecto

Y es así que finalmente, los efectos establecidos junto a las causas principales y secundarias, fueron esquematizados en los diagramas de causa – efecto, que se pueden detallar en las figuras 27 y 28, que se muestran a continuación:

Figura 27. Diagrama de Causa-Efecto para el efecto No.1: congestión, estrés y trabajo en horas extras para las funcionarias del Centro de Registro y Control Académico



Fuente: Autores

6.3 FASE 3: DIAGNOSTICO

Objetivo específico: Analizar y sintetizar toda la información recolectada del Centro de Registro y Control Académico.

Metas y actividades desarrolladas

6.3.1 Meta 5: Realizar un diagnóstico del estado actual del Centro de Registro y Control Académico

6.3.1.1 Actividad 12

Establecer los aspectos positivos y la problemática actual del Centro de Registro y Control Académico.

Ejecución

La determinación de los aspectos positivos y a mejorar del Centro de Registro y Control Académico, fue posible gracias al procesamiento y análisis de la información recolectada mediante la realización de las actividades realizadas durante la Fase 2 del proyecto, las cuales se centraron en la caracterización del proceso.

El resultado de dicho análisis se condensa en la tabla 68, la cual contiene los principales aspectos tanto positivos como a mejorar de cada uno de los procedimientos del Centro de Registro y Control Académico.

Tabla 68. Recopilación de los aspectos positivos y a mejorar en cada uno de los procedimientos del Centro de Registro y Control Académico

Grupo	Procedimientos	Aspectos Positivos	Aspectos a mejorar
Promoción, Inscripción y Admisión	<ul style="list-style-type: none"> Promoción Académica de los diferentes programas que ofrece la universidad 	<p>Los funcionarios son bien recibidos gracias a la buena imagen y posicionamiento de la Universidad en la región.</p>	<ul style="list-style-type: none"> La información dada es en ocasiones incompleta, debido al corto tiempo disponible para sensibilizar a todos los colegios que se esperaba. Las facultades no realizan actividades relacionadas con la orientación profesional de sus futuros estudiantes. El presupuesto no es suficiente (Equipos, capacitación, personal especializado, viáticos)
	<ul style="list-style-type: none"> Inscripciones 	<p>Las inscripciones se realizan actualmente desde el aplicativo de la página Web de la Universidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> El tiempo de fila en el Banco. Dificultades técnicas de acceso en el sistema para varios usuarios.
	<ul style="list-style-type: none"> Selección de Aspirantes 	<p>Las funcionarias conocen y cumplen con todas las disposiciones establecidas por la Universidad. Así mismo, están atentas a las nuevas disposiciones legales y cambios efectuados por las directivas.</p>	<p>El Comité de admisiones demora la entrega de resultados a los usuarios, debido a que la organización de la información es casi manual y las reuniones se no se realizan de acuerdo a un cronograma preestablecido sino de acuerdo a disponibilidad de tiempo del Director y de las funcionarias encargadas.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> Divulgación de Resultados 	<p>A los admitidos se les informa a través del correo electrónico, de listados colocados en la página Web y en las carteleras de las oficinas del Centro de Registro y Control Académico</p>	<p>Dificultades en la comunicación con admitidos en segundo, tercer y otros llamados, debido al corto periodo entre el aviso y el plazo para cancelar la matrícula</p>
	<ul style="list-style-type: none"> Recepción de documentos 	<p>Las funcionarias conocen y cumplen con todas las disposiciones establecidas por la universidad. Así mismo están atentas a las nuevas disposiciones legales y cambios efectuados por las directivas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Largas filas en la entrega de documentos Inconformidades con el manejo de los segundos y terceros llamados. Caos y generación de estrés por la logística actual de entrega de documentos.
	<ul style="list-style-type: none"> Transferencias 		<p>Homologación de asignaturas manual, el sistema no se tiene la herramienta que automatice esta operación.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Reingresos 	<p>Las funcionarias conocen y cumplen con todas las disposiciones establecidas por la Universidad. Así mismo están atentas a las nuevas disposiciones legales y cambios efectuados por las directivas.</p>	<p>Algunas solicitudes llegan fuera del plazo estipulado para ello: Los estudiantes desconocen las fechas del calendario.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Reconsideraciones 	<p>La Universidad brinda oportunidad de acceder a un cupo a aquellos aspirantes con casos especiales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Algunos aspirantes envían cartas de reconsideración que no tienen suficientes argumentos para ser aprobadas. • Falta de tiempo y de personal para realizar que el Comité se reúna oportunamente, lo cual genera quejas en los usuarios por no obtener respuesta en los plazos prometidos.
Matricula	<ul style="list-style-type: none"> • Matrícula de estudiantes nuevos 	<ul style="list-style-type: none"> • Después de entregados los documentos, los admitidos sólo deben descargar el recibo desde Internet y cancelarlo para quedar matriculados. • Los funcionarios resuelven todas las dudas de los aspirantes en su proceso de ingreso a la Universidad. 	<p>Algunos inconvenientes con el sistema de información financiera.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Matrícula de estudiantes antiguos de pregrado, transferencias y reingresos 	<p>Inscripción de asignaturas efectuada desde Internet.</p>	<p>Reprocesos y demoras por no activación de matriculas a tiempo y por autorización de permisos que no cumplen con los requisitos y lineamientos estipulados en el Reglamento Estudiantil.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Ajustes a la matricula de pregrado 	<p>Son efectuados desde Internet</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actualmente existe un gran número de reprocesos y demoras por la autorización y envío de permisos que no cumplen con los requisitos y lineamientos estipulados en el Reglamento Estudiantil. Dicha situación provoca un alto nivel de estrés entre los funcionarios y trabajo en horas extras no remuneradas. • Así mismo, el exceso de permisos genera acumulación de trabajo, dada la necesidad de organizarlos y tramitarlos en cortos períodos de tiempo.

<ul style="list-style-type: none"> • Matrícula de estudiantes en semestre de transición 	Las funcionarias no tratan directamente este tipo de matrícula, sin embargo informan a los estudiantes que se acercan a preguntar el proceso a seguir.	Estudiantes desinformados y desorientados
<ul style="list-style-type: none"> • Matrícula académica de estudiantes de internado rotatorio 	Apoyo a los estudiantes de Medicina para cumplir con los requisitos exigidos por la Ley 14 de 1.962 para obtener el título.	
<ul style="list-style-type: none"> • Matrícula de internado de estudiantes de Medicina de otras universidades 	Apoyo a los estudiantes de Medicina de otras universidades para cumplir con los requisitos exigidos por la Ley 14 de 1.962 para obtener el título.	Al no ser un procedimiento que ocurra de manera frecuente, pueden existir dudas sobre su ejecución por parte de la Facultad de Ciencias de la Salud y los funcionarios de Registro y Control.
<ul style="list-style-type: none"> • Matrículas extemporáneas 	Las funcionarias conocen y cumplen con todas las disposiciones establecidas por la Universidad. Así mismo están atentas a las nuevas disposiciones legales y cambios efectuados por las directivas.	Los funcionarios del Centro de Registro y Control han identificado que existen estudiantes que matriculan bajo esta modalidad para poder elegir libremente los profesores y los horarios de las asignaturas; y no por razones de fuerza mayor.
<ul style="list-style-type: none"> • Matrícula extemporánea de trabajo de grado 		Algunos estudiantes desconocen los recargos por extemporaneidad
<ul style="list-style-type: none"> • Matrículas de estudiantes visitantes 	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción de estudiantes de otras universidades. • Colaboración con los planes de internacionalización de la Universidad. 	Al no ser un procedimiento que ocurra de manera frecuente, existen dudas sobre su ejecución por parte de las Facultades y los funcionarios de Registro y Control.
<ul style="list-style-type: none"> • Matrículas de estudiantes regulares 	Las funcionarias se soportan en el Reglamento Estudiantil y en la experiencia personal o de las compañeras para ejecutar este procedimiento.	Este procedimiento no genera situaciones problemáticas. Sin embargo cabe aclarar que su ejecución exitosa depende en gran medida de la información veraz que se brinde el usuario.

Hojas de Vida	<ul style="list-style-type: none"> • Hoja de vida de estudiantes activos 	Control de la numeración de las hojas de vida a través de un software.	Debido al volumen de hojas de vida que se maneja actualmente, el archivo físico no tiene espacio para almacenar más hojas de vida y además el almacenamiento de las mismas se convierte en un procedimiento crítico porque obliga a la funcionaria a ausentarse de su puesto de trabajo, desplazarse por fuera de la oficina, cargar pesos considerables, clasificar las hojas de vida y sus documentos, y su respectiva ubicación dentro del archivo. Se observa que las algunas hojas de vida de estudiantes retirados han sido ubicadas en otras zonas para poder ubicar hojas de vida de estudiantes activos.
	<ul style="list-style-type: none"> • Archivo de Notas y Actualización Estado (Activo – Retirado) 	Utilización del sistema de información de Registro y Control Académico para la generación de listados para la reacomodación de las hojas de vida.	<ul style="list-style-type: none"> • Existen múltiples riesgos locativos y de posible pérdida de información por la ubicación del archivo. El espacio que tiene actualmente este archivo se está reduciendo dramáticamente debido al crecimiento del número de estudiantes que posee la universidad. • El volumen actual de hojas de vida almacenadas y su respectiva actualización periódica genera acumulación de trabajo y estrés entre las funcionarias del Centro. • No existen planes de ampliación y/o reubicación del archivo físico en el corto plazo.
	<ul style="list-style-type: none"> • Hoja de vida de estudiantes graduados 	Actualización de hojas de vida	

Registro de Notas	• Recepción de notas de facultades	<ul style="list-style-type: none"> • Actualmente se cuenta con un aplicativo Web que agiliza el registro de las notas definitivas por parte de los docentes. • Los estudiantes pueden conocer su Historial Académico a través del portal Web el cual contiene la información actualizada con las asignaturas cursadas, sus respectivas calificaciones y el promedio de semestre. 	La mayoría de estudiantes no comprenden la importancia de vigilar a tiempo que las notas que ingresan al sistema si correspondan con las que obtuvieron y que de corregir los errores que pueden perjudicar su situación académica. Los docentes no digitan las notas a tiempo, dilatando el cálculo de promedios de semestrales y la ejecución de otros procedimientos y actividades.
	• Verificación de digitación de notas	Intento por evitar que ingresen al sistema de información notas con errores	Por los afanes de último momento, algunos docentes digitan mal algunas notas en el sistema, y al darse cuenta de su error corrigen la calificación en el listado físico, sin informar previamente al Centro de Registro y Control, para que corrija la nota en el sistema de información. Por esta razón en ocasiones los listados físicos no coinciden con la información del sistema, y el estudiante resulta perjudicado
	• Modificación de notas	Posibilidad de corregir notas definitivas mal digitadas.	Inconformidad de los estudiantes al ver notas que no corresponden en el sistema de información. Reprocesos para las secretarias y para los funcionarios de Registro y Control Académico.
	• Estado académico de estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> • Actualmente este proceso lo realiza automáticamente el aplicativo de Registro y Control Académico. • Las facultades tienen libertad para informar a los estudiantes que pasan a período de transición. 	No existen políticas de establecidas para informar oficialmente a los estudiantes de los estados de prueba y de fuera.

	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de notas impreso 	<p>Esfuerzo ejecutado por la Universidad para informar a los estudiantes a los padres de familia del estado académico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Accidentes de trabajo por la ubicación del Archivo del Centro. • Proceso dispendioso de clasificación y actualización de las hojas de vida porque debe realizarse una por una. • Gran número de devoluciones de desprendibles de notas por direcciones de padres de familia y acudientes erradas. Esto último constituye una gran pérdida en recursos para la Universidad.
	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de la Nota de Pruebas de Suficiencia 	<p>Las funcionarias conocen y cumplen con todas las disposiciones establecidas por la universidad. Así mismo están atentas a las nuevas disposiciones legales y cambios efectuados por las directivas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Accidentes de trabajo por la ubicación del Archivo del Centro de Registro y Control Académico. • Devoluciones de actas incompletas lo cual genera dificultades para registrar las notas a tiempo. • Demoras por el volumen de actas a revisar y registrar.
	<ul style="list-style-type: none"> • Cursos dirigidos 		<p>Existe un gran volumen de solicitudes de Cursos Dirigidos que deben ser rechazadas, después de un minucioso estudio, por desconocimiento del Reglamento Estudiantil. Lo cual implica una pérdida considerable de recursos útiles para la ejecución de otros procedimientos</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Cursos intersemestrales 		<p>Algunas facultades no registran las notas con el suficiente tiempo para su revisión y actualización en el Sistema de Información.</p>
Planes de Estudio	<ul style="list-style-type: none"> • Codificación de planes de estudio • Verificación de la codificación aprobada • Inclusión de los planes de estudio en el sistema • Modificaciones y ajustes a un plan de estudio vigente 		<ul style="list-style-type: none"> • Las funcionarias conocen a cabalidad la normatividad existente, los pasos que se deben seguir y los requerimientos de la universidad para los planes de estudio. • Así mismo, saben con exactitud cuáles son las limitaciones del sistema en cuanto a las modificaciones, ajustes a los planes de estudio actuales y la realización de homologaciones por transferencias.

	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de nuevos programas • Verificación de los Planes de Estudio de los nuevos programas 		provoca reprocesos y demoras para los trámites de revisión, aprobación y modificación de los mismos.
Graduaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Graduación de alumnos de pregrado, postgrado y ceremonias especiales. 	Apoyo en el sistema de información para algunas de las actividades del procedimiento	Es un procedimiento muy delicado, que en gran porcentaje se realiza de manera manual, lo que genera un exceso de revisiones para evitar y corregir errores. Existe duda sobre resultados de procedimientos anteriores (entrega de documentos, digitación de notas) lo que genera que las funcionarias revisen todos los aspectos de la hoja de vida (tanto física como electrónica) del estudiante
	<ul style="list-style-type: none"> • Ceremonias especiales, cursos de extensión y diplomados 	Existe colaboración para la certificación de los cursos de Extensión que ofrecen las facultades.	Es un proceso que causa confusión entre algunas de las funcionarias
	<ul style="list-style-type: none"> • Grado extraordinario especial 	Apoyo al estudiante que requiere graduarse en momentos diferentes a la ceremonia general.	Es una actividad que en ocasiones incomoda a las funcionarias porque interrumpe la realización de procedimientos que si tienen fecha establecida.
Certificados	<ul style="list-style-type: none"> • Procesamiento de certificados predeterminados en el sistema 	Digitalización de algunos de los certificados más pedidos por los usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> • Es procedimiento muy delicado, (por el compromiso del nombre de universidad), el cual en gran porcentaje se realiza de manera manual, lo que genera un exceso de revisiones para evitar y corregir errores.
	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración manual de certificados 		<ul style="list-style-type: none"> • Los estudiantes y usuarios se encuentran muy inconformes por los horarios de atención para solicitar y reclamar los certificados, por ser
	<ul style="list-style-type: none"> • Casos o certificados especiales 	Esfuerzo por ofrecer un buen servicio a los usuarios provenientes de otras entidades del Estado.	

	<ul style="list-style-type: none"> • Certificados solicitados por personas en otras ciudades 	<p>Esfuerzo por ofrecer un buen servicio a los usuarios que actualmente se encuentran en otras ciudades.</p>	<p>muy restrictivos y no favorecer las expectativas y necesidades de los usuarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para poder elaborar ciertos tipos de certificados, la funcionaria debe trasladarse al archivo del Centro de Registro y Control Académico para recoger hojas de vida, lo cual implica desplazamiento lejos de la oficina, a la intemperie y con riesgos locativos. • El Director de Registro y Control Académico no tiene el tiempo suficiente para firmar todos los certificados ágilmente (lo cual genera demoras en la entrega de los mismos) y tampoco para realizar una revisión exhaustiva de los mismos.
--	---	--	--

Fuente: Autores

6.3.1.2 Actividad 13

Análisis DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas) del Centro de Registro y Control Académico

Ejecución

En este punto es conveniente aclarar que la matriz DOFA al igual que la tabla 66: Aspectos positivos y a mejorar, es producto del procesamiento de la información recolectada y analizada mediante las herramientas utilizadas durante en la Fase 2 (Caracterización)

De otro lado, para la calificación de cada una de las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas se utilizaron dos criterios de evaluación: ponderación e impacto, los cuales se explican en las tablas 69, 70 y 71; dicha clasificación se efectuó para encontrar dos tipos de elementos: críticos (que dificultan o que pueden impedir la prestación de buen servicio al usuario) y de apoyo (que permiten o pueden facilitar la operación del Centro), ello con el fin de plantear estrategias que minimicen o eliminen los elementos críticos, fortaleciendo y aprovechando adecuadamente a los de apoyo.

Tabla 69. Ponderación de las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas

PONDERACIÓN		
Se refiere al estado en que se encuentra el factor:		
Calificación	Explicación	Puntaje
Alto	Si se presenta completamente	10
Medio	Si se presenta parcialmente	5
Bajo	Si no se presenta o es ocasional	1

Fuente: Autores

Tabla 70. Método para la evaluación del impacto de las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas

IMPACTO:		
Es el nivel en que el factor afecta o beneficia al Centro. Esta relacionado con los efectos que genera el factor o por los proyectos que se articulan a partir del factor.		
Calificación	Explicación	Puntaje
Alto	Si sus efectos son notorios	10
Medio	Si sus efectos tienen un alcance parcial	5
Bajo	No genera efectos o los efectos que genera son de poca trascendencia	1

Fuente: Autores

Tabla 71. Criterios para la evaluación del impacto de las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas

Criterios	
1-7	Su importancia es baja
8-14	Su importancia es media
15-20	Su importancia es alta

Fuente: Autores

Es así, que de acuerdo a lo anterior, se elaboró y calificó cada elemento de la matriz DOFA con el fin de prestar especial atención a los elementos que alcanzaran los mayores puntajes, al momento de establecer las variables críticas y diseñar las estrategias y propuestas de mejoramiento.

El resultado de ello se muestra a continuación:

Tabla 72. Matriz DOFA para el Centro de Registro y Control Académico (FORTALEZAS)

ID	DESCRIPCIÓN DE LAS FORTALEZAS	PONDERACIÓN		IMPACTO		Total
		Calificación	Puntaje	Calificación	Puntaje	
1	Posicionamiento nacional y regional de la Universidad Tecnológica de Pereira	Alto	10	Alto	10	20
2	Inscripciones realizadas por Internet.	Alto	10	Alto	10	20
3	Comunicación de aprobación a los admitidos a través del correo electrónico.	Alto	10	Alto	10	20
4	Matricula y ajustes a la misma efectuados por Internet.	Alto	10	Alto	10	20
5	Los certificados que están predeterminados por el sistema que agilizan la expedición de los mismos.	Alto	10	Alto	10	20
6	Equipos de cómputo en buenas condiciones de operación.	Alto	10	Alto	10	20
7	Aplicativo de Hojas de Vidas para la administración del Archivo.	Alto	10	Alto	10	20
8	Los docentes digitan las notas personalmente por medio del aplicativo Web.	Alto	10	Alto	10	20
9	Los estudiantes pueden conocer su Historial Académico a través del portal Web el cual contiene la información actualizada con las asignaturas cursadas, sus respectivas calificaciones y el promedio de semestre.	Alto	10	Alto	10	20
10	El Sistema de Información cuenta con un algoritmo para la generación automática de horarios.	Alto	10	Alto	10	20
11	Sistema de Información confiable "SIRA" (Sistema de Información de Registro Académico).	Medio	5	Alto	10	15
12	Conocimiento por parte de los funcionarios del Centro de Registro y Control Académico del procedimiento y la normatividad que se debe aplicar en la creación y modificación de los planes de estudio.	Alto	10	Medio	5	15
13	Funcionarias comprometidas y capacitadas.	Medio	5	Medio	5	10
14	El costo de la inscripción es uno de los más económicos, comparado con las principales universidades del país.	Medio	5	Bajo	1	6
15	Cultura de Trabajo en Equipo.	Medio	5	Bajo	1	6
16	Procedimientos ajustados al Sistema de Gestión de la Calidad GP 1000	Bajo	5	Bajo	1	6
17	El formato para la solicitud de grado está disponible en la Web	Bajo	1	Bajo	1	2

Fuente: Autores

Tabla 73. Matriz DOFA para el Centro de Registro y Control Académico (DEBILIDADES)

ID	DESCRIPCIÓN DE LAS DEBILIDADES	PONDERACIÓN		IMPACTO		Total
		Calificación	Puntaje	Calificación	Puntaje	
1	Página Web con poca información sobre servicios, trámites y procedimientos.	Alto	10	Alto	10	20
2	Localización del Archivo	Alto	10	Alto	10	20
3	Espacio del archivo físico insuficiente de almacenamiento para las perspectivas de crecimiento de la Universidad en el corto plazo.	Alto	10	Alto	10	20
4	El crecimiento acelerado de la población estudiantil dificulta la realización de los procedimientos y el manejo del historial académico de los estudiantes, debido a que se cuenta con la misma cantidad de funcionarios que atendían a una población menor.	Alto	10	Alto	10	20
5	Existen largas filas para la entrega de documentos.	Alto	10	Medio	10	20
6	Debido al número creciente de estudiantes activos en la Universidad, es necesario contratar monitores para guardar las notas en las hojas de vida de los estudiantes, con los cuales no se tiene seguridad ni continuidad para capacitarlos adecuadamente; y por ello es necesario realizar nuevas capacitaciones por la rotación de mismos.	Alto	10	Alto	10	20
7	No se asignan labores especializadas en momentos críticos, sino que todas las funcionarias realizan todas las actividades, lo que genera altos niveles de estrés, demoras y reprocesos.	Alto	10	Alto	10	20
8	No existe una programación que distribuya equitativamente las actividades en el período académico, lo cual provoca acumulación de trabajo y estrés en las funcionarias del Centro de Registro y Control Académico	Alto	10	Alto	10	20
9	Horario de atención de la Ventanilla de Certificados se limita exclusivamente a las horas de las mañanas.	Alto	10	Alto	10	20
10	Estudiantes de primer semestre matriculados con documentos incompletos.	Medio	5	Alto	10	15
11	Actualmente el sistema de información del Centro de Registro y Control Académico no permite realizar de manera automática las acreditaciones de algunas transferencias, las cuales deben efectuarse manualmente (Con un listado físico, debe seleccionar en el sistema una a una las asignaturas a acreditar a cada transferente.)	Alto	10	Medio	5	15

ID	DESCRIPCIÓN DE LAS DEBILIDADES	PONDERACIÓN		IMPACTO		Total
		Calificación	Puntaje	Calificación	Puntaje	
12	El procedimiento de graduación es muy largo, manual y se posee múltiples verificaciones.	Alto	10	Medio	5	15
13	Elaboración manual de menciones: Tesis Laureada, Estudiante Distinguido y Resolución Beca Jorge Roa Martínez.	Alto	10	Medio	5	15
14	Demoras en la entrega de los certificados por la firma del Director del Centro de Registro y Control o por la necesidad de verificar datos en la hoja de vida física.	Medio	5	Alto	10	15
15	En algunas ocasiones la información del sistema no coincide con el Archivo Físico.	Medio	5	Alto	10	15
16	Los certificados no son entregados de manera inmediata a pesar de que la información está sistematizada.	Medio	5	Alto	10	15
17	El sistema de información no cuenta con un contador automático de certificaciones por concepto.	Alto	10	Medio	5	15
18	Las certificaciones expedidas no afectan la hoja de vida, lo que impide llevar control.	Alto	10	Medio	5	15
19	No se muestran las estadísticas de puntaje de ingreso de las diferentes carreras, lo cual genera incertidumbre en los aspirantes.	Alto	10	Bajo	1	11
20	No se cuenta con los recursos suficientes (tiempo) para verificar exhaustivamente todas las notas enviadas por las facultades.	Alto	10	Bajo	1	11
21	No existe un modelo de solicitud de certificado por tipo.	Alto	10	Bajo	1	11
22	Las matrículas extemporáneas generan sobrecostos operacionales para la Universidad.	Bajo	5	Medio	5	10
23	Nuevo Sistema de Información elaborado desconociendo las sugerencias y experiencia del Centro de Registro y Control.	Bajo	1	Medio	5	6
24	No existen políticas oficiales para comunicarles a los estudiantes que se encuentran en estado de: prueba, transición o fuera; ni para orientarlos en los pasos a seguir.	Medio	5	Bajo	1	6

Fuente: Autores

Tabla 74. Matriz DOFA para el Centro de Registro y Control Académico (OPORTUNIDADES DE MEJORA)

ID	DESCRIPCIÓN DE LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA	PONDERACIÓN		IMPACTO		Total
		Calificación	Puntaje	Calificación	Puntaje	
1	Agilización de procesos interconectando al Sistema de Gestión de Documentos con el sistema de información del Centro de Registro y Control académico (Información en línea))	Alto	10	Alto	10	20
2	Participación del Director del Centro de Registro y Control Académico en el grupo de apoyo de la Universidad y en el Consejo Académico	Alto	10	Alto	10	20
3	Digitalización de los documentos del Archivo como respaldo de la información y fuente ágil de consulta.	Alto	10	Alto	10	20
4	Administración digital de documentos impresos para reducir transporte y manipulación de los mismos.	Alto	10	Alto	10	20
5	Existencia de la filosofía del Mejoramiento Continuo aplicada al servicio al cliente.	Alto	10	Alto	10	20
6	Se cuenta con tecnologías para mejorar la comunicación con el usuario.	Medio	5	Alto	10	15
7	Apoyo del CRIE y la División de Sistemas	Medio	5	Alto	10	15
8	Oferta académica competitiva y de alta calidad.	Medio	5	Alto	10	15
9	Planes de mejoramiento conjunto con la división financiera.	Bajo	1	Medio	5	6

Fuente: Autores

Tabla 75. Matriz DOFA para el Centro de Registro y Control Académico (AMENAZAS)

ID	DESCRIPCIÓN DE LAS AMENAZAS	PONDERACIÓN		IMPACTO		Total
		Calificación	Puntaje	Calificación	Puntaje	
1	No se hace una oferta idónea de cada uno de los programas, debido a que las Facultades no tienen claro cual es el norte hacia el cual van encaminarlos. Así mismo se evidencia falta de gestión administrativa y de actualización oportuna de currículos.	Alto	10	Alto	10	20
2	No existe un departamento especializado en el "Mercadeo y Publicidad" para los servicios ofrecidos por la universidad, especialmente para promocionar los programas académicos.	Alto	10	Alto	10	20
3	La universidad asigna bajo presupuesto para la promoción de los programas debido a que no considera esta actividad una estrategia prioritaria para lograr el crecimiento de la misma (Equipos adecuados, viáticos suficientes, personal de apoyo capacitado, imagen institucional, cobertura de la promoción, ayudas audiovisuales, entre otras).	Alto	10	Alto	10	20
4	Algunos estamentos de la Universidad no tienen en cuenta las fluctuaciones en la carga laboral de los funcionarios del Centro y les asignan de actividades de última hora en los momentos críticos del mismo, lo cual impide la planeación ordenada de sus actividades.	Alto	10	Alto	10	20
5	Desconocimiento del Reglamento Estudiantil por parte de los usuarios.	Alto	10	Alto	10	20
6	Existe desconocimiento parcial o total por parte de los decanos, directores de programa y las respectivas secretarías del uso adecuado y de las bondades del aplicativo de decanaturas "DECANOS", así como de la información prioritaria que deben intercambiar con el Centro de Registro y Control.	Alto	10	Alto	10	20
7	Exceso de permisos académicos por parte de las facultades y los programas en las fechas de matrícula y de ajustes a la matrícula, muchos de los cuales no se encuentran debidamente diligenciados o no cumplen con los requisitos mínimos para ser autorizados.	Alto	10	Alto	10	20
8	Las Facultades realizan modificaciones en los planes de estudios, sin contemplar el impacto que puedan ocasionar, lo que genera que los estudiantes no conozcan a cuál plan de estudio pertenecen, dificultades en la matrícula académica al no aparecer las asignaturas que los estudiantes esperan ver o sus equivalentes de acuerdo a su derrotero de estudios y alteración de la programación de docentes y horarios.	Alto	10	Alto	10	20

ID	DESCRIPCIÓN DE LAS AMENAZAS	PONDERACIÓN		IMPACTO		Total
		Calificación	Puntaje	Calificación	Puntaje	
9	Las Facultades desconocen los lineamientos relacionados a los créditos académicos, categorización de asignaturas.	Medio	5	Alto	10	15
10	Desconocimiento de los requisitos para solicitar Cursos Dirigidos por parte de los estudiantes, generando grandes volúmenes de solicitudes que deben ser rechazadas.	Alto	10	Alto	10	20
11	Docentes que no digitan las notas en las fechas establecidas.	Alto	10	Alto	10	20
12	Algunos estudiantes no se ciñen al cronograma de matrículas. (Falta cultura, desorden en el estudiante, aprovechan ajustes para seleccionar grupos y profesores)	Medio	5	Alto	10	15
13	La universidad sólo tiene convenio con el “Banco Popular” para el manejo de los PIN, lo cual en muchas ocasiones impide que las personas interesadas puedan adquirirlo en forma oportuna.	Alto	10	Medio	5	15
14	No existen simuladores de los costos Matrícula para los aspirantes que van a ingresar a la Universidad, lo cual genera muchas inquietudes que los funcionarios del Centro Registro y Control Académico no pueden resolver en tiempo real.	Alto	10	Medio	5	15
15	Dificultades técnicas en el Sistema de Información de la División Financiera, (no aparece activado el pago, activan pago a aspirantes en lista de espera)	Medio	5	Alto	10	15
16	Muchos estudiantes no reclaman el desprendible de notas impreso que el Centro de Registro y Control Académico les envía a las Facultades durante primera semana del siguiente semestre lectivo.	Alto	10	Medio	5	15
17	Las Facultades no desarrollan sistemas eficaces para la entrega de los desprendibles de notas a los estudiantes.	Alto	10	Medio	5	15
18	Información personal de los estudiantes del desactualizada o errónea, lo que dificulta el envío de correspondencia.	Alto	10	Medio	5	15
19	Docentes que no digitan las notas en las fechas establecidas y dilatan el cálculo de los promedios de los estudiantes.	Medio	5	Alto	10	15
20	Autorización de grados por parte de la Vicerrectoría Académica por fuera de las fechas estipuladas en el Calendario Académico.	Medio	5	Alto	10	15
21	Los estudiantes no verifican su situación académica ni sus notas periódicamente.	Alto	10	Medio	5	15

ID	DESCRIPCIÓN DE LAS AMENAZAS	PONDERACIÓN		IMPACTO		Total
		Calificación	Puntaje	Calificación	Puntaje	
22	Dificultades en la comunicación con los estudiantes próximos a graduarse.	Medio	5	Alto	10	15
23	En ocasiones los datos enviados por los solicitantes de certificados no son suficientes para expedir el certificado.	Medio	5	Alto	10	15
24	Falta de capacitación a docentes en el manejo del aplicativo de digitación de notas y en los periodos en los que deben registrar las notas en el mismo.	Medio	5	Alto	10	15
25	Riesgos debidos a la localización del archivo físico: locativos, incendios, accidentes, transporte externo, pérdida, hurto, atentado, ambientales y fenómenos naturales.	Bajo	1	Alto	10	11
26	Algunos docentes modifican las notas en las listas impresas que envían a Registro sin modificar la misma por los canales establecidos.	Bajo	1	Alto	10	11
27	Facultades no envían a tiempo el acta de acreditación de las notas de los Cursos Intersemestrales.	Bajo	1	Alto	10	11
28	Utilizar los certificados para brindar información falsa que comprometa el nombre de la Universidad	Bajo	1	Alto	10	11
29	Las actas de acreditación de pruebas de suficiencia y cursos dirigidos en ocasiones no contienen la información mínima requerida para actualizar el sistema.	Medio	5	Medio	5	10
30	Segundos y terceros llamados con dificultad para matricularse por el corto período para cumplir los trámites exigidos por la Universidad.	Medio	5	Bajo	1	6
31	Inconformidad de algunos usuarios por la asignación automática de horarios debido a que les corresponden docentes que no son de su agrado.	Bajo	1	Medio	5	6
32	La Universidad no cuenta con un auditorio para grados masivos.	Medio	5	Bajo	1	6
33	Solicitudes de Certificados con códigos que no coincidan con el que aparece en el sistema. (Tarjeta de identidad Vs Cédula).	Bajo	1	Medio	5	6
34	Algunos estudiantes no reclaman los certificados solicitados.	Bajo	1	Bajo	1	2
35	Estudiante que no especifican el tipo de certificado que desea.	Bajo	1	Bajo	1	2
36	Aplicativo Web de matricula de asignaturas muy pesado para acceder desde fuera de la Universidad.	Bajo	1	Bajo	1	2

Fuente: Autores

Tabla 76. Matriz DOFA para el Centro de Registro y Control Académico (ESTRATEGIAS)

ID	DESCRIPCIÓN DE LAS ESTRATEGIAS
1	Potencializar el crecimiento profesional y social del equipo de trabajo del Centro de Registro y Control Académico.
2	Implementar herramientas de mejoramiento continuo que permitan eliminar la manualidad y las actividades que no generen valor agregado.
3	Vincular activamente al Centro de Registro y Control Académico en el desarrollo del nuevo Software para el manejo y administración de todo el historial académico de los estudiantes de la Universidad.
4	Efectuar la planeación de actividades para todo el año teniendo en cuenta los períodos críticos, la disponibilidad de recursos humanos y técnicos, y las metas de la institución.
5	Brindar un servicio de excelente calidad al usuario basado en el mejoramiento de la infraestructura física, el fortalecimiento de las herramientas tecnológicas y los horarios de atención.
6	Establecer que el envío de las autorizaciones académicas por parte de las Facultades se realice una semana antes de la matrícula por Internet y una semana antes de los ajustes a la misma para que en la semana de la matrícula y en la de ajustes los estudiantes tengan todos los permisos en orden en el sistema.
7	Proyectar una buena imagen de la Universidad a nivel local, regional y nacional a través de la gestión del Centro de Registro y Control Académico.
8	Capacitar a los usuarios en la metodología correcta a aplicar en el desarrollo de los procedimientos que administra el Centro de Registro y Control Académico.
9	Implementación de alternativas la comunicación con los padres de familia y estudiantes.

Fuente: Autores

6.3.1.3 Actividad 14

Explicación de la situación laboral actual de las funcionarias del Centro de Registro y Control Académico.

Ejecución

Para la descripción de la situación laboral actual de las funcionarias del Centro de Registro y Control Académico, se analizó detenidamente toda la información recogida durante el desarrollo del proyecto.

Las conclusiones de dicho análisis se muestran a continuación:

- El aumento considerable en la cantidad de estudiantes matriculados, respecto al número de funcionarios en el Centro de Registro y Control Académico, dificulta la realización de algunos procedimientos (entrega de documentos, permisos académicos, cursos dirigidos, estudios de grado). Esta situación provoca lo siguiente:

- Trabajo en horas extras.
- Exceso de trabajo.
- Insatisfacción de los usuarios por demoras en la respuesta de las solicitudes.
- Largas filas para la entrega de documentos.

Es importante aclarar que aunque las funcionarias cuentan con herramientas tecnológicas muy importantes como el Sistema de Información; el volumen de trabajo crece día a día debido a que existen aún muchos procesos manuales, el número de estudiantes crece semestre a semestre y se han incorporado nuevas responsabilidades relacionadas a procesos de calidad, legislación antitrámites, plan de desarrollo, entre otros.

La base para estas afirmaciones se encuentra en el análisis estadístico de las actividades realizadas por las funcionarias encargadas de la atención en los módulos de servicio del Centro de Registro y Control Académico, el cual permitió inferir que el nivel de trabajo que tienen actualmente está por encima de los niveles normales de un trabajador promedio, y que no es una situación particular de algunos empleados sino que se manifiesta en la totalidad de las funcionarias.

- Es pertinente resaltar que no existe un procedimiento de inducción establecido para la capacitación de los nuevos funcionarios. Actualmente se realiza en forma oral, apoyándose en los manuales de funciones y procedimientos, debido a que los instructivos de las actividades no se encuentran desarrollados en forma escrita, lo cual genera alta dependencia hacia los compañeros con mayor experiencia, retrasos en el trabajo de los mismos, una alta probabilidad de cometer errores, de realizar reprocesos y de difundir información errada o inconsistente.

- Otro aspecto de gran trascendencia en el trabajo del Centro es el manejo del gran volumen de documentos físicos que llegan a la oficina, lo cual representa para las funcionarias un gran esfuerzo diario concerniente a la administración, control, clasificación y procesamiento de los mismos.

- En lo referente al archivo de hojas de vida físico, es necesario establecer que es uno de los elementos que requiere de gran atención a la hora de plantear alternativas de mejoramiento, ya que debido a él se generan situaciones que impiden el adecuado desarrollo de las actividades del Centro de Registro y Control Académico, las cuales se mencionan a continuación:

- El acceso al archivo del Centro de Registro y Control Académico es complejo debido a que los funcionarios deben desplazarse lejos de la oficina y a la intemperie, lo cual ocasiona pérdida de tiempo y exposición a riesgos: locativos, ambientales, de pérdida, daño o accidentes de trabajo

- El archivo cuenta con poco espacio y no hay una proyección de expansión a corto plazo que esté acorde a la expectativa de crecimiento del número de estudiantes. Esta situación hace que resulte indispensable plantear alternativas, como la hoja de vida electrónica, que permitan archivar en forma segura los documentos de los estudiantes.

- El gasto de tiempo en transporte y desplazamiento es grande debido a la ubicación del archivo, la cual impide el desarrollo eficiente y oportuno de actividades como: mantener las hojas de vida al día, realizar consultas de las hojas de vida, ejecución de procedimientos como Cursos Dirigidos, Estudios de Grado, Certificaciones, Actualización de estado académico, Apertura de hojas de vida para estudiantes nuevos e introducción de las notas definitivas de cada semestre académico.

▪ Existe gran debilidad en la programación de actividades, la cual se manifiesta en la superposición de los procedimientos más importantes y complejos tales como: Inscripciones, Matriculas, Grados y Registro de Notas, situación que genera grandes acumulaciones de trabajo, estrés y períodos críticos para el Centro de Registro y Control Académico.

Así mismo, se detectó que algunos estamentos de la Universidad no tienen en cuenta las fluctuaciones en la carga laboral de los funcionarios del Centro de Registro y Control, y les asignan de actividades de última hora en los momentos críticos del mismo, lo cual impide la planeación ordenada de sus actividades.

De igual forma, se descubrió que dependencias como la Vicerrectoría Académica, permiten la realización de trámites por fuera de las fechas estipuladas en el Calendario Académico, ejemplo de este hecho es la autorización de solicitud de

grado y de digitación de notas por parte de los docentes cuando ya ha pasado la fecha límite establecido para ello.

- Así mismo, se encontró que las funcionarias no cuentan con un método para la planificación y priorización de actividades, ello se refleja en que se trabaja según la urgencia y no la importancia; y en que las actividades son interrumpidas por eventos repentinos.

- En este mismo sentido se halló que debido al exceso de trabajo de los funcionarios del Centro de Registro y Control Académico no les queda mucho tiempo para generar estrategias o aplicar planes y actividades que mejoren el servicio al usuario.

- De otro lado se detectaron algunos inconvenientes en la comunicación entre el Director y las funcionarias del Centro, especialmente por programación de actividades, ello se evidencia en la realización de actividades repetidas sin saber que otra persona ya ha adelantado el trabajo, la cual genera reprocesos, demoras y conflictos.

- En el grupo de trabajo del Centro de Registro y Control Académico existe una cultura de trabajo en equipo en crecimiento, la cual se caracteriza por: sentido de pertenencia, colaboración entre las funcionarias en las labores rutinarias y por recibir con agrado a los funcionarios nuevos.

Sin embargo, existen algunos aspectos, tales como las conversaciones informales entre las funcionarias, en ocasiones prolongadas, las cuales favorecen las relaciones interpersonales y el ambiente laboral pero que reducen el rendimiento laboral.

6.3.1.4 Actividad 15

Identificación y calificación de las variables que caracterizan el estado actual de los procedimientos.

Ejecución

A continuación se enuncian y explican las variables de resumen para el diagnóstico actual del procedimiento:

1. Conocimiento del procedimiento e información que manejan: Se evalúa el nivel de interiorización y profundización de los conocimientos que los funcionarios tienen sobre el procedimiento.

2. Efectividad en la atención al usuario: Es evaluar la calidad del servicio prestado a los usuarios teniendo en cuenta: el tiempo de atención, la agilidad, la amabilidad y la oportunidad en las entregas.

3. Equipos: Evalúa las condiciones y disponibilidad de herramientas y suministros para realizar el procedimiento.

4. Cumplimiento de la programación: Mide la ejecución del procedimiento dentro del tiempo estipulado para ello en la programación de actividades propuesta para cada uno de ellos (Calendario Académico).

5. Frecuencia de entrenamiento: Permite identificar los programas de capacitación existentes para la actualización y mejoramiento en la ejecución de los procedimientos.

6. Nivel de errores o fallas: Cuantificación de la cantidad errores que impiden la finalización exitosa y oportuna del procedimiento.

7. Eficiencia en la comunicación: Examina el nivel de desarrollo de los comunicación con usuarios y proveedores, como también la retroalimentación recibida.

8. Estadísticas de control: Muestra la existencia y uso de indicadores para el control y seguimiento de los procedimientos.

9. Nivel de manualidad y complejidad: Análisis del grado de complejidad del procedimiento y evaluación de la cantidad de actividades necesarias para la ejecución.

10.Relevancia del Procedimiento: Determinación del impacto del procedimiento sobre el funcionamiento de la universidad o para la ejecución de otros procedimientos.

11.Criticidad: Expone el grado de complejidad de la problemática actual del procedimiento sobre el normal desarrollo de actividades del centro.

A continuación se muestran los criterios que se utilizaron para calificar las variables:

Tabla 77. Criterios de calificación de las variables

		COLOR - ESTADO		
		Verde	Amarillo	Rojo
IT	Variable	Estado Deseado	Estado Aceptable	Estado Indeseado
1	Conocimiento del procedimiento e información que manejan	Manejan la información perfectamente y Actualizada	Actualización esporádica y manejo limitado de la información	La información que manejan está desactualizada e incompleta

2	Efectividad en la atención al usuario	Atención al usuario con agilidad, amabilidad y oportuna	Nivel Atención aceptable para el usuario donde hay posibilidad de mejora	Demoras en la atención al usuario, poca amabilidad y lentitud en la respuesta
3	Equipos	Cuentan con todos las herramientas y materiales para ejecutar el procedimiento	Las herramientas y materiales permiten realizar el procedimiento con algunas limitantes	Las Herramientas y materiales son insuficientes e impiden llevar a cabo el procedimiento
4	Cumplimiento de la Programación	El procedimiento se desarrolla según la programación definida	Reajustes parciales en la programación del procedimiento	Incumplimiento general de la programación del procedimiento.
5	Frecuencia de Entrenamiento	Se cumple con un programa de capacitaciones y actualizaciones organizado y continuo	Se cumple parcialmente con un programa de capacitaciones y actualizaciones organizado y continuo	No se cumple un programa de capacitaciones y actualizaciones organizado y continuo
6	Nivel de errores o fallas	En el desarrollo del procedimiento los errores son mínimos y de poca relevancia	Se presentan fallas esporádicas que generan reprocesos o inconformidad en el usuario.	Es frecuente encontrar fallas que generen reprocesos o inconformidad en el usuario
7	Eficiencia en la comunicación	Se utilizan los canales de comunicación en forma efectiva	Ocasionalmente los canales de comunicación son utilizados efectivamente.	Casi nunca se utilizan los canales de comunicación efectivamente.
8	Estadísticas de control	Existen indicadores que permiten el control del procedimiento	Uso deficiente de indicadores y control empírico del procedimiento	No existen indicadores, ni se controla el procedimiento.
9	Nivel de manualidad y complejidad	Procedimiento fácil de ejecutar y con pocas actividades manuales	Procedimiento con actividades manuales que no representan demoras significativas en el procedimiento	Procedimiento complejo y con un alto número de actividades manuales
10	Relevancia del Procedimiento	Su nivel de impacto es bajo	Su grado de importancia es medio	La realización del procedimiento es vital para el funcionamiento del Centro

11	Criticidad	El procedimiento actualmente se desarrolla sin dificultades relevantes	El procedimiento presenta problemáticas leves que deben ser atendidas oportunamente	El procedimiento presenta una problemática grave que afecta fuertemente el funcionamiento del Centro.
----	------------	--	---	---

Fuente: Autores

De esta manera, con los criterios definidos se procedió a evaluar a cada uno de los procedimientos. Para ello se utilizó la siguiente escala de calificación

Tabla 78. Explicación escala de calificación

Estado	Color	Puntaje asociado
Estado Deseado	Verde	1
Estado Aceptable	Amarillo	2
Estado Indeseado	Rojo	3

Fuente: Autores

Así, una vez evaluados los estados de todas las variables para cada procedimiento, se sumaron los puntajes asociados y se obtuvo la calificación total.

Con este sistema se establecieron como elementos críticos a los procedimientos que alcanzaron las mayores calificaciones, se verificó que dichos procedimientos figuraran como críticos según los análisis anteriores (el cuadro de aspectos positivos y problemática actual; y la matriz DOFA); y con base en ellos se plantearon estrategias para el mejoramiento de los mismos.

A continuación se muestran los cuadros con los estados actuales de las variables para cada uno de los procedimientos de Registro y Control Académico:

Tabla 79. Evaluación de los procedimientos del Centro de Registro y Control Académico

		VARIABLES DE EVALUACIÓN											Calificación
PROCEDIMIENTOS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
Promoción, Inscripción y Admisión													
	• Promoción Académica de los diferentes programas que ofrece la universidad	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	3	22
	• Inscripciones	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	16
	• Selección de Aspirantes	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	23
	• Divulgación de Resultados	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	18
	• Recepción de documentos	3	2	3	4	3	4	3	2	3	4	3	21
	• Transferencias	3	2	3	4	3	2	3	4	3	4	3	20
	• Reingresos	3	2	3	4	3	4	3	2	3	4	3	16
	• Reconsideraciones	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	21
Matrícula													
	• Matrícula de estudiantes nuevos	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	15
	• Matrícula de estudiantes antiguos de pregrado	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	22
	• Ajustes a la matrícula de pregrado	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	25
	• Matrícula de estudiantes en semestre de transición	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	13
	• Matrícula académica estudiantes de internado rotatorio	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	15
	• Matrícula de internado de estudiantes de medicina de otras universidades	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	15
	• Matrículas extemporáneas	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	17
	• Matrículas extemporánea de trabajo de grado	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	17
	• Matrículas de estudiantes visitantes	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	17
	• Matrículas de estudiantes no regulares	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	17
Hojas de Vida													
	• Hoja de vida de estudiantes activos	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	24
	• Archivo de Notas y actualización estado (Activo – Retirado)	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	23
	• Hoja de vida de estudiantes graduados	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	24

VARIABLE
1. Conocimiento del procedimiento e información que manejan
2. Efectividad en la atención al usuario
3. Equipos
4. Cumplimiento de la Programación
5. Frecuencia de Entrenamiento
6. Nivel de errores o fallas
7. Eficiencia en la comunicación
8. Estadísticas de control
9. Nivel de manualidad y complejidad
10. Relevancia del Procedimiento
11. Criticidad

>>>

EVALUACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

		VARIABLES DE EVALUACIÓN											
PROCEDIMIENTOS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	Calificación
Registro de Notas													
	• Recepción de notas de facultades												21
	• Verificación de digitación de notas												19
	• Modificación de notas												18
	• Estado académico de estudiantes												14
	• Reporte de notas impreso												20
	• Registro de la Nota de Pruebas de Suficiencia												19
	• Cursos dirigidos												19
	• Cursos intersemestrales												16
Planes de Estudio													
	• Codificación de planes de estudio												26
	• Verificación de la codificación aprobada												23
	• Inclusión de los planes de estudio en el sistema												20
	• Modificaciones y ajustes a un plan de estudio vigente												27
	• Creación de nuevos programas												24
	• Verificación de los Planes de Estudio de los nuevos programas												20
Graduaciones													
	• Graduación de alumnos de pregrado, postgrado y ceremonias especiales.												24
	• Ceremonias especiales, cursos de extensión y diplomados.												19
	• Grado extraordinario especial												16

VARIABLE
1. Conocimiento del procedimiento e información que manejan
2. Efectividad en la atención al usuario
3. Equipos
4. Cumplimiento de la Programación
5. Frecuencia de Entrenamiento
6. Nivel de errores o fallas
7. Eficiencia en la comunicación
8. Estadísticas de control
9. Nivel de manualidad y complejidad
10. Relevancia del Procedimiento
11. Criticidad

EVALUACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

PROCEDIMIENTOS		VARIABLES DE EVALUACIÓN											Calificación
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
Certificados													
	• Procesamiento de certificados predeterminados en el sistema	3	4	5	6	7	8	9	10	11			
	• Elaboración manual de certificados	4	5	6	7	8	9	10	11				
	• Casos o certificados especiales	5	6	7	8	9	10	11					
	• Certificados solicitados por personas en otras ciudades	6	7	8	9	10	11						

VARIABLE
1. Conocimiento del procedimiento e información que manejan
2. Efectividad en la atención al usuario
3. Equipos
4. Cumplimiento de la Programación
5. Frecuencia de Entrenamiento
6. Nivel de errores o fallas
7. Eficiencia en la comunicación
8. Estadísticas de control
9. Nivel de manualidad y complejidad
10. Relevancia del Procedimiento
11. Criticidad

6.4 FASE 4: MODERNIZACIÓN

Objetivo específico: Formular la propuesta que permita mejorar la eficiencia, efectividad y adaptabilidad del proceso

Meta y actividad desarrollada

6.4.1 Meta 6: Diseñar el plan de mejoramiento de los procedimientos para fortalecer el servicio al cliente

6.4.1.1 Actividad 16

Diseño de la propuesta de mejoramiento haciendo uso de un esquema que involucre perspectivas, objetivos, metas, estrategias, acciones, resultado, tiempo, responsable y recursos.

Dicha propuesta se centra en los siguientes puntos:

- Recomendar la eliminación de errores, de la tramitología y de las actividades que no aporten valor agregado, buscando la estandarización de los procedimientos.
- Plantear elementos alternativos a tener en cuenta a la hora de realizar la programación de actividades.
- Establecer las propuestas de mejoramiento de los procedimientos y servicios del Centro de Registro y Control Académico de la Universidad Tecnológica de Pereira.
- Proponer las capacitaciones necesarias para los funcionarios del Centro de Registro y Control Académico en el tema de Gerencia del servicio, Auditoría del Servicio e inteligencia emocional.

Ejecución

Para el desarrollo de la propuesta de mejoramiento, se parte en primera instancia de la misión, la visión y los objetivos institucionales de la Universidad Tecnológica de Pereira; después se suma la razón de ser del Centro de Registro y Control Académico⁴⁰, y con base en todo lo anterior se articula con todos los elementos extractados del diagnóstico de la situación actual, los cuales se efectuaron con ocasión del desarrollo de la propuesta de mejoramiento para el Centro de Registro y Control Académico, y que se mencionan a continuación:

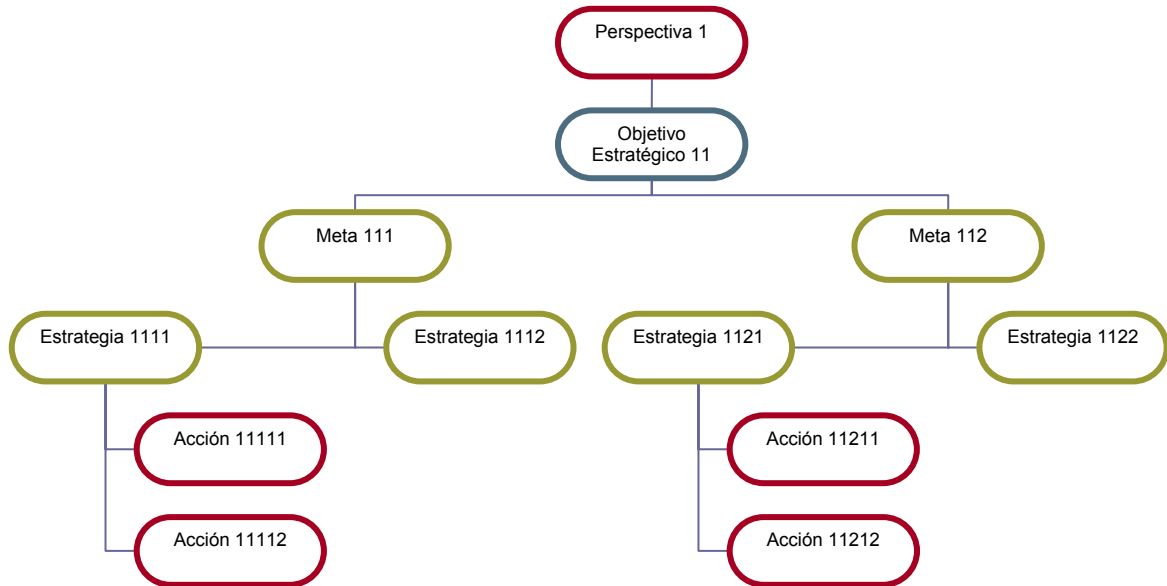
- La evaluación de los procedimientos más relevantes del Centro.
- Los resultados de la encuesta de satisfacción de los usuarios.
- El análisis DOFA de los procedimientos del Centro.
- Los diagramas de espigas donde se relacionaron las causas de las principales problemáticas del Centro.
- Los resultados del diagnóstico de la situación laboral actual.
- Las conclusiones del estudio del muestreo del trabajo
- El estudio de tiempos del procedimiento de entrega de documentos.

6.4.1.1.1 Modelo de la formulación de las propuestas de mejoramiento

El mapa estratégico del plan de mejoramiento está determinado por perspectivas que agrupan los objetivos estratégicos de mejoramiento. Para lograr cada objetivo clave se formularon estrategias que a su vez tienen sus respectivos cursos de acción que permiten la operabilidad del plan de mejoramiento.

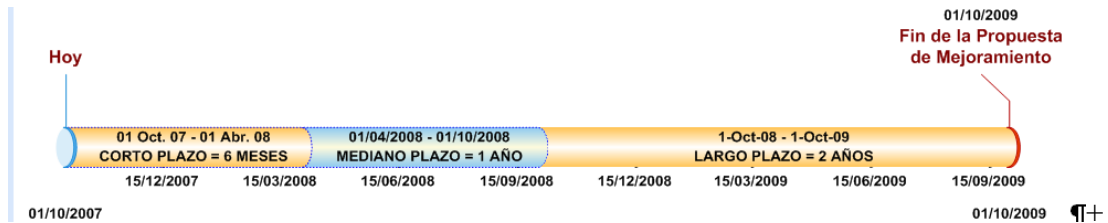
⁴⁰ Ver Marco Situacional.

Figura 29. Modelo de formulación de la propuesta de mejoramiento.



Fuente: Autores

Figura 30. Identificación del Corto, Mediano y Largo plazo de la propuesta de mejoramiento.



Fuente: Autores

6.4.1.1.2 Plan de mejoramiento para el Centro de Registro y Control Académico

El Plan de mejoramiento para el Centro de Registro y Control Académico, se elaboró a partir de dos perspectivas centrales: una relacionada con los procedimientos internos y otra ligada con el servicio al usuario. Estas perspectivas fueron la base para articular todos los objetivos, metas, estrategias y acciones de una manera organizada, coherente y que faciliten la correcta ejecución del plan y la obtención de los resultados esperados del mismo.

Es así que con base en lo anteriormente planteado se elaboró el plan de mejoramiento para el Centro de Registro y Control Académico que se muestra a continuación:


**PERSPECTIVA 1: PERSPECTIVA DE MEJORAMIENTO DE LOS
PROCEDIMIENTOS INTERNOS**

OBJETIVO 1.1:


Mejorar el clima organizacional y las condiciones de trabajo de las funcionarias del Centro de Registro y Control Académico.


META 1.1.1: 100% de las funcionarias capacitadas, motivadas y comprometidas con el excelente funcionamiento del Centro.


Tabla 80. Plan de mejoramiento para el Centro de Registro y Control Académico (Estrategia 1.1.1.1)

ESTRATEGIA 1.1.1.1		Potencializar el crecimiento profesional y social del equipo de trabajo del Centro de Registro y Control Académico.				
 PROYECTO 1.1.1.1.1 (Ejecución en el Corto Plazo)		Diseñar programas de incentivos al interior de la dependencia para motivar el trabajo de las funcionarias y reconocer su esfuerzo.				
		Resultado	Frecuencia	Responsable	Recursos	Indicadores
Actividades	Reconocer y premiar a la funcionaria mejor calificada por los usuarios	Funcionaria del Semestre	Semestral	Director	Cuatro horas libres al mes para la mejor funcionaria	Número de funcionarias premiadas en el año
	Continuar realizando el festejo de los cumpleaños de cada una de las funcionarias	Empleadas motivadas	Cuando se requiera	Director y funcionarias	Una hora de la jornada laboral para celebrar los cumpleaños de las funcionarias del mes	
	Resaltar en cartelera los aportes de mejoramiento efectuados por las funcionarias	Mejoramiento continuo del Centro	Mensual	Director	Papelería	No. de aportes de mejoramiento por mes
	Desarrollar una encuesta semestral sobre el clima organizacional.	Evaluación del clima organizacional	Semestral	Bienestar universitario	- Papelería - Tiempo de procesamiento y discusión de resultados	Cumplimiento de la encuesta en la fecha.
Procedimientos beneficiados y resultado global esperado		Ambiente laboral que proporciona las condiciones para que el equipo de trabajo este motivado en sus labores y comprometido con el mejoramiento continuo del Centro.				

>>>

 PROYECTO 1.1.1.1.2 (Ejecución en el Mediano Plazo)		Establecer un programa de capacitación permanente en técnicas de atención al usuario y de mejoramiento continuo				
		Resultado	Frecuencia	Responsable	Recursos	Indicadores
Actividades	Efectuar reuniones grupales para identificar las necesidades de capacitación en técnicas de atención al usuario, mejoramiento continuo a través de los procesos de calidad y en la realización de procedimientos que generen confusión.	Mejoramiento continuo del servicio	Trimestral	Director y funcionarias.	Tiempo para reuniones grupales	No. de reuniones realizadas en el año.
	Capacitaciones dirigidas por expertos en la materia o por las mismas funcionarias.	Funcionarias entrenadas en buenas prácticas de atención al usuario.	Trimestral	Director y funcionarias.	Medio S.M.L.V. por pago de honorarios a personal experto por cada capacitación.	No. de capacitaciones realizadas en el año.
	Realizar una evaluación escrita que mida el grado de conocimiento de los procesos internos, la documentación y normas manejadas.	Reporte de los resultados de la evaluación	Semestral	Director.	- Papelería - Tiempo para retroalimentación	No. de funcionarias evaluadas / total de funcionarias.
Procedimientos beneficiados y resultado global esperado		Atención al usuario en forma profesional y aplicación de la filosofía del mejoramiento continuo en las actividades cotidianas.				

 PROYECTO 1.1.1.1.3 (Ejecución en el Corto Plazo)		Complementar el análisis estadístico a las actividades por las funcionarias encargadas de los módulos de atención del Centro de Registro y Control Académico.				
		Resultado	Frecuencia	Responsable	Recursos	Indicadores
Actividades	Programar y realizar el estudio de evaluación de la carga laboral de las funcionarias.	Determinar la necesidad de contratar o no personal adicional.	Bimensual	Practicantes de Ingeniería Industrial	-Papelería -Tiempo para efectuar las observaciones	Cumplimiento de la actividad en la fecha.
	Presentar la solicitud justificando la necesidad de personal adicional a las directivas de la Universidad y al departamento de planeación.	Contratación de personal requerido	Sujeto a estudio	Director.	Tiempo de espera para el estudio de la solicitud	
	Planear la distribución en planta con el objetivo de ampliar el número de módulos de atención al público.	Distribuir apropiadamente los nuevos módulos de atención para brindar un adecuado servicio al público	Sujeto a la ejecución por parte del departamento de planeación	Departamento de Planeación	- Módulos de puesto de trabajo - Equipos y materiales de oficina - Redes eléctricas, de Internet y de teléfono - Materiales para la adecuación de los nuevos espacios	
	Diseñar un instructivo para la inducción de nuevos trabajadores del Centro de Registro y Control Académico, que contenga la información actualizada de las funciones y procedimientos.	Funcionaria capacitada y empollera del cargo	Cuando ingrese un funcionario nuevo	Director o funcionaria con experiencia	- Instructivo - Tiempo de Inducción	
Procedimientos beneficiados y resultado global esperado		Mejoramiento de las condiciones de trabajo, reducción de la carga laboral para las funcionarias, menor tiempo de respuesta en la atención del usuario y rápido empoderamiento de nuevos funcionarios.				

 PROYECTO 1.1.1.1.4 (Ejecución en el Corto Plazo)		Definición de una metodología para la distribución de las funciones y responsabilidades de las funcionarias del Centro.				
		Resultado	Frecuencia	Responsable	Recursos	Indicadores
Actividades	Establecimiento de nuevas estructuras de trabajo interno enfocadas a fortalecer el trabajo en equipo a través del balance de la carga laboral.	Funcionarias más productivas y enfocadas a mejorar el Servicio a los Usuarios.	Inmediato	Director.	Formato para el control en la distribución de funciones y responsabilidades	Informe escrito con la nueva estructura en la fecha.
	Especialización de actividades durante los períodos críticos, para evitar que factores distractores impidan la adecuada concentración en el trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> - Agilización de procedimientos específicos que requieren de concentración y dedicación. - Disminución de errores 	Cuando sea necesario	Director y funcionarias.		
Procedimientos beneficiados y resultado global esperado		Lograr una mayor integración de las funcionarias a través un verdadero trabajo en equipo, con metas y responsabilidades compartidas.				


Fuente: Autores

OBJETIVO: 1.2




Fortalecer los procedimientos internos de manera que sean más eficientes y optimicen el tiempo de los colaboradores del Centro.

META: 1.2.1: Modernización del 50% de los procedimientos críticos.

Tabla 81. Plan de mejoramiento para el Centro de Registro y Control Académico (Estrategia 1.2.1.1)

ESTRATEGIA 1.2.1.1		Implementar herramientas de mejoramiento continuo que permitan eliminar la manualidad y las actividades que no generen valor agregado.				
 PROYECTO 1.2.1.1.1 (Ejecución en el Mediano Plazo)		Modernización de los procedimientos críticos del Centro.				
		Resultado	Frecuencia	Responsable	Recursos	Indicadores
Actividades	Mejorar del procedimiento de graduación las actividades que no generan valor agregado tales como: la transcripción manual de datos al libro de diplomas, elaboración de actas de grado y menciones de honor (Tesis Laureada, Estudiante Distinguido y Resolución Beca Jorge Roa Martínez) y el exceso de verificaciones manuales	Agilización en la ejecución del procedimiento de graduación	En las fechas estipuladas para el procedimiento de graduación	Director.	- Sistema de información - Papelería	No. de pasos innecesarios eliminados
	Adelantar los estudios de grado a los estudiantes que les falten menos de 25 créditos académicos para completar su plan de estudios.	- Eliminación de periodos de exceso de trabajo. - Comunicar la respuesta en forma inmediata al estudiante cuando solicite el grado	Semestral	Funcionarias del Centro de Registro y Control Académico	Información del sistema	No. de estudios efectuados durante los periodos no críticos
	Manejo de los permisos académicos a través de formatos Web estandarizados.	Eliminar el manejo de papel físico proveniente de permisos académicos.	Semestral	Director, Facultades y División de Sistemas	- Personal y Equipos de la División de Sistemas	No. de permisos académicos solicitados por medio de la plataforma Web.
	Añadir un modulo especial al Sistema de Información que agilice y facilite el manejo de las homologaciones.	- Homologación automática de materias.	Inmediato	Director y División de Sistemas	- Sistema de información	


	<p>Diseño de formatos Web para la solicitud de Certificados en línea, implementando firmas electrónicas, demos sobre los tipos de certificados e información relevante.</p>	<p>Agilizar el procedimiento de entrega de certificados</p>	<p>Implementación progresiva conforme al proceso de sensibilización de los usuarios</p>	<p>Director del Centro de Registro y Control Académico y División de Sistemas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema de información - Personal especializado de la División de Sistemas - Recursos para sensibilización de los usuarios - Recursos para garantizar la confiabilidad del proceso 	<p>No. de tipos de Certificados disponibles vía Web sobre el No. total de tipos de certificación existentes.</p>
<p>Procedimientos beneficiados y resultado global esperado</p>		<p>Eliminar trámites y pasos de los procedimientos que impliquen un alto grado de manualidad.</p>				

  PROYECTO 1.2.1.1.2 (Ejecución en el Largo Plazo)		Diseño e implementación de la Hoja de Vida Electrónica ⁴¹ para la administración de todos los documentos del Centro en formato digital.				
		Resultado	Frecuencia	Responsable	Recursos	Indicadores
Actividades	Estudiar las condiciones actuales del almacenamiento físico de las hojas de vida de estudiantes en el archivo físico.	Identificación de la problemática	1 mes	Practicantes de Ingeniería Industrial	Tiempo Papelería	
	Cotización del Software que permita administrar los documentos en formato digital, con acceso Web, trazabilidad de los documentos y niveles de seguridad.	Elección del Software que cumpla con las necesidades y expectativas del manejo documental del archivo de hojas de vida	Sujeto a realización de reunión con dependencias para tomar la decisión	Practicantes, Director y Grupo de Apoyo		No. de Software disponible que cumpla con los requerimientos.
	Instalación, prueba, sincronización y personalización del Software según los requerimientos del Centro.	Software para manejo documental instalado, personalizado, conectado con el sistema actual y probado.	4 meses	Director del Centro de Registro y Control Académico y División de Sistemas	- Servidor - Personal especializado de la División de Sistemas - Costo de la Licencia del Software y de la capacitación.	Software funcionando en la fecha.
	Capacitación de las funcionarias del Centro en el funcionamiento y bondades del Software.	Funcionarias capacitadas	1 mes	Facilitadores e ingenieros a cargo de la personalización del software	- Equipo de cómputo. - Tiempo de la jornada laboral	Funcionarias capacitadas en el tiempo establecido.

⁴¹ Ver información sobre las características, cotización y forma de implementación de la hoja de vida electrónica en el Anexo K


	Digitalización o escaneo de los documentos físicos actuales en el archivo de hojas de vida con la ayuda de monitores y personal especializado.	Archivo físico de Hojas de vida digitalizado y organizado en el Sistema de manejo documental digital.	2 años	Director del Centro de Registro y Control Académico	- Escáner - Computador - Monitores	No. de hojas de vida digitalizadas semestralmente
	Incorporación al Sistema de Hoja de Vida electrónica la administración de los memorandos y oficios internos, para garantizar su adecuada clasificación y trámite.	Reducción de la manipulación física de documentos.	1 año	Director del Centro de Registro y Control Académico y División de Sistemas	- Escáner - Computador - Monitores	
Procedimientos beneficiados y resultado global esperado		Se beneficia el procedimiento de Hojas de Vida, Certificaciones, Graduaciones, Cursos Dirigidos. Se agiliza la gestión documental y su respectivo control.				

>>>

	PROYECTO 1.2.1.1.3 (Ejecución en el Largo Plazo)	Concluir la actualización de todos los trámites y Servicios del Centro de Registro y Control Académico en el portal del estado colombiano según la exigencia de la Ley Antitrámites.				
		Resultado	Frecuencia	Responsable	Recursos	Indicadores
Actividades	Capacitar a dos funcionarias del Centro en los procesos de actualización de todos los trámites y servicios en el portal del estado colombiano según reglamentación de la Ley Antitrámites.	Dos funcionarias capacitadas y empoderadas de esta responsabilidad.	4 meses	Director del Centro y dos funcionarias.	- Premios de reconocimiento a las funcionarias voluntarias.	No. de funcionarias capacitadas.
	Realizar auditoria a la información disponible en el portal del estado colombiano por parte de todas las funcionarias del Centro.	Depuración de la información actualizada en el portal del estado colombiano.	3 meses	Director y funcionarias del Centro.	- Tiempo de las funcionarias dedicadas exclusivamente a este proceso.	No. de errores o fallas encontradas.
Procedimientos beneficiados y resultado global esperado		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento con la Ley Antitrámites. ▪ Modernización de los procedimientos directamente relacionados con el usuario 				


Fuente: Autores

Tabla 82. Plan de mejoramiento para el Centro de Registro y Control Académico (Estrategia 1.2.1.2)

 ESTRATEGIA 1.2.1.2		Vincular activamente al Centro de Registro y Control Académico en el desarrollo del nuevo Software para el manejo y administración de todo el historial académico de los estudiantes de la Universidad.				
(Ejecución en el Mediano Plazo)		ACTIVIDADES				
		Resultado	Frecuencia	Responsable	Recursos	Indicadores
Actividades	Realizar mesas de trabajo en conjunto con la división de sistemas para la retroalimentación de las necesidades y funcionalidades requeridas por parte del Centro.	Identificación de la problemática	2 semanas	Director y funcionarias.		
	Definición de un solo Sistema de Información en el corto plazo que permita la unificación de la información y la confiabilidad en el almacenamiento de la misma.	Implementación definitiva de un solo Sistema de Información que cumpla con las necesidades del Centro.	12 meses	División de Sistemas	- Personal de la división de Sistema y funcionarias del Centro encargadas.	
	Realizar pruebas piloto del Software y capacitaciones sobre el uso de las herramientas del nuevo software con las funcionarias de Registro y Control, las cuales garanticen que el mismo cumpla con los requerimientos y se visualice la mejora con respecto al anterior.	Sistema confiable.	Hasta garantizar un buen nivel de confiabilidad	División de Sistemas	- Medios audiovisuales y salas de conferencias. - Refrigerios. - Papelería de documentación.	
	Diseño de un canal de comunicación directo y organizado entre las funcionarias y los administradores del sistema, que les permita en forma interactiva solucionar los problemas. Un call-center o un Chat de soporte técnico (Telefónico, Web)	Centro de soporte técnico de la división de sistemas.				
Procedimientos beneficiados y resultado global esperado		Todos los procedimientos que requieren del Sistema de Información y se obtiene un software que cumpla con los requerimientos reales del Centro.				

META: 1.2.2: Cumplir el 80% de la programación de actividades del Centro de Registro y Control Académico

Tabla 83. Plan de mejoramiento para el Centro de Registro y Control Académico (Estrategia 1.2.2.1)

ESTRATEGIA 1.2.2.1		Efectuar la planeación de actividades para todo el año teniendo en cuenta los períodos críticos, la disponibilidad de recursos humanos y técnicos, y las metas de la institución.				
 PROYECTO 1.2.2.1.1 (Ejecución en el Mediano Plazo)		Desarrollar un modelo de programación flexible que se adapte a las necesidades del Centro				
		Resultado	Frecuencia	Responsable	Recursos	Indicadores
Actividades	Establecer un programa de valoración de los períodos críticos para diseñar adecuadamente la programación de actividades.	Identificación de los períodos en los cuales se pueden adelantar estudios de grado.	Semestral	Funcionarias	- Asesores externos especializados en planeación y programación de actividades.	No. de períodos críticos identificados.
	Establecer un sistema de planeación del trabajo que permita la priorización de actividades y la organización en la ejecución de las mismas, estableciendo un manejo de agenda compartida donde se pueda conocer las actividades que tiene planeadas cada uno de los colaboradores del Centro, la cual deberá ser publicada en cartelera o en un medio virtual. Se recomienda el uso de un Software CRM (Administración de las Relaciones con el Cliente)	<ul style="list-style-type: none"> - Optimización de la jornada laboral. - Reducción de errores, reprocesos y demoras. - Trabajo organizado y adecuadamente distribuido 	Diariamente pero ajustado a una programación semanal	Funcionarias	<ul style="list-style-type: none"> - Calendario Académico - Tiempo para la planeación 	<ul style="list-style-type: none"> * No. de errores cometidos * No. de reprocesos * No. de trámites ejecutados fuera del tiempo prometido
	Utilizar la especialización de actividades en procedimientos que requieren de alta concentración, rotar la atención de usuarios tanto personalmente como vía telefónica.	<ul style="list-style-type: none"> - Minimización de errores - Mejora en la atención. - Eficiencia. 	Cada vez que sea necesario	Director y funcionarias.		
Procedimientos beneficiados y resultado global esperado		Elaboración eficiente de los procedimientos y atención efectiva a los usuarios				



**PROYECTO 1.2.2.1.2
(Ejecución en el
Mediano Plazo)**

Establecer políticas para el cumplimiento estricto de los cronogramas de actividades propias del Centro por parte de los estudiantes, los docentes y los directivos de la universidad

		Resultado	Frecuencia	Responsable	Recursos	Indicadores
Actividades	Desarrollar un modelo de multas para docentes que no cumplen con los cronogramas de entregas de notas estipulados.	Conciencia de responsabilidad en el plantel docente.	Semestral	Director, División Financiera y de Personal.		- No. de reuniones efectuadas. - No. De multas aplicadas
	Socializar mediante los canales de comunicación de la Universidad, los lineamientos de tiempos y requisitos que deben cumplir los usuarios de los servicios del Centro, para obtener la respuesta esperada.	Usuarios responsables y acatadores de las normas.	Semestral	Director y funcionarias		
	Concertar los conductos regulares para los ajustes al Calendario Académico, para no entorpecer la programación de actividades vigente.	Directivos, administrativos y otras dependencias conscientizados de la importancia de cumplir la programación de actividades.	Trimestral	Centro de Registro y el Grupo de Apoyo.		No. de reuniones efectuadas.
	Establecer sanciones a aquellos estudiantes que recurran a la matrícula extemporánea sin justificar motivos de fuerza mayor o que entreguen información falsa para acceder al procedimiento.	Sistema de multas o sanciones establecido y comunicado a toda la comunidad universitaria.	Quince días	División Financiera y el Centro de Registro y Control Académico.		No. de multas efectuadas sobre el no. de estudiantes matriculados extemporáneamente
	Establecer y respetar un cronograma para la realización oportuna del Comité de admisiones	Cumplimiento con el tiempo de respuesta	Semestral	Director y funcionarias		
Procedimientos beneficiados y resultado global esperado		Cumplimiento de la programación de actividades planeada, respuesta al usuario en los tiempos prometidos y reducción de la improvisación en actividades que pueden conducir a errores.				


PERSPECTIVA: 2 PERSPECTIVA DEL SERVICIO A LOS USUARIOS

OBJETIVO: 2.1

Garantizar la satisfacción de las necesidades y expectativas del servicio por parte de los usuarios.

META: 2.1.1: Garantizar la prestación del servicio al usuario durante el 100% de la jornada laboral.

Tabla 84. Plan de mejoramiento para el Centro de Registro y Control Académico (Estrategia 2.1.1.1)


ESTRATEGIA 2.1.1.1		Brindar un servicio de excelente calidad al usuario basado en el mejoramiento de la infraestructura física, el fortalecimiento de las herramientas tecnológicas y los horarios de atención.				
 PROYECTO 2.1.1.1.1 (Ejecución en el Largo Plazo)		Instalación de una sala de espera con silletería y asignación de turnos por Internet o por medio de un Publick para el manejo de los turnos multiprogramas.				
		Resultado	Frecuencia	Responsable	Recursos	Indicadores
Actividades	Elaboración del proyecto de adecuación de sala de atención al usuario con comodidades y tecnología que permitan agilizar la prestación del servicio al usuario.	Proyecto estructurado delimitado con características, equipos requeridos, costos, recursos y tiempos de ejecución.	6 meses	Director del Centro y la División de Planeación	- Presupuesto de la universidad - Profesional en la formulación y evaluación de proyectos. - Alianzas estratégicas con proveedores de equipos.	Proyecto formulado y evaluado en la fecha.
Procedimientos beneficiados y resultado global esperado		Mejoramiento de la imagen institucional y prestación organizada del servicio.				





**PROYECTO 2.1.1.1.2
(Ejecución en el Mediano Plazo)**

Facilitar al usuario la realización de los procedimientos de inscripción ofreciendo mayores facilidades e información

		Resultado	Frecuencia	Responsable	Recursos	Indicadores
Actividades	Generar convenios con otros bancos y entidades financieras para el pago de la inscripción. Utilizar el sistema de pago en línea que se aplica actualmente para las matrículas de alumnos antiguos.	Reducir el tiempo que los usuarios dedican a inscribirse en la UTP.	3 meses	División Financiera		No. de convenios nuevos efectuados anualmente.
	Diseñar e implementar simuladores del Costo de la Matrícula.	Usuarios que pueden planificar los costos de sus estudios.	4 meses	CRIE y División Financiera	Presupuesto del Centro de Registro y Control	Simulador en funcionamiento a la fecha.
	Implementar el buzón de dudas sobre el proceso de Inscripción, mediante el diseño e implementación de un formulario Web.	Canal de comunicación con los usuarios.	6 meses	División de Sistemas y Funcionarias del Centro	Personal contratado y capacitado en atención oportuna de inquietudes de los usuarios.	No. de usuarios que hicieron uso de este medio de comunicación.
	Explicación lúdica del proceso inscripción y admisión a través del Sitio Web.	Fuentes de información confiables para capacitar a los usuarios en la realización de los trámites.	3 meses	CRIE y Funcionarias del Centro.	- Presupuesto del Centro	
	Mejorar la plataforma que soporta el aplicativo de inscripciones de manera que soporte a una mayor cantidad de usuarios simultáneos	Inscripciones sin dificultades técnicas	6 meses	División de Sistemas	Ingeniero de Sistemas	
Procedimientos beneficiados y resultado global esperado		▪ Incremento en el número de inscripciones y un mayor número de usuarios informados. Se beneficia el procedimiento de inscripciones.				

 PROYECTO 2.1.1.1.3 (Ejecución en el Corto Plazo)		Reorganización de la logística para la recepción de documentos, utilizando una única fila y módulos de atención multiprogramas.				
		Resultado	Frecuencia	Responsable	Recursos	Indicadores
Actividades	Disponer que todos los módulos de atención reciban documentos de cualquier programa.	Mayor agilidad en la atención y optimización del recurso humano disponible.	Semestral	Director y Funcionarias		No. De usuarios atendidos por módulo
	Diseñar una fila única para la entrega de documentos.	Mejoramiento el manejo de las filas	Semestral	Director y Funcionarias	Separadores para organizar las filas	Resultados de encuestas de satisfacción
	Establecer horarios de recepción de documentos por programas académicos		Semestral	Director y Funcionarias		
	Asignar un funcionario para brindar información y verificar que los documentos estén completos y en orden.		Semestral	Director		No. De usuarios con documentos incompletos
	Organizar estanterías para la clasificación inmediata de los documentos recibidos		Semestral	Funcionarias	Estanterías pequeñas	
	Una vez terminada la recepción de documentos se procede a la digitalización de los mismos.	• Manejo digital de documentos.	Semestral	Funcionarias y Monitores	Costos de implementación de la Hoja de vida electrónica.	No. De hojas de vida digitalizadas.
Procedimientos beneficiados y resultado global esperado		Manejo de módulos de atención multiprograma para la recepción de documentos que permite la reducción del tiempo de espera por parte de los usuarios. Se moderniza el procedimiento de recepción de documentos				

 PROYECTO 2.1.1.1.4 (Ejecución en el Mediano Plazo)		Diseñar formularios en PDF que puedan ser diligenciados digitalmente, sin necesidad de imprimirlos para llenarlos manualmente.				
		Resultado	Frecuencia	Responsable	Recursos	Indicadores
Actividades	Asocio con el CRIE y la División de Sistemas para el diseño de formularios PDF autodiligenciables.	Formularios Web en PDF autodiligenciables.	Cuando se requiera	CRIE y el Centro de Registro.	- Presupuesto del Centro.	No. de formatos autodiligenciables sobre el no. total de formatos existentes.
	Publicidad y capacitación a los usuarios en el uso de los formularios.	Usuarios que utilizan eficazmente este recurso	Cuando se requiera	Facultades, CRIE	- Presupuesto del Centro y de Facultades	No. De formularios descargados del Sitio Web.
Procedimientos beneficiados y resultado global esperado		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reducción de documentos con errores y con información incompleta. ▪ Posibilidad del manejo electrónico de documentos. ▪ Beneficia los procedimientos: de Cursos Dirigidos, Graduación, Ajustes a la matrícula, certificados. 				

 PROYECTO 2.1.1.1.5 (Ejecución en el Mediano Plazo)		Diseño de políticas para el mejoramiento de los horarios de atención al usuario.				
		Resultado	Frecuencia	Responsable	Recursos	Indicadores
Actividades	Establecer como política que todos los módulos de atención al usuario no pueden cerrar simultáneamente durante los horario de atención establecidos	Disponibilidad del 100% para la atención de los usuarios	Diaria	Director y Funcionarias	Tiempo de funcionarias	Resultado de las Encuestas de satisfacción a los usuarios.
	Ampliar el horario de atención del módulo de atención de certificados.	Mejoramiento de la calidad del servicio	Diaria	Director	Capacitación del funcionario para fortalecer sus habilidades	No. De certificados emitidos por mes
	Disponer de apoyo adicional cuando haya exceso de solicitud de certificados.	Mejoramiento de la calidad del servicio	Cuando sea necesario	Director	Salario	No. De certificados emitidos por mes
	Políticas de especialización de funcionarios en períodos críticos de manera tal que se distribuyan las actividades: - Unos funcionarios atendiendo los usuarios (telefónica o personalmente) - Otros funcionarios dedicados exclusivamente a la ejecución de los procedimientos prioritarios.	- Optimización del recurso humano. - Reducción de errores y de reprocesos	Cuando sea necesario	Director y funcionarias		Errores encontrados en los procedimientos.
	Sincronizar la entrega de notas de intersemestrales con la matrícula académica para que haya la tolerancia requerida para tener el sistema actualizado.	Matrícula sin contratiempos	Semestral	Director y Facultades	Sistema de información	
Procedimientos beneficiados y resultado global esperado		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Satisfacción de las expectativas de atención de los usuarios. ▪ Cumplimiento de una de las principales funciones del Centro de Registro y Control Académico 				

Fuente: Autores


Tabla 85. Plan de mejoramiento para el Centro de Registro y Control Académico (Estrategia 2.1.1.2)


(Ejecución en el Mediano Plazo)		ACTIVIDADES	Resultado	Frecuencia	Responsable	Recursos	Indicadores
Actividades		Socializar semestralmente a los Decanos y Directores de Programa los nuevos períodos establecidos para el envío de permisos.	Decanos y Directores comprometidos con la agilización del procedimiento de matriculas.	Semestral	Decanos, Directores de programas, Vicerrectorías, Centro de Registro.		
		Realizar la divulgación oportuna a los usuarios sobre el cambio en el proceso de solicitud de permisos académicos.	Usuarios capacitados en los procedimientos de solicitud de permisos académicos.	Cuando sea necesario	Oficina de Comunicación, Centro de Registro, Facultades.	- Pautas radiales, participación en el Campus Informa, Información publicada en el sitio Web	
		Fortalecer la política de contratar docentes competentes y prestar mayor atención a la calificación docente para evitar que los estudiantes realicen la matrícula por fuera de las fechas esperando poder escoger el docente.	- Estudiantes matriculados en las fechas establecidas. - Reducción de los ajustes a la matrícula.				
Procedimientos beneficiados y resultado global esperado			Disminuir el número de ajustes a la matrícula y las matrículas extemporáneas.				


Fuente: Autores

META: 2.1.2: Promocionar a la Universidad y a sus programas académicos en el mayor número de ciudades del país.

Tabla 86 Plan de mejoramiento para el Centro de Registro y Control Académico (Estrategia 2.1.2.1)

ESTRATEGIA 2.1.2.1		Proyectar una buena imagen de la Universidad a nivel local, regional y nacional.				
 <p>PROYECTO 2.1.2.1.1 (Ejecución en el Mediano Plazo)</p>		Creación de una oficina encargada del "Mercadeo y Publicidad" de los programas y servicios de la Universidad Tecnológica de Pereira.				
		Resultado	Frecuencia	Responsable	Recursos	Indicadores
Actividades	Estructurar un proyecto que demuestre la necesidad de una oficina especializada en el manejo del "Mercadeo y Publicidad" de los programas y servicios de la Universidad.	Oficina especializada en el mercadeo y publicidad de los programas y servicios de la Universidad.	4 meses	Oficina de planeación y Centro de Registro	- Tres profesionales en el área comercial y/o de mercadeo en el sector de la educación	Proyecto de creación en la fecha.
Procedimientos beneficiados y resultado global esperado		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aumento del número de personas interesadas en ingresar a la Universidad. ▪ Sensibilización eficaz a un mayor número de bachilleres ▪ Asignación de presupuesto acorde con la trascendencia de la promoción ▪ Cumplimiento de metas de crecimiento 				

 PROYECTO 2.1.2.1.2 (Ejecución en el Mediano Plazo)		Establecimiento, en conjunto con las Facultades, talleres teórico - práctico que permitan a las personas interesadas conocer a fondo los diferentes programas que ofrece la Universidad				
		Resultado	Frecuencia	Responsable	Recursos	Indicadores
Actividades	Involucrar a las Facultades para el desarrollo estratégico del mercadeo de los programas ofrecidos por la Universidad.	Decanos concientizados y comprometidos.	1 mes	Director, Vicerrectoría Académica y Administrativa.		No. de facultades motivadas con la propuesta.
	Desarrollo de los talleres teórico – prácticos que faciliten la orientación profesional y que posicionen la imagen institucional. Estos talleres serían gratis para los interesados previa inscripción y conformación de grupos	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios motivados. • Universidad reconocida nacionalmente. 	2 meses	Facultades	- Contratación de docentes por facultad	No. de facultades con talleres teórico – prácticos sobre el total de facultades.
Procedimientos beneficiados y resultado global esperado		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sensibilización eficaz a un mayor número de personas interesadas en ingresar a la Universidad. ▪ Utilización de los recursos de la Universidad para la promoción y proyección de la misma ▪ Cumplimiento de metas de crecimiento 				


 PROYECTO 2.1.2.1.3 (Ejecución en el Corto Plazo)		Generación de elementos de identificación ante el usuario, para los funcionarios del Centro de Registro y Control Académico				
		Resultado	Tiempo	Responsable	Recursos	Indicadores
Actividades	Diseñar elementos diferenciadores, tales como logotipo y slogan que resalten las funciones del Centro.	Imagen Corporativa	3 meses	Director	Los necesarios para el diseño	
	Sensibilizar a las directivas de la importancia que tiene la presentación personal de los funcionarios para la imagen de la Universidad	Comprensión del tema	1 mes	Director	Proyecto	
	Gestionar los recursos para uniformar a los funcionarios del Centro con trajes distintivos que las identifiquen como representantes de la Universidad ante los usuarios	Proyección de buena imagen de la universidad	2 meses	Director	Uniformes	
Procedimientos beneficiados y resultado global esperado		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fortalecimiento de la imagen corporativa de la universidad. 				


Fuente: Autores


OBJETIVO: 2.2 Usuarios del Centro capacitados en los servicios y trámites.

META: 2.2.1: 60% de los usuarios capacitados en los trámites y servicios que presta el Centro de Registro y Control Académico.

Tabla 87. Plan de mejoramiento para el Centro de Registro y Control Académico (Estrategia 2.2.1.1)


ESTRATEGIA 2.2.1.1		Capacitar a los usuarios en la metodología correcta a aplicar en el desarrollo de los procedimientos que administra el Centro de Registro y Control Académico.				
 PROYECTO 2.2.1.1.1 (Ejecución en el Corto Plazo)		Diseño e implementación de Tutorial Web con toda la información sobre Registro y Control, que incluya: Trámites, servicios, procedimientos, preguntas frecuentes, estadísticas, formatos y documentos de interés				
		Resultado	Tiempo	Responsable	Recursos	Indicadores
Actividades	Levantamiento de toda la información actual sobre trámites, servicios, procedimientos, preguntas frecuentes, estadísticas, formatos y documentos de interés del Centro	Información base para la elaboración de los tutorial Web	6 meses	Practicantes	- Computador - Papelería	No. de procedimientos documentados.
	Realizar una alianza estratégica con el CRIE para el desarrollo del portal Web, publicación de los contenidos y diagramación del estilo.	Portal Web con los contenidos actualizados del tutorial Web.	2 meses	CRIE, Practicantes	- Sitio Web. - Ingeniero/a del CRIE. - Presupuesto del Centro	
	Efectuar publicidad a través de diversos canales de comunicación sobre la importancia de la información del tutorial y las facilidades para la realización efectiva de los trámites.	Usuarios informados y haciendo uso del tutorial Web	3 meses	Oficina de Comunicaciones, CRIE, Facultades, Registro	- Publicaciones en formato digital e impreso.	
Procedimientos beneficiados y resultado global esperado		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Usuarios informados sobre los pasos necesarios para la ejecución de los procedimientos. Disminución de procesamiento de solicitudes que no cumplen con los requisitos mínimos. Mayor eficiencia en el trabajo de los funcionarios durante los periodos críticos. Procedimientos beneficiados: ajustes a la matrícula, cursos dirigidos, reingresos y grados. 				

 PROYECTO 2.2.1.1.2 (Ejecución en el Mediano Plazo)		Diseño de un programa de capacitación y de mejoramiento del manejo de documentos para los decanos, directores de programa y las respectivas secretarías,				
		Resultado	Frecuencia	Responsable	Recursos	Indicadores
Actividades	Conseguir en asocio con la División de Sistemas la capacitación oportuna sobre el uso y administración del aplicativo de las decanaturas para el manejo del historial académico.	Decanos, Directores y secretarías capacitados	Anual	División de Sistemas	- Ingenieros de Sistemas capacitados.	
	Diseñar un modelo de carta en la Web con la información mínima requerida en las actas de acreditación de pruebas de suficiencia y cursos dirigidos	Facilidad para el desarrollo y seguimiento de procedimientos internos.	Permanente	CRIE y el Centro de Registro.	- Presupuesto del Centro. - Manuales impresos.	Modelo Web realizado en la fecha establecida.
	Disponer que las acreditaciones de cursos dirigidos y pruebas de suficiencia sean ingresados al sistema de información por medio del aplicativo de decanos sin necesidad de enviar documentos físicos al Centro de Registro y Control Académico. Así, las facultades registrarán la nota de pruebas de suficiencia y cursos dirigidos en el sistema de información en línea anexando número de acta de aprobación y verificando que cumplan con el Plan de Estudios y el Reglamento Estudiantil.	Facilidad y agilidad en el desarrollo de los procedimientos.	Permanente	División de Sistemas	Ingenieros de Sistemas capacitados.	No. De documentos físicos a administrar
Procedimientos beneficiados y resultado global esperado		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Decanos, Directores y secretarías informados sobre los pasos necesarios para la ejecución de los procedimientos relacionados con el Centro. ▪ Mejoramiento en la comunicación con Decanos, Directores y secretarías ▪ Mayor eficiencia y control en el trabajo conjunto ▪ Cumplimiento del Calendario Académico. ▪ Estudiantes atendidos de manera ágil y eficiente ▪ Eliminación de los desplazamientos innecesarios de usuarios ▪ Disminución de los reprocesos, devoluciones y manejo de documentos ▪ Procedimientos beneficiados: transferencias, matrícula, ajustes a la matrícula, pruebas de suficiencia, cursos dirigidos, registro de notas, reingresos y grados. 				

 PROYECTO 2.2.1.1.3 (Ejecución en el Corto Plazo)		Diseñar e implementación de un instructivo que oriente a los encargados de diseñar los planes de estudio, para que cumplan todos elementos requeridos por la Universidad.				
		Resultado	Frecuencia	Responsable	Recursos	Indicadores
Actividades	Desarrollo del instructivo para el diseño de los planes de estudio.	Desarrollo de una orientación adecuada para el proceso.	2 meses	Dos Funcionarias del Centro y la División de Sistemas	- Tiempo de las funcionarias. - Papelería. - Ingeniero de la División de Sistemas	No. de planes de estudios con instructivo sobre el total de planes de de estudios existentes y activos.
	Capacitar las personas que harán uso del instructivo para el manejo de los planes de estudio.	Dependencias de la Universidad capacitadas en el manejo de los planes de estudio.	1 mes	Dos Funcionarias del Centro y la División de Sistemas	- Recursos multimedia y salón de presentación	No. de personas capacitadas.
Procedimientos beneficiados y resultado global esperado		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejoramiento en la comunicación con Decanos, Directores y secretarías ▪ Mayor eficiencia y control en el manejo de los planes de estudios ▪ Cumplimiento de la normatividad vigente. ▪ Disminución de los reprocesos y devoluciones de documentos. 				

Fuente: Autores

Tabla 88. Plan de mejoramiento para el Centro de Registro y Control Académico (Estrategia 2.2.1.2)

ESTRATEGIA 2.2.1.2		Implementación de alternativas de comunicación con los padres de familia y estudiantes.				
 PROYECTO 2.2.1.2.1 (Ejecución en el Mediano Plazo)		Utilización de los canales de comunicación de la Universidad para mantener informados a los estudiantes y padres sobre la evolución de su estado académico				
		Resultado	Frecuencia	Responsable	Recursos	Indicadores
Actividades	Incorporación de un modulo de manejo de mensajes, procedimientos, tareas y actividades a través de MI UTP Académico y del correo electrónico.	Estudiantes informados	2 meses	División de Sistemas.	- Ingenieros capacitados.	No. de mensajes mensuales.
	Utilizar diferentes canales de comunicación: Mi UTP académico, Correo Electrónico ó publicación de listados en las Facultades, para informar oportunamente a los estudiantes sobre cambio en su estado académico y los pasos a seguir.	Estudiantes informados	Semestral	Funcionarios de Registro División de Sistemas y Facultades.	Sistema de información	
	En la inducción a padres de familia enseñarles el manejo del Historial Académico que aparece en la página Web de la Universidad y recalcar la importancia de su compromiso para la evolución de los carreras de los estudiantes	Acudientes informados y comprometidos	Semestral	Bienestar Universitario		
	Información a los acudientes (familia) sobre el desempeño académico de los estudiantes a través de correo electrónico.	Acudientes informados	Semestral	Funcionarios de Registro y Sistemas	Sistema de información	
	Concertar con los Decanos la realización de capacitaciones dirigidas a estudiantes de últimos semestres de todos los programas, donde se expliquen el proceso a seguir para la graduación.	Estudiantes informados	Bimensual	Decanos y funcionario de Registro	Sistema de información y auditorio	
	Utilizar el correo electrónico y Mi UTP Académico para notificar fechas e informar sobre la aprobación o no de la solicitud de grado, dejando en claro que ésta será la vía de comunicación.	Estudiantes informados	Cuando se necesario	Funcionarios de Registro División de Sistemas	Sistema de información	
Procedimientos beneficiados y resultado global esperado		▪ Usuarios informados sobre los pasos necesarios de los procedimientos y en situaciones especiales. Disminución de solicitudes que no cumplen con los requisitos mínimos. Mejora en la comunicación con los estudiantes y padres de familia. Procedimientos beneficiados: Información admitidos de segundo y otros llamados, matrícula de estudiantes en prueba o en transición y grados.				

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se entrega una propuesta de mejoramiento al Centro de Registro y Control Académico, la cual involucra los elementos necesarios para la incorporación de acciones facilitadoras, que permitirán al Centro prestar un servicio oportuno, eficiente y que cumpla con los requerimientos de los usuarios.
- Es indispensable contar con el apoyo de las directivas de la Universidad y con la participación activa de las Facultades, la División Financiera, la División de Sistemas, el Centro de Recursos Informáticos y Educativos (CRIE) y la Vicerrectoría Académica, para el desarrollo de la propuesta de mejoramiento planteada.
- Es importante sensibilizar a los funcionarios del Centro y a las dependencias que interactúan con él, sobre la mejora en la actitud de servicio al usuario.
- La dinámica actual de crecimiento de la Universidad Tecnológica de Pereira, implica el desarrollo de proyectos proactivos de gran alcance al interior del Centro de Registro y Control que optimicen el uso sus recursos. Proyectos como la Hoja de Vida Electrónica, el tutorial Web de los servicios y trámites del Centro, la sistematización de procesos manuales y la capacitación continua de los funcionarios en servicio al usuario pueden abonar una fortaleza estratégica para el mejoramiento del Centro.
- Con la modernización de los procesos internos del Centro de Registro y Control Académico, esta dependencia dará respuesta a la Certificación de la Calidad obtenida recientemente por la Universidad e inicie un proceso de mejoramiento continuo que garantice el fortalecimiento del servicio al usuario.

- Es necesario potencializar y desarrollar actividades como: la documentación actualizada de los procedimientos, la incorporación del uso de los formatos estandarizados para los mismos y el manejo periódico de encuestas de Satisfacción de los Usuarios
- La aplicación de las herramientas estadísticas para la caracterización de los procedimientos permitió establecer el valor cuantitativo de las variables que intervienen positivamente o negativamente en cada una de las etapas del proceso.
- Para el logro de los objetivos planteados en la presente propuesta se recomienda a los funcionarios del Centro que ejecuten las acciones planteadas dentro de los plazos establecidos, realicen retroalimentaciones periódicas e instauren los cambios necesarios para asegurar el mejoramiento continuo del servicio.
- Se aconseja diseñar un sistema para controlar el proceso y lograr un mejoramiento progresivo, el cual involucre el establecimiento de indicadores que midan el cumplimiento de los objetivos de los procedimientos, la implementación de canales de comunicación para que los usuarios generen recomendaciones para el mejoramiento de los servicios y la realización de auditorías periódicas del proceso Registro y Control Académico que permitan verificar el cumplimiento de los procedimientos.
- Es necesario enfocar la filosofía del trabajo hacia la excelencia en la atención del usuario es una necesidad perentoria al interior del Centro; y con ello mejorar las instalaciones de atención al usuario, cumplir los horarios de atención al usuario, optimizar el funcionamiento de los sistemas de información y la planificación del servicio de forma que genere sinergia positiva para fortalecer el Centro.

- De la adecuada programación de las actividades y de los procedimientos del Centro de Registro y Control Académico, depende el éxito de prestación de un excelente servicio a los usuarios. La reprogramación constante de actividades es una debilidad actual que debe ser considerada, cuantificada y solucionada a través del diseño de políticas y cronogramas de planificación.
- Resulta indispensable que la Universidad a través de las Facultades y Bienestar Universitario comprometan y empoderen a los estudiantes desde primeros semestres para que se responsabilicen de su proceso académico.
- Sería adecuado evaluar periódicamente la percepción que los funcionarios del Centro tienen sobre las condiciones bajo las cuales desarrollan su trabajo. Ello permite conocer la percepción de los trabajadores respecto a: oportunidades de ascenso, de crecimiento personal, salario justo, cantidad y volumen de trabajo, presión a la que está sometido y el trato que recibe.

La importancia de este tema radica en que resulta muy difícil lograr que un trabajador coopere con un programa de mejora de servicio al usuario si las condiciones de trabajo son altamente desmotivantes y si no se tienen perspectivas de cambio en las mismas.

BIBLIOGRAFÍA.

INDA CUNNINGHAM, Arturo Enrique. El mapa: una guía para el mejoramiento de la calidad basado en el método de Deming. Ciudad de México: Organización de los Estados Americanos OEA y Cooperación Alemana para el Desarrollo GTZ, 2000.

HARRINGTON, James. Mejoramiento de los procesos de la empresa. Bogotá: McGraw Hill. 1993

ALBRECHT, Karl. La Revolución del Servicio. Bogotá: 3R Editores. 1998. 235 p

SERNA GÓMEZ, Humberto. Servicio al cliente, métodos de auditoria y medición. 2da Edición. Santa fé de Bogotá: 3R Editores. 1999. 221 p

DEMING, W. Edwards. Out of the crisis. Massachusetts Institute of Technology Center for Advanced Engineering Study, Cambridge, MA, EUA. 1986. Preface.

MARTINEZ BENCARDINO, Ciro. Estadística y Muestreo. 11 Edición. Bogotá: Ecoe Ediciones Ltda.2002. 879 p

MENDENHALL, William y SINCICH, Terry Probabilidad y Estadística para Ingeniería y Ciencias. 4^a Edición. Naucalpan de Juárez: Prentice Hall Hispanoamericana S.A. 1997.1182 p

MEYERS, Fred E. Estudios de tiempos y movimientos para la manufactura ágil. 2da Edición. Juárez, México: Prentice Hall. 2000. 334 p

DOMINGUEZ MEJIA, Lina Johanna y HOYOS MORENO, Juan David. Análisis de cargas laborales y mejoramiento de procesos Empresa de Telecomunicaciones de Pereira S.A. E.S.P. Tesis. Universidad Tecnológica de Pereira. Facultad de Ingeniería Industrial. 2006

ZULUAGA BOTERO, Andrés Mauricio y AGUDELO GUEVARA, Mario Andrés. Medición de la satisfacción del usuario frente a los servicios más relevantes suministrados por el área administrativa de la Universidad Tecnológica de Pereira Tesis. Universidad Tecnológica de Pereira. Escuela de Tecnologías. Tecnología Industrial. 2006

ANEXOS

Anexo A. Derrotero entrevista a profundidad efectuada a los funcionarios del Centro de Registro y Control Académico

ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD A FUNCIONARIOS DEL CENTRO DE REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

OBJETIVOS

1. Conocer la evolución del Centro de Registro y Control Académico de la UTP en los últimos años.
2. Identificar Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas (DOFA).
3. Conocer los procesos críticos del Centro de Registro y Control Académico de la UTP.
4. Conocer la planificación del trabajo.
5. Identificar acciones correctivas.
6. Determinar actividades/acciones de las dependencias relacionadas al Centro de Registro y Control Académico de la Universidad Tecnológica de Pereira que se deberían mejorar para optimizar procedimientos.

PREGUNTAS

1. Introducción.
2. ¿Hace cuánto tiempo trabaja en el Centro de Registro y Control Académico de la UTP?
3. Cuéntenos, ¿cómo eran las actividades y el ambiente de trabajo cuando comenzó a trabajar en el Centro de Registro y Control Académico de la UTP?
 - ¿Cuántos funcionarios habían?
 - ¿Jefes?
 - ¿De quién dependían?
 - ¿De qué equipos o herramientas disponían?
 - Crecimiento UTP
 - ¿Cuántos estudiantes manejaban?
 - ¿Cómo era la relación con sus compañeros de trabajo? ¿Existía rivalidad o competencia?
4. ¿Ha experimentado cambios significativos desde que entró al Centro de Registro y Control Académico de la UTP hasta hoy? ¿Cuáles?
 - ¿Cuántos funcionarios hay?
 - ¿Jefes?
 - ¿De quién dependen?
 - ¿De qué equipos o herramientas disponen?
 - Crecimiento UTP
 - ¿Cuántos estudiantes manejan?
 - ¿Cómo es la relación con sus compañeros de trabajo? ¿Existe rivalidad o competencia?
5. De acuerdo a su experiencia,
 - ¿Cuáles son las fortalezas del Centro de Registro y Control Académico de la UTP?
 - ¿Cuáles son las oportunidades del Centro de Registro y Control Académico de la UTP?
 - ¿Cuáles son las Debilidades del Centro de Registro y Control Académico de la UTP?
 - ¿Cuáles son las Amenazas del Centro de Registro y Control Académico de la UTP?
6. De acuerdo a su criterio, ¿cuáles podrían ser los procedimientos que requieren de una reforma urgente?
 - ¿Cuáles son las quejas más frecuentes de los usuarios?
7. ¿Planifica su trabajo?
 - SI**
 - ¿Cada cuánto planifica sus actividades?
 - ¿Cuánto tiempo le dedica a planificar sus actividades?
 - NO**
 - ¿Por qué?
 - ¿Cómo prioriza sus actividades?
 - ¿Entrega a tiempo su trabajo?
 - Para terminar sus actividades ¿requiere trabajar horas extras?
8. ¿Cómo es la comunicación con las otras dependencias relacionadas con el Centro de Registro y Control Académico de la Universidad Tecnológica de Pereira?
 - ¿Cuáles acciones de las otras dependencias obstaculizan el adecuado desarrollo de los procedimientos del Centro de Registro y Control Académico de la UTP?
 - ¿Cómo afectan?
 - Ideas de mejora

Anexo B. Usuarios internos y externos del Centro de Registro y Control Académico

a. Usuarios Internos

Usuarios Internos	Aporta	Pide
Rectoría	No. de cupos a cubrir	Estadísticas
Vicerrectoría	Directrices	Informe de gestión y estadísticas
Secretaría General	Acuerdos	Información general y estadísticas
Planeación		Estadísticas
División de sistemas	Desarrollo de software	Información
División financiera	Información de pagos de matrícula	Documentos
Caja de la universidad	PINES, recibos para procedimientos (certificados, grados)	
División de personal	Establecer número de docentes a contratar de acuerdo a los estudiantes matriculados	No. de estudiantes matriculados
Decanaturas	Memorandos y Actas	* Resultados sobre solicitudes de procedimientos. * Asesoría en procedimientos.
CRIE	* Publicidad * Apoyo Web * Diseño página Web	Información general y calendario académico
Bienestar Universitario	* Inducción * Carné estudiantil	Listado de estudiantes primer semestre

b. Usuarios Externos

Usuarios Externos	Aporta	Pide
Estudiantes	Documentos	* Información * Resultados de trámites * Certificaciones
Egresados	Documentos	* Información * Resultados de trámites * Certificaciones
Aspirantes	Documentos	* Información * Resultados de trámites
Admitidos	Documentos	* Información * Resultados de trámites
Padres de familia		* Información
Entidades gubernamentales	Documentos Solicitudes	* Información * Certificaciones
CONACES	* Evaluación * Emisión de conceptos sobre la calidad de los programas académicos de Educación Superior, para ello trabajan con pares académicos que visitan las instituciones. * Normatividad	* Información planes de estudios * Resultados de trámites * Certificaciones
Asociación de egresados		* Información estudiantes graduados
Empresas a nivel regional y nacional		* Certificaciones
Otras universidades		* Certificaciones

TOMA DE TIEMPOS PARA EL PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE DOCUMENTOS DE ADMITIDOS Y EN LISTA DE ESPERA

Fecha:		16-Nov-06										
Hora de Inicio:		08:34:00 a.m.										
	VENTANILLA 1						VENTANILLA 2					
Nro.de Lectura	Hora de llegada a la fila	Hora de llegada a la ventanilla	Tiempo de duración en la fila	Hora de inicio del Servicio	Hora de finalización del Servicio	Tiempo de Duración del Servicio	Hora de llegada a la fila	Hora de llegada a la ventanilla	Tiempo de duración en la fila	Hora de inicio del Servicio	Hora de finalización del Servicio	Tiempo de Duración del Servicio
1	8:34:00	10:25:00	1:51:00	0:00:00	0:06:54	0:06:54	14:09:00	15:38:00	1:29:00	0:00:00	0:04:52	0:04:52
2	8:34:00	10:29:00	1:55:00	0:03:51	0:13:19	0:09:28	14:12:00	15:40:00	1:28:00	0:05:11	0:10:28	0:05:17
3	8:36:00	10:31:00	1:55:00	0:08:16	0:19:40	0:11:24	14:20:00	15:42:00	1:22:00	0:07:44	0:11:20	0:03:36
4	8:41:00	10:43:00	2:02:00	0:11:04	0:21:52	0:10:47	14:23:00	15:45:00	1:22:00	0:07:44	0:11:20	0:03:36
5	8:43:00	10:47:00	2:04:00	0:20:03	0:27:18	0:07:14	14:24:00	15:51:00	1:27:00	0:09:53	0:14:51	0:04:58
6	8:44:00	10:49:00	2:03:00	0:27:18	0:31:12	0:03:54	14:27:00	15:54:00	1:27:00	0:12:26	0:13:48	0:01:22
7	8:47:00	10:52:00	2:02:00	0:28:56	0:37:01	0:08:05	14:27:00	15:55:00	1:28:00	0:15:59	0:20:41	0:04:42
8	8:50:00	10:55:00	2:02:00	0:31:29	0:39:57	0:08:28	14:31:00	15:57:00	1:26:00	0:19:08	0:23:42	0:04:34
9	8:52:00	10:58:00	2:03:00	0:37:10	0:42:38	0:05:28	14:42:00	16:00:00	1:18:00	0:24:54	0:29:56	0:05:02
10	8:53:00	11:00:00	2:05:00	0:40:02	0:45:02	0:04:59	14:44:00	16:06:00	1:22:00	0:30:30	0:34:55	0:04:25
11	8:54:00	11:06:00	2:06:00	0:01:49	0:09:16	0:07:27	14:50:00	16:10:00	1:20:00	0:00:00	0:00:48	0:00:48
12	8:55:00	11:09:00	2:11:00	0:02:16	0:09:31	0:07:15	14:55:00	16:11:00	1:16:00	0:01:51	0:02:42	0:00:51
13	8:55:00	11:12:00	2:14:00	0:09:54	0:11:32	0:01:39	15:11:00	16:13:00	1:02:00	0:04:42	0:05:28	0:00:46
14	8:56:00	11:14:00	2:16:00	0:12:00	0:17:37	0:05:37	15:12:00	16:16:00	1:04:00	0:08:02	0:15:48	0:07:46
15	9:00:00	11:24:00	2:14:00	0:16:58	0:25:16	0:08:18	15:13:00	16:21:00	1:08:00	0:14:10	0:25:56	0:11:45
16	9:05:00	11:28:00	2:19:00	0:21:57	0:25:16	0:03:19	15:15:00	16:22:00	1:07:00	0:26:18	0:34:08	0:07:50
17	9:15:00	11:43:00	2:13:00	0:25:51	0:34:18	0:08:27	15:17:00	16:25:00	1:08:00	0:32:02	0:38:08	0:06:06
18	9:21:00	11:46:00	2:25:00	0:28:31	0:29:58	0:01:27	15:20:00	16:28:00	1:08:00	0:00:00	0:07:37	0:07:37
19	9:25:00	11:49:00	2:24:00	0:00:00	0:03:47	0:03:47	16:06:00	17:02:00	0:56:00	0:06:23	0:10:47	0:04:23
20	9:27:00	11:53:00	2:26:00	0:03:33	0:04:10	0:00:37	16:08:00	17:06:00	0:58:00	0:08:30	0:09:56	0:01:27
21	9:30:00	11:56:00	2:26:00	0:00:00	0:06:15	0:06:15	16:10:00	17:09:00	0:59:00	0:10:04	0:13:24	0:03:20
22	9:31:00	12:02:00	2:31:00	0:05:55	0:11:24	0:05:29	16:12:00	17:13:00	1:01:00	0:13:30	0:19:14	0:05:44
23	9:34:00	12:02:00	2:28:00	0:10:50	0:15:08	0:04:17	16:15:00	17:18:00	1:03:00	0:14:50	0:18:40	0:03:51
24	9:40:00	12:10:00	2:30:00	0:16:20	0:22:11	0:05:51				0:00:00	0:00:38	0:00:38
25	9:58:00	12:16:00	2:18:00	0:19:46	0:23:53	0:04:07				0:07:51	0:13:34	0:05:43
26	9:59:00	12:19:00	2:20:00	0:22:19	0:27:03	0:04:44				0:15:50	0:17:07	0:01:16
27	10:03:00	12:23:00	2:20:00	0:24:33	0:28:59	0:04:26				0:18:33	0:22:16	0:03:43
28	10:05:00	12:30:00	2:25:00	0:00:00	0:09:19	0:09:19				0:20:27	0:21:48	0:01:21
29	10:07:00	12:32:00	2:25:00	0:03:31	0:04:28	0:00:57				0:00:00	0:03:32	0:03:32
30	10:10:00	12:36:00	2:26:00	0:18:45	0:21:30	0:02:46				0:03:32	0:04:16	0:00:44
31				0:21:56	0:28:19	0:06:23				0:05:16	0:06:38	0:01:22
32				0:25:23	0:32:03	0:06:41				0:06:58	0:13:48	0:06:50
33				0:28:34	0:34:16	0:05:42				0:09:39	0:16:09	0:06:31
34				0:31:38	0:41:33	0:09:55				0:15:10	0:19:55	0:04:45
35				0:37:09	0:45:24	0:08:15				0:18:49	0:19:40	0:00:51
36				0:45:04	0:48:15	0:03:11				0:21:00	0:26:45	0:05:45
37				0:00:00	0:02:05	0:02:05				0:22:51	0:27:55	0:05:04
38				0:02:50	0:06:50	0:04:00				0:00:00	0:04:15	0:04:15
39				0:14:00	0:19:45	0:05:45				0:02:55	0:03:47	0:00:52
40				0:16:02	0:21:30	0:05:28				0:04:37	0:06:12	0:01:35
41				0:18:44	0:21:49	0:03:05				0:07:15	0:12:55	0:05:39
42										0:10:25	0:12:04	0:01:39
43										0:11:31	0:17:15	0:05:44
44										0:14:31	0:20:34	0:06:03
45										0:17:38	0:22:59	0:05:22
46										0:22:14	0:27:26	0:05:12
47										0:26:27	0:30:56	0:04:29
Total Lecturas			30			41			23			47
Promedios			2:13:58			0:05:41			1:13:52			0:04:07
Desviación Estándar			0:11:39			0:02:41			0:11:22			0:02:25
%desviación sobrePromedio			8,7%			47,3%			15,4%			58,8%

TOMA DE TIEMPOS PARA EL PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE DOCUMENTOS DE ADMITIDOS Y EN LISTA DE ESPERA

Fecha:	16-Nov-06
Hora de Inicio:	08:34:00 a.m.

Nro.de Lectura	VENTANILLA 3						VENTANILLA 4					
	Hora de llegada a la fila	Hora de llegada a la ventanilla	Tiempo de duración en la fila	Hora de inicio del Servicio	Hora de finalización del Servicio	Tiempo de Duración del Servicio	Hora de llegada a la fila	Hora de llegada a la ventanilla	Tiempo de duración en la fila	Hora de inicio del Servicio	Hora de finalización del Servicio	Tiempo de Duración del Servicio
1	8:20:00	9:17:00	0:57:00	0:00:00	0:03:39	0:03:39	8:14:00	9:59:00	1:45:00	0:00:00	0:03:07	0:03:07
2	8:24:00	9:19:00	0:55:00	0:01:35	0:05:10	0:03:35	8:15:00	10:00:00	1:45:00	0:02:03	0:06:14	0:04:11
3	8:25:00	9:22:00	0:57:00	0:03:43	0:08:56	0:05:13	8:15:00	10:02:00	1:47:00	0:04:00	0:10:47	0:06:47
4	8:26:00	9:24:00	0:58:00	0:06:21	0:07:27	0:01:06	8:16:00	10:08:00	1:52:00	0:09:24	0:11:14	0:01:50
5	8:32:00	9:25:00	0:53:00	0:07:31	0:14:21	0:06:50	8:16:00	10:09:00	1:53:00	0:11:14	0:14:02	0:02:48
6	8:37:00	9:29:00	0:52:00	0:11:05	0:18:49	0:07:44	8:16:00	10:11:00	1:55:00	0:13:01	0:15:54	0:02:53
7	8:37:00	9:31:00	0:54:00	0:14:00	0:20:16	0:06:16	8:20:00	10:16:00	1:56:00	0:18:18	0:20:51	0:02:33
8	8:38:00	9:33:00	0:55:00	0:15:38	0:22:13	0:06:35	8:23:00	10:21:00	1:58:00	0:00:10	0:01:40	0:01:30
9	8:39:00	9:35:00	0:56:00	0:17:13	0:23:27	0:06:14	8:24:00	10:22:00	1:58:00	0:01:32	0:05:24	0:03:52
10	8:42:00	9:38:00	0:56:00	0:19:20	0:20:24	0:01:04	8:25:00	10:25:00	2:00:00	0:04:23	0:08:21	0:03:58
11	8:43:00	9:38:00	0:55:00	0:20:26	0:22:13	0:01:47	8:30:00	10:36:00	2:06:00	0:15:35	0:18:20	0:02:45
12	8:48:00	9:42:00	0:54:00	0:03:07	0:12:22	0:09:15	8:31:00	10:40:00	2:09:00	0:20:04	0:24:41	0:04:37
13	8:50:00	9:44:00	0:54:00	0:05:28	0:13:33	0:08:05	8:32:00	10:43:00	2:11:00	0:22:45	0:27:55	0:05:10
14	8:53:00	9:47:00	0:54:00	0:05:16	0:16:17	0:11:01	8:34:00	10:48:00	2:14:00	0:27:42	0:32:42	0:05:00
15	8:54:00	9:50:00	0:56:00	0:11:19	0:20:10	0:08:51	8:39:00	10:59:00	2:20:00	0:00:20	0:04:54	0:04:34
16	8:57:00	9:52:00	0:55:00	0:13:05	0:15:34	0:02:29	8:39:00	11:00:00	2:21:00	0:05:08	0:07:34	0:02:26
17	9:13:00	10:11:00	0:58:00	0:12:12	0:16:33	0:04:21	8:40:00	11:05:00	2:25:00	0:06:56	0:11:35	0:04:39
18							8:43:00	11:07:00	2:24:00	0:06:56	0:11:35	0:04:39
19							8:44:00	11:09:00	2:25:00	0:11:36	0:13:41	0:02:05
20							8:50:00	11:12:00	2:22:00	0:13:44	0:16:46	0:03:02
21							9:00:00	11:17:00	2:17:00	0:15:19	0:19:19	0:04:00
22										0:18:21	0:21:03	0:02:42
23										0:23:18	0:26:04	0:02:46
Total Lecturas			17			17			21			23
Promedios			0:55:14			0:05:32			2:05:51			0:03:34
Desviación Estándar			0:01:41			0:02:59			0:14:02			0:01:16
% Desviación sobre Promedio			3,0%			53,8%			11,1%			35,7%

TOMA DE TIEMPOS PARA EL PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE DOCUMENTOS DE ADMITIDOS Y EN LISTA DE ESPERA

Fecha:	06/06/2007
Hora de Inicio:	09:30:00
Notas:	* En la ventanilla atendía una funcionaria de Registro y Control, y una monitora de la División Financiera * Dos o más usuarios pueden estar siendo atendidos al mismo tiempo.
Hora de Inicio del Servicio:	Es el momento en el cual el usuario empieza a ser atendido por la funcionaria
Hora de finalización del Servicio:	Es el momento en el cual el usuario termina su entrega de documento y/o se retira de la ventanilla
Preguntas:	Se refiere al número de veces que otros usuarios que no estaban siendo atendidos se acercan por un lado de la fila a formular preguntas.

Nro. de Lectura	VENTANILLA 1				VENTANILLA 3			
	Hora de inicio del Servicio	Hora de finalización del Servicio	Tiempo de Duración del Servicio	¿Documentos Completos?	Hora de inicio del Servicio	Hora de finalización del Servicio	Tiempo de Duración del Servicio	¿Documentos Completos?
1	00:00:00	00:06:41	0:06:41	Si	09:30:00	09:33:55	0:03:55	Si
2	00:01:00	00:02:00	0:01:00	No	09:32:18	09:35:14	0:02:56	Si
3	00:03:55	00:08:02	0:04:07	Si	09:33:51	09:36:45	0:02:54	Si
4	00:11:01	00:15:31	0:04:30	Si	09:35:34	09:39:36	0:04:02	Si
5	00:15:21	00:19:58	0:04:37	Si	09:36:46	09:40:50	0:04:04	Si
6	00:17:30	00:22:07	0:04:37	Si	09:38:18	09:41:57	0:03:39	Si
7	00:19:56	00:24:00	0:04:04	Si	09:39:57	09:42:56	0:02:59	Si
8	00:23:45	00:29:28	0:05:43	Si	09:41:43	09:44:18	0:02:35	Si
9	00:26:21	00:31:27	0:05:06	Si	09:42:44	09:46:03	0:03:19	Si
10	00:29:01	00:36:13	0:07:12	Si	09:45:16	09:49:21	0:04:05	Si
11	00:31:27	00:33:56	0:02:29	Si	09:48:12	09:54:33	0:06:21	Si
12	00:33:41	00:40:07	0:06:26	Si	09:50:03	09:55:13	0:05:10	Si
13	00:00:00	00:04:23	0:04:23	Si	09:53:53	09:57:12	0:03:19	Si
14	00:03:14	00:07:14	0:04:00	Si	09:55:27	09:58:54	0:03:27	Si
15	00:06:33	00:12:12	0:05:39	Si	09:58:08	10:02:06	0:03:58	Si
16	00:08:52	00:10:03	0:01:11	No	09:59:46	10:03:14	0:03:28	Si
17	00:13:35	00:16:06	0:02:31	Si	10:01:36	10:04:51	0:03:15	Si
18	00:14:04	00:19:21	0:05:17	Si	10:02:50	10:06:03	0:03:13	Si
19	00:17:10	00:22:02	0:04:52	Si	10:05:15	10:08:08	0:02:53	Si
20	00:19:21	00:26:21	0:07:00	Si	10:07:31	10:10:33	0:03:02	Si
21	00:23:05	00:29:41	0:06:36	Si	10:09:55	10:10:31	0:00:36	No
22	00:28:34	00:33:08	0:04:34	Si	10:11:01	10:14:59	0:03:58	Si
23	00:35:31	00:40:16	0:04:45	Si	10:13:49	10:16:16	0:02:27	Si

Nro. de Lectura	VENTANILLA 1				VENTANILLA 3				
	Hora de inicio del Servicio	Hora de finalización del Servicio	Tiempo de Duración del Servicio	¿Documentos Completos?	Hora de inicio del Servicio	Hora de finalización del Servicio	Tiempo de Duración del Servicio	¿Documentos Completos?	
24	00:00:00	00:05:52	0:05:52	Si	10:15:20	10:16:06	0:00:46	No	
25	00:05:38	00:08:40	0:03:02	Si	10:16:09	10:18:38	0:02:29	Si	
26	00:07:28	00:11:20	0:03:52	Si	10:17:35	10:20:25	0:02:50	Si	
27	00:10:46	00:14:32	0:03:46	No	10:18:29	10:21:06	0:02:37	Si	
28	00:13:21	00:19:47	0:06:26	No	10:19:59	10:22:52	0:02:53	Si	
29	00:15:06	00:22:25	0:07:19	Si	10:21:05	10:24:35	0:03:30	Si	
30	00:15:20	00:26:16	0:10:56	Si	10:23:17	10:27:40	0:04:23	Si	
31	00:22:44	00:28:27	0:05:43	No	10:25:14	10:28:49	0:03:35	Si	
32	00:28:45	00:34:12	0:05:27	Si	10:28:35	10:32:40	0:04:05	Si	
33	00:31:07	00:36:46	0:05:39	Si	10:31:30	10:34:49	0:03:19	Si	
34	00:34:01	00:42:00	0:07:59	No	10:33:14	10:36:59	0:03:45	Si	
35	00:00:00	00:04:01	0:04:01	Si	10:35:14	10:38:52	0:03:38	Si	
36	00:02:37	00:08:08	0:05:31	Si	10:37:14	10:40:11	0:02:57	Si	
37	00:07:03	00:10:59	0:03:56	Si	10:38:15	10:41:54	0:03:39	Si	
38					10:39:53	10:43:04	0:03:11	Si	
39					10:41:09	10:44:20	0:03:11	Si	
40					10:42:05	10:42:10	0:00:05	No	
41					10:42:19	10:45:53	0:03:34	Si	
42					10:43:57	10:46:45	0:02:48	Si	
43					10:45:36	10:47:17	0:01:41	Si	
44					10:46:50	10:50:42	0:03:52	Si	
45					10:50:14	10:53:32	0:03:18	Si	
46					10:52:34	10:54:30	0:01:56	No	
47					10:54:39	10:57:32	0:02:53	Si	
48					10:56:20	10:59:52	0:03:32	Si	
49					10:58:01	11:01:39	0:03:38	Si	
50					11:01:38	11:06:08	0:04:30	Si	
51					11:06:06	11:06:55	0:00:49	No	
52					11:07:03	11:09:39	0:02:36	Si	
53					11:08:40	11:13:19	0:04:39	Si	
54					11:14:19	11:19:26	0:05:07	Si	
55					11:16:32	11:21:26	0:04:54	Si	
56					11:21:21	11:25:23	0:04:02	Si	
No. de Lecturas									
			38					57	
Promedios			0:05:03	hh:mm:ss				0:03:17	hh:mm:ss
Desviación Estándar			0:01:53	hh:mm:ss				0:01:07	hh:mm:ss
% de Variabilidad			37,14%					33,72%	
Usuarios con Documentos Completos			31					51	
Usuarios con Documentos Incompletos			6					5	
Total usuarios que hicieron preguntas			21					44	

Anexo D. Formato de la encuesta de satisfacción de los usuarios de pregrado

ENCUESTA PARA EL CENTRO DE REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA - FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

La presente encuesta tiene el objetivo medir el nivel de satisfacción de los usuarios de Centro de Registro y Control Académico de la Universidad Tecnológica de Pereira. Los resultados de la misma permitirán orientar los esfuerzos en el logro del mejoramiento continuo.

Nombre: _____
Teléfono: _____ **Fecha:** _____

1. ¿Qué tipo de usuario es usted?

Estudiante	_____	Facultad	_____	Programa	_____	Semestre	_____
Docente	_____	Facultad	_____	Programa	_____		
Administrativo	_____	Dependencia	_____				
Padre de familia	_____						
Proveedor	_____						
Visitante	_____						
Egresado	_____	Facultad	_____	Programa	_____		
Otro ¿Cuál?	_____						

2. ¿Cuáles han sido los trámites que usted ha efectuado en el Centro de Registro y Control Académico?

Inscripciones	<input type="radio"/>	Ajustes a la matricula de pregrado	<input type="radio"/>
Transferencias	<input type="radio"/>	Matrículas extemporáneas	<input type="radio"/>
Reingresos	<input type="radio"/>	Cancelación de semestre	<input type="radio"/>
Entrega de documentos	<input type="radio"/>	Cursos dirigidos	<input type="radio"/>
Reconsideraciones	<input type="radio"/>	Cursos intersemestrales	<input type="radio"/>
Matrícula de nuevos alumnos	<input type="radio"/>	Graduación	<input type="radio"/>
Matrícula de alumnos antiguos	<input type="radio"/>	Certificados	<input type="radio"/>
Otro	<input type="radio"/>	¿Cuál?	_____

3. De acuerdo con los aspectos enunciados en la tabla siguiente, califique la prestación de los servicios que usted ha requerido del Centro de Registro y Control Académico

La escala es de uno (1) a cinco (5), en donde uno (1) representa el menor valor de satisfacción y cinco (5) el mayor valor de satisfacción

Aspecto a calificar	1	2	3	4	5
Agilidad en la atención.					
Amabilidad de las personas.					
Horario de atención.					
Información que manejan.					
Prestación oportuna del servicio.					
Tiempo de prestación del servicio.					
Tiempo de entrega de documentos.					

4. De los siguientes trámites del Centro de Registro y Control Académico, ¿cuál(es) considera usted que deben mejorarse?

Inscripciones	<input type="radio"/>	Ajustes a la matricula de pregrado	<input type="radio"/>
Transferencias	<input type="radio"/>	Matrículas extemporáneas	<input type="radio"/>

- | | | | |
|-------------------------------|-----------------------|-------------------------|-----------------------|
| Reingresos | <input type="radio"/> | Cancelación de semestre | <input type="radio"/> |
| Entrega de documentos | <input type="radio"/> | Cursos dirigidos | <input type="radio"/> |
| Reconsideraciones | <input type="radio"/> | Cursos intersemestrales | <input type="radio"/> |
| Matrícula de nuevos alumnos | <input type="radio"/> | Graduación | <input type="radio"/> |
| Matrícula de alumnos antiguos | <input type="radio"/> | Certificados | <input type="radio"/> |
| Otro | <input type="radio"/> | ¿Cuál? | <input type="radio"/> |
-

Anexo E. Análisis de la variable “Tiempo de prestación del servicio” para el cálculo del tamaño de muestra

a. Tabulación de la calificación dada a la variable por los encuestados en la prueba piloto

Encuesta No.	Calificación					Encuesta No.	Calificación				
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
1	1					52				1	
2	1					53				1	
3	1					54				1	
4	1					55				1	
5	1					56				1	
6	1					57				1	
7	1					58				1	
8		1				59				1	
9		1				60				1	
10		1				61				1	
11		1				62				1	
12		1				63				1	
13		1				64				1	
14		1				65				1	
15		1				66				1	
16		1				67				1	
17		1				68				1	
18		1				69				1	
19		1				70				1	
20			1			71				1	
21			1			72				1	
22			1			73				1	
23			1			74				1	
24			1			75				1	
25			1			76				1	
26			1			77				1	
27			1			78				1	
28			1			79				1	
29			1			80				1	
30			1			81				1	
31			1			82				1	
32			1			83				1	
33			1			84				1	
34			1			85				1	
35			1			86				1	
36			1			87				1	
37			1			88				1	
38			1			89				1	
39			1			90				1	
40			1			91				1	
41			1			92					1
42			1			93					1
43			1			94					1
44			1			95					1
45			1			96					1
46			1			97					1
47			1			98					1
48			1			99					1
49			1			100					1
50			1			101					1
51			1			TOTAL	7	12	32	40	10

b. Resumen del Cálculo para el tamaño de muestra

TIEMPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Calificación	Frecuencia	Frecuencia relativa (f*)	(Xi)*(f*)	(Xi - X) ²	((Xi - X) ²)*Fi	((Xi - X) ²)*Fi)/(∑Fi)
1	7	6,93%	0,0693	5,4599	38,2190	0,3784
2	12	11,88%	0,2376	1,7866	21,4391	0,2123
3	32	31,68%	0,9505	0,1133	3,6263	0,0359
4	40	39,60%	1,5842	0,4401	17,6022	0,1743
5	10	9,90%	0,4950	2,7668	27,6679	0,2739
	101	100,00%	3,3366		108,5545	1,0748

Media (X)

Varianza S²

Tamaño de muestra	
Nivel de confianza	95%
Z=	1,96
E=	0,08
S=	1,0367
n=	645
N=	10.738

Anexo F. Número de muestras por programa académico

n= 645		Población		Muestra
Cód	Programa	Total	%	Total encuestar
1	LICENCIATURA EN MUSICA	248	0,02310	15
2	ARTES PLASTICAS	9	0,00084	1
3	FILOSOFÍA	56	0,00522	3
4	LICENCIATURA EN ARTES VISUALES	225	0,02095	14
6	LICENCIATURA EN COMUNICACIÓN E INFORMATICA EDUCATIVA	329	0,03064	20
7	LICENCIATURA EN MATEMATICAS Y FÍSICA	181	0,01686	11
9	LICENCIATURA EN ESPAÑOL Y LITERATURA	328	0,03055	20
10	LICENCIATURA EN EDUCACIÓN, ESPAÑOL Y COMUNICACIÓN	30	0,00279	2
12	INGENIERÍA ELECTRICA	691	0,06435	42
13	INGENIERÍA INDUSTRIAL	863	0,08037	50
14	INGENIERÍA MECANICA	641	0,05969	40
16	QUIMICA INDUSTRIAL	197	0,01835	12
21	ETNOEDUCACIÓN Y DESARROLLO COMUNITARIO	261	0,02431	16
22	TECNOLOGÍA ELECTRICA	294	0,02738	18
23	TECNOLOGÍA INDUSTRIAL	502	0,04675	30
24	TECNOLOGÍA MECANICA	394	0,03669	24
25	TECNOLOGÍA QUIMICA	253	0,02356	15
27	ADMINISTRACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	620	0,05774	37
28	INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN	634	0,05904	38
31	MEDICINA	629	0,05858	38
32	DEPORTE Y RECREACIÓN	625	0,05820	38
33	LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA INFANTIL	659	0,06137	39
34	INGENIERÍA FÍSICA	185	0,01723	11
36	INGENIERÍA ELECTRONICA	230	0,02142	14
37	INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN	226	0,02105	14
38	INGENIERÍA INDUSTRIAL	354	0,03297	21
39	INGENIERÍA MECANICA	97	0,00903	6
40	MAESTRÍA EN INSTRUMENTACIÓN FÍSICA	75	0,00698	5
41	MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN ECONOMICA Y FINANCIERA	43	0,00400	3
42	MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN OPERATIVA Y ESTADISTICA	24	0,00224	1
44	MAESTRÍA EN SISTEMAS AUTOMATICOS DE PRODUCCIÓN	15	0,00140	1
47	MAESTRÍA EN INGENIERÍA ELECTRICA	42	0,00391	3
49	MAESTRÍA EN COMUNICACIÓN EDUCATIVA	42	0,00391	3

n= 645

Cód	Programa	Población		Muestra
		Total	%	Total encuestar
53	ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL	91	0,00847	5
54	MAESTRÍA EN ENSEÑANZA DE LA MATEMATICA	19	0,00177	1
56	ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE CALIDAD Y NORMALIZACIÓN	20	0,00186	1
58	ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA EN SISTEMAS DE SALUD	14	0,00130	1
61	ESPECIALIZACIÓN EN DOCENCIA UNIVERSITARIA	12	0,00112	1
62	MAESTRÍA EN LITERATURA	6	0,00056	1
65	QUIMICA INDUSTRIAL	47	0,00438	3
66	LICENCIATURA EN FILOSOFÍA	59	0,00549	4
68	LICENCIATURA EN ENSEÑANZA DE LA LENGUA INGLESA	304	0,02831	18
70	MAESTRÍA EN ECO-TECNOLOGÍA	15	0,00140	1
71	ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN AMBIENTAL LOCAL	18	0,00168	1
73	MAESTRÍA EN BIOLOGIA VEGETAL	8	0,00075	1
77	MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL DESARROLLO HUMANO Y ORGANIZACIONAL	42	0,00391	3
80	LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA INFANTIL	47	0,00438	3
82	ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN AMBIENTAL (EXTENSIÓN PASTO)	34	0,00317	2
Total		10.738	1	645

Anexo G. Resumen de actividades tomadas en el muestreo del trabajo

Día	Período para tomar muestras (minutos)	No. de intervalos	Total muestras	Hora inicio	Hora fin	1	2	3	4	5	6
1	5	9	45	2:20:00 p.m.	3:00:00 p.m.	Cancelaciones de asignaturas y de semestre, Reingresos, Transferencias Externas, Transferencias Internas, Digitación de Notas de Cursos Dirigidos	Cancelaciones de asignaturas y de semestre, Reingresos, Transferencias Externas, Transferencias Internas, Digitación de Notas de Cursos Dirigidos	Cancelaciones de asignaturas y de semestre, Reingresos, Transferencias Externas, Transferencias Internas, Digitación de Notas de Cursos Dirigidos	Cancelaciones de asignaturas y de semestre, Reingresos, Transferencias Externas, Transferencias Internas, Digitación de Notas de Cursos Dirigidos	Cancelaciones de asignaturas y de semestre, Reingresos, Transferencias Externas, Transferencias Internas, Digitación de Notas de Cursos Dirigidos	Cancelaciones de asignaturas y de semestre, Reingresos, Transferencias Externas, Transferencias Internas, Digitación de Notas de Cursos Dirigidos
1	5	15	75	4:20:00 p.m.	5:30:00 p.m.	Cancelaciones de asignaturas y de semestre, Reingresos, Transferencias Externas, Transferencias Internas, Digitación de Notas de Cursos Dirigidos	Cancelaciones de asignaturas y de semestre, Reingresos, Transferencias Externas, Transferencias Internas, Digitación de Notas de Cursos Dirigidos	Cancelaciones de asignaturas y de semestre, Reingresos, Transferencias Externas, Transferencias Internas, Digitación de Notas de Cursos Dirigidos	Cancelaciones de asignaturas y de semestre, Reingresos, Transferencias Externas, Transferencias Internas, Digitación de Notas de Cursos Dirigidos	Cancelaciones de asignaturas y de semestre, Reingresos, Transferencias Externas, Transferencias Internas, Digitación de Notas de Cursos Dirigidos	Cancelaciones de asignaturas y de semestre, Reingresos, Transferencias Externas, Transferencias Internas, Digitación de Notas de Cursos Dirigidos

Día	Período para tomar muestras (minutos)	No. de intervalos	Total muestras	Hora inicio	Hora fin	1	2	3	4	5	6
2	5	19	95	10:00:00 a.m.	11:30:00 a.m.	Cancelaciones de asignaturas y de semestre, Reingresos, Transferencias Externas, Transferencias Internas, Digitación de Notas de Cursos Dirigidos	Cancelaciones de asignaturas y de semestre, Reingresos, Transferencias Externas, Transferencias Internas, Digitación de Notas de Cursos Dirigidos	Cancelaciones de asignaturas y de semestre, Reingresos, Transferencias Externas, Transferencias Internas, Digitación de Notas de Cursos Dirigidos	Cancelaciones de asignaturas y de semestre, Reingresos, Transferencias Externas, Transferencias Internas, Digitación de Notas de Cursos Dirigidos	Cancelaciones de asignaturas y de semestre, Reingresos, Transferencias Externas, Transferencias Internas, Digitación de Notas de Cursos Dirigidos	Cancelaciones de asignaturas y de semestre, Reingresos, Transferencias Externas, Transferencias Internas, Digitación de Notas de Cursos Dirigidos
3	5	25	150	8:30:00 a.m.	10:30:00 a.m.	Procesó correspondencia	Cancelaciones. Internet= Messenger	Consulta a Plan de estudios. Cancelaciones. Bloqueo de recibo de pago por falta de documentos. El transporte fue al archivo	Consulta en acuerdo sobre un procedimiento	Buscando información para informe de Vicerrectoría Académica. Procesando documentos de inscripción	Búsqueda de documentos. Internet= Messenger
4	5	24	144	2:30:00 p.m.	4:30:00 p.m.	Verificación de reingresos y transferencias	Organización de reingresos y transferencias	Comité de admisiones (preparación)	Comité de admisiones (preparación)		

Día	Período para tomar muestras (minutos)	No. de intervalos	Total muestras	Hora inicio	Hora fin	1	2	3	4	5	6
5	5	21	126	8:30:00 a.m.	10:30:00 a.m.	Estudio de grado. Recibió permisos de Vicerrectoría Académica para que profesores digitaran notas fuera del tiempo	Atención de usuarios	Digitación de los admitidos por el Comité de admisiones	Digitación de los admitidos por el Comité de admisiones	Digitación de cancelaciones radicadas dentro del tiempo pero que por trámite hasta ahora llegan a Registro. Procesamiento de correspondencia	
6	5	24	144	9:00:00 a.m.	11:00:00 a.m.	Verifica estado de asignaturas por problema con promedio.	Información a usuarios sobre grados. Revisar códigos de trabajo de grado. Internet: Messenger.	Otros: Correo Outlook. Autorización de trabajo de grado.	Otros: Correo Outlook.	Organizar listado de cancelaciones por asignatura.	Consulta Outlook. Certificado manual de título otorgado. Estadísticas.
6	5	24	144	2:30:00 p.m.	4:30:00 p.m.	Internet: Porvenir. Revisión de correspondencia	Acreditando asignaturas de una estudiante de administración Industrial (que no aparecía por falta de equivalencias). Búsqueda de documentos	Estudio para entregar recibos de pago con descuento del 50%. Búsqueda de documentos	Revisando documentos de admitidos (resultado de comité de admisiones). Estudio para entregar recibos de pago con descuento del 50%. Internet: recibos de pago	Esperas lentitud por del sistema.	Búsqueda de documentos

Día	Período para tomar muestras (minutos)	No. de intervalos	Total muestras	Hora inicio	Hora fin	1	2	3	4	5	6
7	5	22	132	8:45:00 a.m.	10:45:00 a.m.	Ventanilla abierta todo el día para recepción de solicitudes de grado.	Ventanilla abierta todo el día para recepción de solicitudes de grado.	Procesando información de correspondencia. Ventanilla abierta todo el día para recepción de solicitudes de grado.	Ventanilla abierta todo el día para recepción de solicitudes de grado.	Ventanilla abierta todo el día para recepción de solicitudes de grado.	
7	5	18	108	2:30:00 p.m.	4:00:00 p.m.	Ventanilla abierta todo el día para recepción de solicitudes de grado.	Ventanilla abierta todo el día para recepción de solicitudes de grado. Internet = Messenger	Ventanilla abierta todo el día para recepción de solicitudes de grado. Internet = Página del ICFES	Ventanilla abierta todo el día para recepción de solicitudes de grado.	Ventanilla abierta todo el día para recepción de solicitudes de grado.	Otros= fotos
8	5	24	144	8:45:00 a.m.	10:45:00 a.m.	Ventanilla abierta todo el día para recepción de solicitudes de grado.	Ventanilla abierta todo el día para recepción de solicitudes de grado. Internet = Messenger	Ventanilla abierta todo el día para recepción de solicitudes de grado.	Ventanilla abierta todo el día para recepción de solicitudes de grado.	Ventanilla abierta todo el día para recepción de solicitudes de grado. Internet = Correo electrónico.	
8	5	18	108	2:30:00 p.m.	4:00:00 p.m.	Ventanilla abierta todo el día para recepción de solicitudes de grado. Estudio de hoja de vida para grado.	Ventanilla abierta todo el día para recepción de solicitudes de grado. Internet = Messenger	Ventanilla abierta todo el día para recepción de solicitudes de grado. Procesamiento de los resultados del Comité de admisiones 1.	Ventanilla abierta todo el día para recepción de solicitudes de grado. Internet= Outlook y página UTP	Ventanilla abierta todo el día para recepción de solicitudes de grado. Actividad con secretaria postgrado.	

Día	Período para tomar muestras (minutos)	No. de intervalos	Total muestras	Hora inicio	Hora fin	1	2	3	4	5	6
9	5	22	132	8:45:00 a.m.	10:45:00 a.m.	Ventanilla abierta todo el día para recepción de solicitudes de grado.	Ventanilla abierta todo el día para recepción de solicitudes de grado.	Ventanilla abierta todo el día para recepción de solicitudes de grado.	Ventanilla abierta todo el día para recepción de solicitudes de grado.	Ventanilla abierta todo el día para recepción de solicitudes de grado. Internet= Página Web UTP	
9	5	22	132	2:45:00 p.m.	4:45:00 p.m.			Documento PDF	Otros computadores: mantenimiento.		Internet: Correo Outlook
10	5	24	144	2:15:00 p.m.	4:15:00 p.m.			Internet: correo Outlook. Comité de admisiones (revisión).	Internet: correo Outlook. Comité de admisiones (revisión).	Internet: correo Outlook y página Web UTP	
11	5	22	132	9:45:00 a.m.	11:45:00 a.m.	Clasificando documentos	Internet: Messenger				
11	5	24	144	3:00:00 p.m.	5:00:00 p.m.	Dialogo con Suany (Volvió de Brasil)	Dialogo con Suany (Volvió de Brasil)	Organización de solicitudes de grado	Organización de solicitudes de grado	Organización de solicitudes de grado	
12	5	24	144	9:30:00 a.m.	11:30:00 a.m.	Secretaría General respondiendo Derecho de Petición		Secretaría General respondiendo Derecho de Petición	Internet: correo Outlook.		
12	5	24	144	2:30:00 p.m.	4:30:00 p.m.	Impresión de notas	Internet: Messenger y otra página Web. Colocó el puesto al día para entregarlo a la titular del puesto	Abriendo hojas de vida de nuevos estudiantes	Abriendo hojas de vida de nuevos estudiantes	Diligencia en otra dependencia o facultad: Trámite en la División Financiera.	
13	5	24	144	9:45:00 a.m.	11:45:00 a.m.	Actividad personal: Salió a comer	Actividad personal: Salió a comer. Internet: Outlook		Internet: página de la UTP. Diligencia otra dependencia: Sistemas.	Grado por ventanilla. Computador Otros: fotos	Computador Otros: video y fotos Internet: Hotmail

Día	Período para tomar muestras (minutos)	No. de intervalos	Total muestras	Hora inicio	Hora fin	1	2	3	4	5	6
13	5	18	108	2:45:00 p.m.	4:45:00 p.m.	Impresión de notas. Trasporte: actividad física		Transporte: Impresión	Revisión de documentos: Impresión. Internet: Correo	Revisión de documentos: Impresión.	Revisión de documentos: Impresión. Internet: Messenger.
14	5	24	144	2:15:00 p.m.	4:15:00 p.m.	Impresión de notas		Internet: correo Outlook.	Antitrámites		Internet: Messenger y Hotmail.
15	5	24	144	9:15:00 a.m.	11:15:00 a.m.	Impresión de notas. Archivo: Fuera de la oficina. Reunión con el Director: Daño en la Impresora.	Reunión con el Director: Daño en la Impresora.	Reunión con el Director: Daño en la Impresora.	Reunión con el Director: Daño en la Impresora.	Reunión con el Director: Daño en la Impresora. Internet: Messenger	Reunión con el Director: Daño en la Impresora.
16	5	24	144	2:15:00 p.m.	4:15:00 p.m.	Acreditación asignaturas	Acreditación de asignaturas	Office: Plan operativo	Office: Calendario Académico		
17	5	12	72	9:15:00 a.m.	10:15:00 a.m.	Acreditación asignaturas	Acreditación de asignaturas		Internet: Outlook		Otros: Video
18	5	20	120	8:30:00 a.m.	10:30:00 a.m.				Internet: Outlook	Revisión de Documentos: Grados Diligencia en otra dependencia: Fotocopiadora. Internet: Outlook	
19	5	21	126	8:30:00 a.m.	10:30:00 a.m.	Revisión de documentos para grados	Revisión de documentos para grados	Internet: Outlook Reunión de Comité de admisiones con el Ing. Calle y el Director.	Reunión de Comité de admisiones con el Ing. Calle y el Director.	Incapacitada por enfermedad	Internet: Outlook

Día	Período para tomar muestras (minutos)	No. de intervalos	Total muestras	Hora inicio	Hora fin	1	2	3	4	5	6
19	5	11	66	4:00:00 p.m.	5:30:00 p.m.	Acreditación de asignaturas trabajo conjunto con Suany	Acreditación de asignaturas trabajo conjunto con Suany	Comité de admisiones (procesando resultados)	Comité de admisiones (procesando resultados)	Incapacitada por enfermedad	Office: certificados
20	5	23	138	2:30:00 p.m.	4:30:00 p.m.	Diligencia otra dependencia: Fotocopiador a Acreditaciones Procesando permisos Digitando notas de pruebas de suficiencia Procesando memos con notas de sustentación de trabajo de grado.	Transporte: Impresión Acreditaciones Procesando permisos Digitando notas de pruebas de suficiencia Procesando memos con notas de sustentación de trabajo de grado.	Procesando permisos Digitando notas de pruebas de suficiencia Procesando memos con notas de sustentación de trabajo de grado.	Internet: Página UTP Procesando permisos Digitando notas de pruebas de suficiencia Procesando memos con notas de sustentación de trabajo de grado.	Incapacitada por enfermedad	Office: certificados Internet: Outlook
21	5	19	114	9:00:00 a.m.	11:00:00 a.m.	Atención de usuarios por inquietudes en la matrícula, de reingresos y transferencias. Información del resultado de la solicitud de grados.	Atención por inquietudes en la matrícula, de reingresos y transferencias. Información del resultado de la solicitud de grados. Acreditaciones Procesando permisos	Procesando acreditaciones. Atención de usuarios por inquietudes en la matrícula, de reingresos y transferencias. Información del resultado de la solicitud de grados.	Atención de usuarios por inquietudes en la matrícula, de reingresos y transferencias. Información del resultado de la solicitud de grados. Internet: Outlook	Incapacitada por enfermedad	

Día	Período para tomar muestras (minutos)	No. de intervalos	Total muestras	Hora inicio	Hora fin	1	2	3	4	5	6
21	5	15	90	4:15:00 p.m.	5:30:00 p.m.	Atención por inquietudes en la matrícula, de reingresos y transferencia. Información del resultado de la solicitud de grados.	Atención por inquietudes en la matrícula, de reingresos y transferencias. Información del resultado de la solicitud de grados.	Atención de usuarios por inquietudes en reingresos. Información del resultado de la solicitud de grados.	Información del resultado de la solicitud de grados.	Incapacitada por enfermedad	
22	5	23	138	8:30:00 a.m.	10:30:00 a.m.	Información del resultado de la solicitud de grados. Internet: Outlook	Información del resultado solicitud de grados. Dudas matricula. Permisos, reingresos y transferencias.	Dudas matricula Internet: Outlook	Información del resultado solicitud de grados. Dudas matricula, reingresos y transferencias.		Internet: Outlook
22	5	24	144	2:45:00 p.m.	4:45:00 p.m.		Aplicativo Web de matricula. Revisión para grado		Internet: Outlook		Certificado especial
23	5	24	144	9:00:00 a.m.	11:00:00 a.m.	Recibo de documentos y dudas de tercer llamado. Grados proceso. Organización documentos.	Recibo de documentos y dudas de tercer llamado. Grados proceso.	Recibo de documentos y dudas de tercer llamado. Grados proceso.	Recibo de documentos y dudas de tercer llamado. Grados proceso.	Colocando al día el puesto, trabajo atrasado por los días de incapacidad Grados proceso.	
24	5	7	42	9:10:00 a.m.	9:40:00 a.m.	Foliando grados y asignando diplomas	Organizando documentos de hoja de vida de estudiantes graduarse y asignándoles diplomas.	Comité de admisiones	Comité de admisiones		

Anexo H. Fichas para caracterizar los procedimientos del Centro de Registro y Control Académico

Ver página siguiente

CODIGO	ADM01
NOMBRE	Promoción académica de los diferentes programas ofrecidos por la Universidad
CATEGORIA	Admisiones
DEFINICIÓN	La promoción consiste en la realización de una gama de actividades orientadas a exponer de manera clara los servicios y programas académicos de la universidad con el fin de fomentar el ingreso de nuevos estudiantes. Está dirigida a jóvenes de grados noveno (IX), décimo (X) y once (XI), padres de familia, colegios y la comunidad en general.
FLUJO	Ver diagrama de flujo en la página siguiente >>
TIEMPO DE CICLO	Se realiza una vez cada seis meses
COSTOS INTERNOS	Costos de Viáticos y Transporte, Impresión de publicidad, publicaciones especiales en periódicos y radio, teléfono, salario funcionarios, Costo de Mantener actualizado el Sitio Web, Costo del Sistema de Información.
COSTOS PARA EL USUARIO:	No Aplica

COMPONENTES

Entradas:	Programación del Calendario Académico, Autorización de Recursos para contratar la publicidad y los viáticos para realizar las visitas a los Colegios.
Salidas:	Personas Motivadas e Informados, Publicidad en todos los medios de comunicación, estadísticas de la promoción realizada.
Contenido del Valor agregado:	Se proyecta la Imagen de la Universidad a nivel regional y permite posicionar los programas ofrecidos por la universidad.
Usuarios del procedimiento:	Estudiantes de Secundaria, Bachilleres, Público en general que esté interesado en Ingresar a la Educación Superior.
Retroalimentación Recibida:	Los interesados manifiestan sus inquietudes telefónica y personalmente. No hay encuestas para conocer las necesidad des de la comunidad, ni sus sugerencias o expectativas
Canal de comunicación con el proveedor:	Comunicación directa con la Vicerrectoría Administrativa.
Areas de la UTP involucradas	Centro de Registro y Control Académico, CRIE, División Financiera, Vicerrectoría Administrativa

EFFECTIVIDAD

Explicación

Servicio inaceptable	NO	
Ouejas de los clientes	SI	No hay claridad sobre el Costo de la Matricula que deben pagar los estudiantes que ingresan (Usuarios Inconformes), Tienen dudas sobre sí el puntaje les alcanza para aplicar a entrar a uno de los programas
Altos costos	SI	El presupuesto que se maneja para la difusión es poco. El Costo de la Inscripción argumentan varios usuarios que es alto.
Acumulación de trabajo	NO	Existe el comité de Admisiones conformado por dos funcionarios de registro que se encargan de todo el proceso de admisiones en coordinación con otras dependencias.
Reprocesos	NO	
Rechazo del output	NO	Los usuarios tienen muchas dudas sobre los programas que ofrece la Universidad y no se les ofrece una orientación profesional adecuada.
Demoras en la entrega	NO	
Entregas incompletas	SI	La información para este procedimiento no es suficiente, muchas de las dudas de los usuarios no son resueltos adecuadamente.

EFICIENCIA:

Explicación

Tiempo de ciclo por unidad (usuario)		El tiempo de atención de un usuario en grande debido a que los funcionarios no les pueden resolver satisfactoriamente todas las dudas, es complejo explicarles en que consiste cada programa (para ello se utiliza el plegable de cada programa) y deben repetir constatemente el tramite del procedimiento de inscripción.
Recursos utilizados por unidad		Actualmente no existe la capacidad para visitar una gran proporción de los Colegio de la región. En este punto se hace necesario recurrir a las facultades para que provean estudiantes de ultimos semestres que promocienen cada una de las facultades en las diferentes instituciones.
% del valor agregado		
Costo de la mala calidad		Usuarios con problemas a la hora de realizar su procedimiento de INSCRIPCIÓN. Usuarios con orientación profesional errada. Bajo nivel de difusión y perdida de imagen de la UTP.
Tiempo de espera		Es relativamente corto, la atención es rápida y no demanda demasiado tiempo para el usuario. Todo el proceso del Comité de Admisiones se realiza en un periodo entre 2 y 3 meses.

EL EMPLEADO Y ELPROCEDIMIENTO:

Explicación

Los Funcionarios maltepretan el procedimiento	NO	Los funcionarios que pertenecen al Comité de Admisiones se capacitan según la experiencia de sus atecesores. Todas las fucionarias conocen cuales son los procedimientos y el cronograma académico de la UTP
¿Conocen el procedimiento?	SI	Como las actividades del Comité de Admisiones son rotativas entre las funcionarias, el procedimiento es de conocimiento público. Además se programan reuniones para explicar todos los pormenores del procedimiento
Descubren una mejor manera de hacer las cosas	NO	Porque deben seguir las politicas institucionales en el desarrollo del procedimiento.
Es difícil poner en práctica el método documentado	NO	Ya está definido, cuentan con experiencia en el mismo.
Les falta entrenamiento	SI	Se deben reforzar aspectos sobre: Orientación Profesional, Busqueda de Información sobre los programas ofrecidos, Información sobre el Costo de las Matriculas (Crear un simulador WEB en cooperación con la División Financiera)
Se les entrenó para realizar la actividad en forma diferente	NO	
Cuentan con las herramientas indispensables	SI	No cuentan con el tiempo ni los recursos para llegar a un gran porcentaje de los Colegios de la Región. La Publicidad es limitada y la participación en ferias y eventos es relativamente poca.
Disponen del tiempo suficiente	SI	Porque el Comité de Admisiones empieza a trabajar en forma temprana con el Objetivo de Coordinar adecuadamente todas las actividades que incluyen el procedimiento de admisiones.
Alguien les dijo que lo hicieran en forma diferente	NO	
¿Comprenden porque deben seguir los procedimientos?	SI	Tienen conocimiento de cómo se realiza el procedimiento y porque lo deben hacer de determinada forma, basados en que la rotación de las fucionarias permite que todas estén empapadas del procedimiento.
Capacitación recibida	SI	Conocen todos los aspectos relacionados con el procedimiento pero hay que reforzar: La Orientación Profesional, Informar sobre el Costo de las Matriculas, Dar un panorama de los puntaies con que han cerrado cada una de los Proqramas (Histórico)

RIESGOS, FALLAS Y MEJORAS

Consecuencias de que el proveedor del procedimiento incumpla:	No se publican los folletos de inscripción ni la de los programas, no se pueden visitar los Colegios y promocionar la UTP, No se puede difundir correctamente a la comunidad en general que la UTP tiene abiertas las inscripciones.
Qué ocurre si el procedimiento no se ejecuta:	La Universidad pierde prestigio, no se pueden inscribir el total de personas que espera tener la universidad.
Posibles errores o fallas:	<ul style="list-style-type: none"> * Publicaciones con información errada (sobre fechas, valores, requisitos, contenido de los programas). * Información erronea dada a los usuarios personal o telefónicamente. * Enviar cantidad no suficiente de plegables y circulares al Colegio o Feria Universitaria
Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> * Necesidad de traslados a otras ciudades o colegios en momentos de gran volumen de trabajo. * Cruce de fechas y horarios de visitas. * Imposibilidad de asistir a ciertas ferias o colegios y por ello no atender a la totalidad de la demanda.
Cómo se puede facilitar el procedimiento:	Brindar información sobre el Costos de las Matriculas, Historico de los puntajes con que cierran las carreras, ofrecer el servicio de orientación profesional, realizar alianzas con las facultades para promocionar los programas en Colegios e Instituciones.
Que actividades se pueden eliminar, suprimir, fusionar o separar en nuevo subprocedimiento:	Se puede suprimir la Visita a los Colegios como responsabilidad exclusiva del Centro de Registro e involucrar en el mismo a estudiantes de cada uno de los programas de la universidad.
Problemática actual:	INCONFORMIDAD porque la información no la pueden dar completa, no alcanza el tiempo para cubrir una buena cantidad de colegios, la orientación profesional no está contemplada adecuadamente (especialmente las facultades deberían diseñar estos modelos de orientación). * El presupuesto no es suficiente.

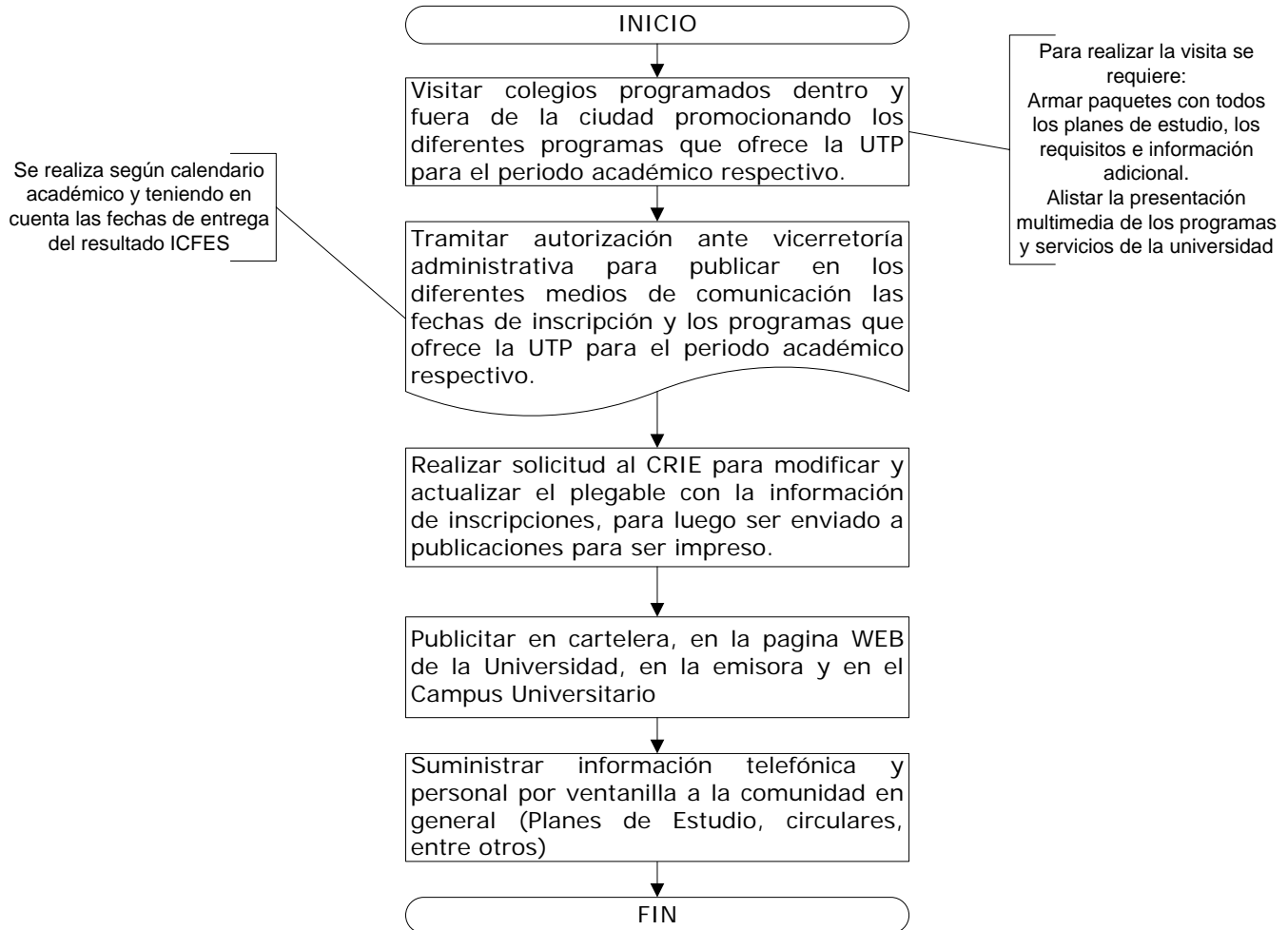
SERVUCIÓN

Usuarios:	Jóvenes de los grados noveno, décimo y undécimo, padres de familia, colegios, comunidad en general
Actividades en las que participa el USUARIO:	Enterarse de que las inscripciones están abiertas por alguno de los medios de comunicación: Radio, Prensa, Internet, Carteleras, Publicaciones, Amigos. Solicitar información telefónica y/o personalmente. Consultar el pensum de cada uno de los programas de su interés.
Actividades "Tras-bambalinas":	Conformación y funcionamiento del Comité de Admisiones. Tramitar recursos y permisos con la Vicerrectoría Académica. Coordinar los diseños con el CRIE. Pedir la impresión de la publicidad en el departamento de PUBLICACIONES de la UTP. Contratar la publicidad Radial, Prensa y Web. Capacitación de las funcionarias. Brindar la información requerida a quien la solicite

Ficha para Evaluar los procedimientos :: Diagrama de Flujo

Registro y Control Académico UTP

Procedimiento. Promoción académica de los diferentes programas académicos ofrecidos por la Universidad



CODIGO	ADM02
NOMBRE	Inscripciones
CATEGORIA	Admisiones
DEFINICIÓN	Es el acto que realizan todos los aspirantes que desean ingresar a un programa académico ofrecido por la Universidad Tecnológica de Pereira. Dicho trámite se efectúa ante el Centro de Registro y Control Académico, a través de formularios Web y durante el tiempo fijado por el Calendario Académico. Normalmente se realiza cada semestre académico
FLUJO	Ver diagrama de flujo>>
TIEMPO DE CICLO	Se realiza una vez cada seis meses
COSTOS INTERNOS	Comisión de manejo de la cuenta en el Banco. Funcionamiento del Sistema de Información Web para inscripciones. Pago de la Incripción por parte de los Usuarios.
COSTOS PARA EL USUARIO:	Comprar un PIN (Número de identificación personal que se le asigna al comprarlo) por valor de \$ 43.400* (equivalente al 10% del SMMLV) por concepto de inscripción en cualquier sucursal del Banco Popular del país y directamente en la Caja de la UTP. * Valor vigente para el 2007

COMPONENTES

Entradas:	Procedimiento de Promoción Académica
Salidas:	Lista de estudiantes inscritos y clasificados.
Contenido del Valor agregado:	Clasificación de estudiantes: Por nota ICFES, tipo de Colegio, por Ciudad de Origen, Tipo de Circunscripción. Estudiantes seleccionados para hacer parte de la Comunidad Universitaria.
Usuarios del procedimiento:	Estudiantes de Secundaria, Bachilleres, Público en general que esté interesado en Ingresar a la Educación Superior.
Retroalimentación Recibida:	Los interesados manifiestan sus inquietudes telefónica y personalmente. Se les brinda acceso a las salas de Internet de la Universidad.
Canal de comunicación con el proveedor:	Comunicación con el ICFES para validar los registros. El comité de admisiones coordina con la división de sistemas del proceso de Incripción por la WEB.
Areas de la UTP involucradas	División de Sistemas, Centro de Registro y Control Académico, División Financiera.

EFFECTIVIDAD

Explicación

Servicio inaceptable	NO	
Quejas de los clientes	SI	Muchos usuarios tienen inconvenientes con la matrícula por la WEB (No saben como realizarlo, tienen dificultades técnicas) y para ello la universidad ofrece monitores que asesoran el proceso.
Altos costos	SI	Para la universidad representa un gran despliegue logístico y unos costos inherentes al mantenimiento del Sistema de Información, como también para brindar la asesoría a quien lo requiera.
Acumulación de trabajo	NO	Todo el proceso se realiza por parte de los usuarios ante el Banco y posteriormente via WEB. Solo se recurre al Centro de Registro y Control para solicitar información adicional o especial.
Reprocesos	SI	Porque si el usuario tiene dificultades con su inscripción debe dirigirse a la UTP para que le ayuden a inscribirse.
Rechazo del output	NO	
Demoras en la entrega	NO	
Entregas incompletas	NO	

EFICIENCIA:

Explicación

Tiempo de ciclo por unidad (usuario)		Los usuarios deben dirigirse al Banco (en este caso el POPULAR el cual tiene una atención poco eficiente debido a las largas colas) y posteriormente con el PIN ingresar al porta de la Universidad para diligenciar el Formulario Personal y el Financiero. (Se podría pensar en vender en la caja de la universidad directamente los pines)
Recursos utilizados por unidad		Funcionarias del Centro informadas y capacitadas. Información sobre las inscripciones y los diferentes programas disponible en la WEB. Comisión bancaria por la venta de los PINES. Consulta del Registro ICFES de cada uno de los Inscritos. Validación de la circunscripción especial.
% del valor agregado		
Costo de la mala calidad		Usuarios con problemas a la hora de realizar su procedimiento de INSCRIPCIÓN. Mayor trabajo para las funcionarias del Centro de Registro y Control. No cumplimiento del Cronograma Académico.
Tiempo de espera		El tiempo más largo lo representa el pago en el BANCO. El tiempo para diligenciar el formato WEB depende de la velocidad de acceso del usuario y de su habilidad de manejo de un PC.

EL EMPLEADO Y ELPROCEDIMIENTO:

Explicación

Los Funcionarios malinterpretan el procedimiento	NO	
¿Conocen el procedimiento?	SI	Están capacitados en todo el procedimiento y sobre los requisitos exigidos para el proceso de INSCRIPCIÓN.
Descubren una mejor manera de hacer las cosas	NO	Este procedimiento fue actualizado y mejorado recientemente.
Es difícil poner en práctica el método documentado	NO	
Les falta entrenamiento	NO	
Se les entrenó para realizar la actividad en forma diferente	NO	
Cuentan con las herramientas indispensables	SI	Información detallada del procedimiento. Acceso al sistema de información
Disponen del tiempo suficiente	SI	No les demanda tiempo excesivo. Únicamente para asesorar a los usuarios.
Alguien les dijo que lo hicieran en forma diferente	NO	
¿Comprenden porque deben seguir los procedimientos?	SI	
Capacitación recibida	SI	El Comité de Admisiones establece las políticas y en conjunto con la división de sistemas y la división financiera coordinan las diferentes etapas de este procedimiento.

RIESGOS, FALLAS Y MEJORAS

Consecuencias de que el proveedor del procedimiento incumpla:	No habrán suficientes personas enteradas e interesadas en inscribirse a los programas de la universidad.
Qué ocurre si el procedimiento no se ejecuta:	La Universidad pierde prestigio, no se pueden inscribir los aspirantes a ser estudiantes de la Universidad.
Posibles errores o fallas:	* PINES que no funcionan correctamente. * Información errada o falsa de los inscritos. * Sistema de Información que no funciona adecuadamente o que tiene dificultades técnicas.
Riesgos	* Recibir inscripciones a programas que no se estén ofreciendo en el periodo académico respectivo. * Diligenciamiento de formularios incompletos o con información errada. * Errores en la digitación de los programas y jornada a matricular. * Que el usuario se inscriba en un programa o jornada no deseado. * Que el usuario se inscriba en una circunscripción especial sin pertenecer, o que se inscriba en selección general perteneciendo a una circunscripción especial.
Cómo se puede facilitar el procedimiento:	Brindar la posibilidad de que los usuarios puedan comprar su PIN directamente en la Caja de la Universidad. Realizar pruebas previas para verificar la confiabilidad del Sistema de Información. Revisar la forma como se verifica el ICFES y la información financiera del inscrito.
Que actividades se pueden eliminar, suprimir, fusionar o separar en nuevo subprocedimiento:	Se puede suprimir la Visita a los Colegios como responsabilidad exclusiva del Centro de Registro e involucrar en el mismo a estudiantes de cada uno de los programas de la universidad.
Problemática actual:	El tiempo de fila en el BANCO. Dificultades técnicas de acceso para varios usuarios.

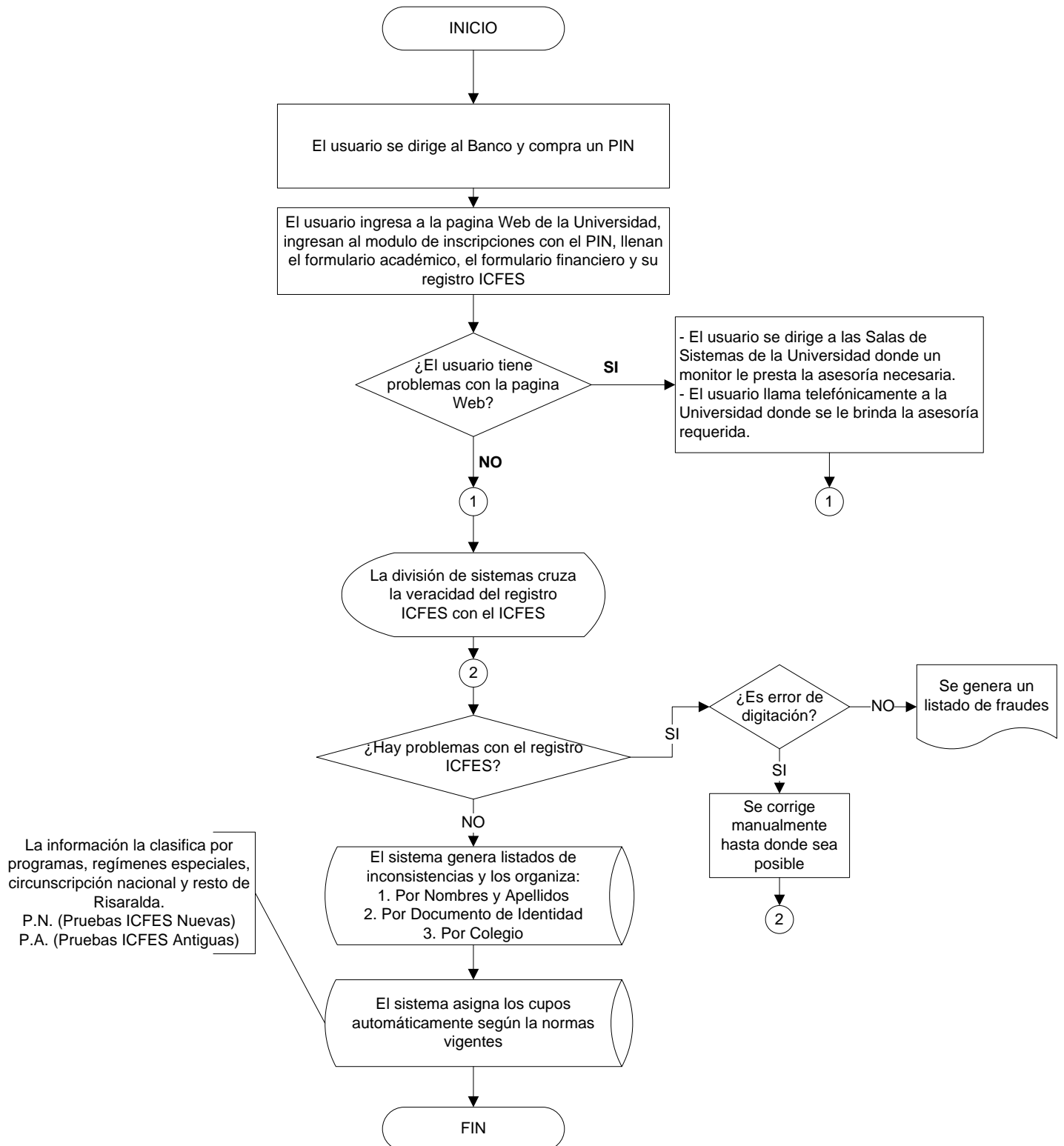
SERVUCIÓN

Usuarios:	Aspirantes informados y motivados después del procedimiento de promoción o que deseen ingresar a la universidad.
Actividades en las que participa el USUARIO:	Comprar el PIN en el BANCO. Ingresar a la página Web e ingresar su información personal y financiera, si tiene problemas dirigirse a la UTP o comunicarse con el Centro de Registro. Estar pendiente de los resultados via WEB o Cartelera de la Universidad
Actividades "Tras-bambalinas":	Poner en funcionamiento del sistema de PINES. Tener listo el Sistema de Información web o formulario de Incripción. Verificar el registro ICFES por parte de la división de sistemas. Clasificación automática de los inscritos por puntaje ICFES (De mayor a menor), por Código y Nombre. Asignar los cupos teniendo en cuenta disponibilidad y las circunscripciones especiales.

Ficha para Evaluar los procedimientos :: Diagrama de Flujo

Registro y Control Académico UTP

Procedimiento. Inscripciones



CODIGO	ADM03
NOMBRE	Selección de Aspirantes
CATEGORIA	Admisiones
DEFINICIÓN	Es el procedimiento efectuado por el Centro de Registro y Control Académico para recibir como estudiantes de la Universidad a los aspirantes inscritos bajo los requisitos establecidos en el Reglamento Estudiantil.
FLUJO	Ver diagrama de flujo>>
TIEMPO DE CICLO	Se realiza una vez cada seis meses
COSTOS INTERNOS	Reuniones del Comité de Admisiones. Impresión en papel de los Admitidos y No Admitidos y publicación de los mismos en el sitio WEB.
COSTOS PARA EL USUARIO:	No Aplica

COMPONENTES

Entradas:	Listado de Inscritos
Salidas:	Listado de Admitidos.
Contenido del Valor agregado:	Clasificación de los usuarios Admitidos y los no Admitidos.
Usuarios del procedimiento:	Comité de Admisiones, Personas Inscritas
Retroalimentación Recibida:	Estadísticas sobre número de inscritos, admitidos y no admitidos. Inscritos con información errónea y/o falsa.
Canal de comunicación con el proveedor:	
Áreas de la UTP involucradas	División de Sistemas, Centro de Registro y Control Académico.

EFFECTIVIDAD

Explicación

Servicio inaceptable	NO	
Quejas de los clientes	NO	
Altos costos	NO	El proceso sistematizado genera ahorros en tiempo de clasificación y de manejo de la información.
Acumulación de trabajo	NO	El procedimiento es rápido y es realizado exclusivamente por el Comité de Admisiones.
Reprocesos	NO	El Sistema de Información es confiable, ágil y genera los reportes requeridos.
Rechazo del output	NO	
Demoras en la entrega	NO	Porque el sistema tienen la información en tiempo real de acuerdo a la programación ingresada según las políticas de cupos por programa determinados por la universidad.
Entregas incompletas	NO	Se genera el listado de la situación para todos los inscritos.

EFICIENCIA:

Explicación

Tiempo de ciclo por unidad (usuario)		Los usuarios directos no están involucrados directamente en este procedimiento.
Recursos utilizados por unidad		
% del valor agregado		
Costo de la mala calidad		Listados erróneos, demoras en la publicación de resultados, atraso del cronograma académico.
Tiempo de espera		Es largo para los usuarios que esperan los resultados para determinar que decisiones tomar para con sus vidas.

EL EMPLEADO Y ELPROCEDIMIENTO:

Explicación

Los Funcionarios malinterpretan el procedimiento	NO	
¿Conocen el procedimiento?	SI	Se capacitan con la participación en los COMITES DE ADMISIONES.
Descubren una mejor manera de hacer las cosas	NO	
Es difícil poner en práctica el método documentado	NO	
Les falta entrenamiento	NO	
Se les entrenó para realizar la actividad en forma diferente	NO	
Cuentan con las herramientas indispensables	SI	Acceso al sistema de Información, representantes del Comité de Admisiones, Papelería para realizar la impresión de los listados, Acceso al Sitio WEB para publicar los resultados.
Disponen del tiempo suficiente	SI	
Alguien les dijo que lo hicieran en forma diferente	NO	
¿Comprenden porque deben seguir los procedimientos?	SI	Este es un procedimiento estandar avalado por la normatividad de la UTP.
Capacitación recibida	SI	A los que participan del comité de admisiones se les asesora en todo lo relacionado con este procedimiento.

RIESGOS, FALLAS Y MEJORAS

Consecuencias de que el proveedor del procedimiento incumpla:		No hay listados de admitidos y no admitidos a tiempo. Clasificación de inscritos incompleta o hasta errónea.
Qué ocurre si el procedimiento no se ejecuta:		La universidad no puede realizar el proceso de matrícula de nuevos alumnos hasta tanto no determine quienes fueron los estudiantes seleccionados.
Posibles errores o fallas:		Informes de clasificación con errores ya se por problemas técnicos del software, parametros de programación incorrectos, cambios en la disponibilidad de cupos a ultima hora. Dificultades al interior del Comité de Admisiones en aspectos de su competencia.
Riesgos		Calcular erróneamente el rango de admitidos en un programa. Colocar a inscritos de circunscripción especial o deportistas en selección general o viceversa.
Cómo se puede facilitar el procedimiento:		Estableciendo las reglas de clasificación sin modificaciones sustanciales de último momento. Estructuración de un intructivo para el Comité de Admisiones que agilice la realización de sus actividades y permita dirimir posibles disparidades.
Que actividades se pueden eliminar, suprimir, fusionar o separar en nuevo subprocedimiento:		Se puede suprimir la Visita a los Colegios como responsabilidad exclusiva del Centro de Registro e involucrar en el mismo a estudiantes de cada uno de los programas de la universidad.
Problemática actual:		

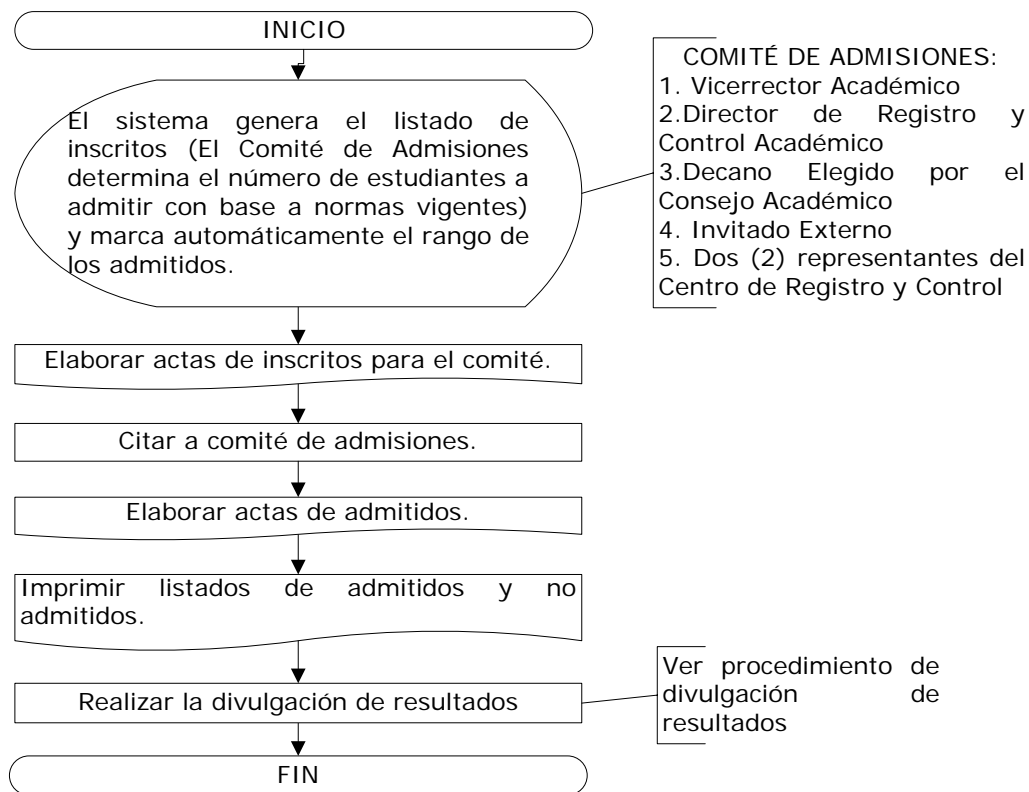
SERVUCCIÓN

Usuarios:	Personas Inscritas
Actividades en las que participa el USUARIO:	Estar pendientes de los resultados de admisión.
Actividades "Tras-bambalinas":	Selección de Admitidos y no admitidos por parte del sistema. Reuniones del Comité de Admisiones para elaborar las actas. Publicación de Resultados.

Ficha para Evaluar los procedimientos :: Diagrama de Flujo

Registro y Control Académico UTP

Procedimiento. Selección de Aspirantes



CODIGO	ADM04
NOMBRE	Divulgación de Resultados
CATEGORIA	Admisiones
DEFINICIÓN	Informar a la comunidad los resultados del procedimiento de admisión de nuevos estudiantes de la Universidad Tecnológica de Pereira
FLUJO	Ver diagrama de flujo>>
TIEMPO DE CICLO	Se realiza una vez cada seis meses
COSTOS INTERNOS	Costos de publicación impresa, por Internet y telefónicamente de los resultados del procedimiento de admisiones.
COSTOS PARA EL USUARIO:	No Aplica

COMPONENTES

Entradas:	Listado de Admitidos y no Admitidos.
Salidas:	Estudiantes Matriculados en primer semestre.
Contenido del Valor agregado:	Estudiantes matriculados, con sus documentos y matricula académica al día. Cupos de ofrecidos por la Universidad Cubiertos.
Usuarios del procedimiento:	Usuarios Admitidos
Retroalimentación Recibida:	Inquietudes y quejas recibidas de los admitidos. Sugerencia: Capturar sugerencias de los admitidos para mejorar el procedimiento.
Canal de comunicación con el proveedor:	
Areas de la UTP involucradas	Centro de Registro y Control Académico.

EFFECTIVIDAD

Explicación

Servicio inaceptable	NO	Se publica la situación (Admitido o No Admitido) para todos los inscritos.
Quejas de los clientes	SI	Especialmente para los que se matriculan en segundo y tercer llamado ya que el tiempo para pagar la matricula financiera es muy corto y en ocasiones la información de que han sido admitidos les llega muy tarde
Altos costos	NO	Porque se deben imprimir los listados de todos los admitidos y no admitidos y así como también de los admitidos en segundo y tercer llamado. También el tiempo de las funcionarias del Centro de Registro para recibir documentos (Este se ampliará en el procedimiento de Recepción de documentos)
Acumulación de trabajo	SI	Específicamente para localizar a los admitidos en segundo y tercer llamado.
Reprocesos	SI	Porque los usuarios admitidos no traen su documentación completa (Ver procedimiento de recepción de documentos)
Rechazo del output	NO	
Demoras en la entrega	SI	Porque el procedimiento de Entrega de Documentos es critico y genera muchas inconformidades en los usuarios. Además, el problema se acrecenta con los segundos y terceros llamados de admitidos.
Entregas incompletas	SI	Por la entrega de documentos para autorizar bajar el recibo de pago para cancelar la Matrícula Financiera.

EFICIENCIA:

Explicación

Tiempo de ciclo por unidad (usuario)		Los usuarios deben consultar los resultados y en el caso de ser admitidos tener toda la documentación requerida para realizar su proceso de matricula para posteriormente cancelar su matricula financiera.
Recursos utilizados por unidad		Papelería de impresión de resultados, correos electrónicos con información del resultado, publicación en la Web de los resultados, funcionarias del Centro de Registro que lo asesoren y le reciban la documentación
% del valor agregado		Estudiantes admitidos con documentación completa.
Costo de la mala calidad		Atraso en asignación de cupos, sobrecostos por llamadas adicionales, mal ambiente laboral por el estrés que genera atender usuarios con inconvenientes.
Tiempo de espera		Es largo principalmente en la entrega de documentos.

EL EMPLEADO Y ELPROCEDIMIENTO:

Explicación

Los Funcionarios malinterpretan el procedimiento	NO	
¿Conocen el procedimiento?	SI	
Descubren una mejor manera de hacer las cosas	NO	
Es difícil poner en práctica el método documentado	SI	Principalmente para realizar los segundos y terceros llamados por la premura del tiempo.
Les falta entrenamiento	SI	En la agilización de la entrega de documentos y la convocatoria de segundos y terceros llamados.
Se les entrenó para realizar la actividad en forma diferente	NO	
Cuentan con las herramientas indispensables	NO	No cuentan con el personal suficiente en el momento de los procesos criticos.
Disponen del tiempo suficiente	NO	Porque las filas para entregar documentos son largas y cuentan con poco tiempo para hacer los segundos llamados
Alguien les dijo que lo hicieran en forma diferente	NO	
¿Comprenden porque deben seguir los procedimientos?	SI	
Capacitación recibida	SI	Se comparten las experiencias de versiones anteriores y se retroalimenta para no cometer los mismos errores y buscar la forma de mejorar los mismo.

RIESGOS, FALLAS Y MEJORAS

Consecuencias de que el proveedor del procedimiento incumpla:	Atraso en el Cronograma Académico, Estrés en las funcionarias por la presión del tiempo.
Qué ocurre si el procedimiento no se ejecuta:	No se pueden matricular los nuevos alumnos de la UTP.
Posibles errores o fallas:	* Listados de Admitidos y no admitidos erroneos o incompletos. * Demora en la publicación de resultados.
Riesgos	
Cómo se puede facilitar el procedimiento:	Ver revisión el procedimiento de entrega de documentos. Disponer de un rango de tiempo mayor para realizar los segundos y terceros llamados.
Que actividades se pueden eliminar, suprimir, fusionar o separar en nuevo subprocedimiento:	Se dividió previamente por los practicantes el procedimiento de entrega de documentos en un nuevo procedimiento.
Problemática actual:	LARGAS FILAS EN LA ENTREGA DE DOCUMENTOS. INCONFORMIDADES CON EL MANEJO DE LOS SEGUNDOS Y TERCEROS LLAMADOS.

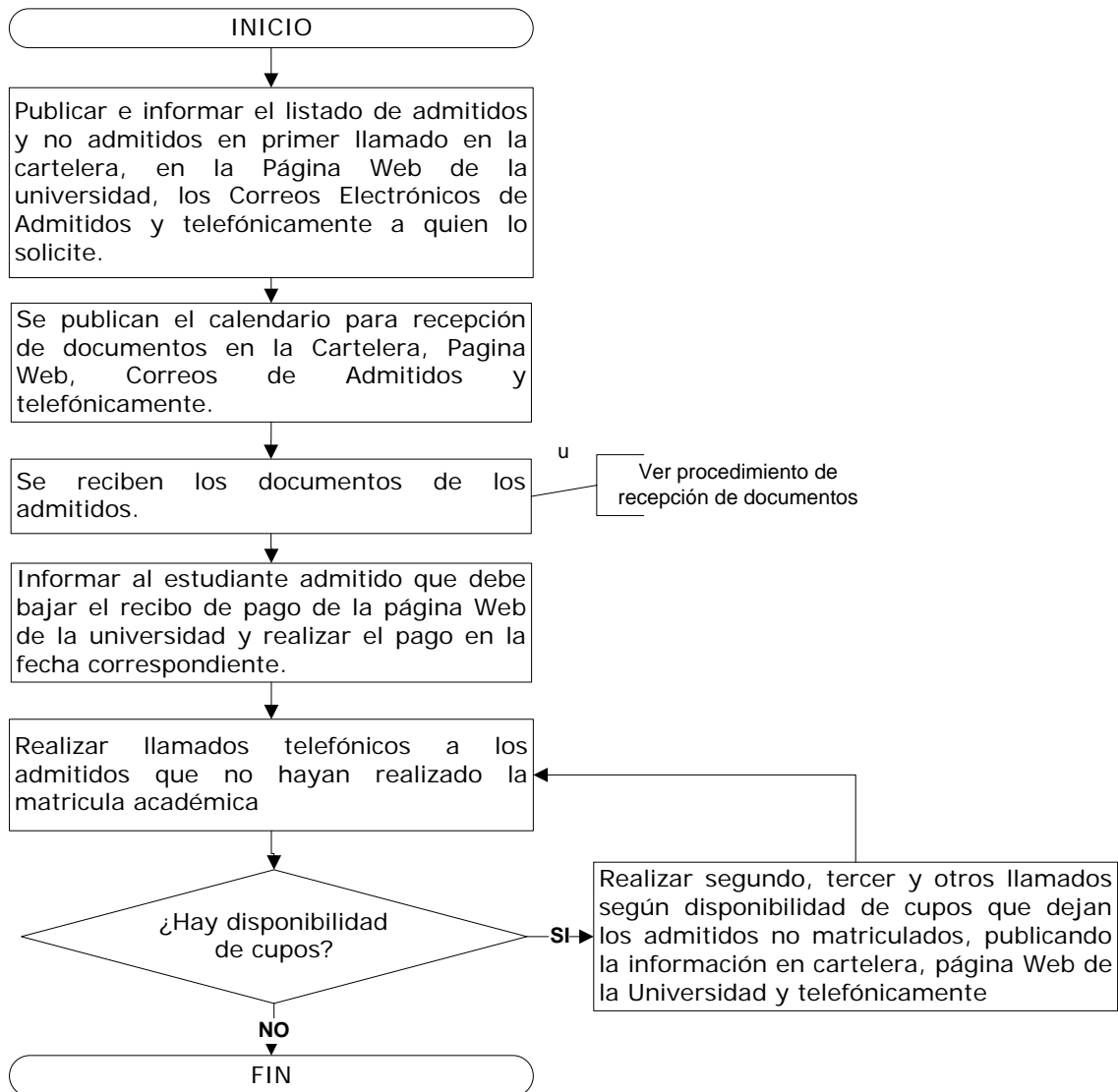
SERVUCCIÓN

Usuarios:	Inscritos, admitidos y quienes quedan en lista de espera.
Actividades en las que participa el USUARIO:	Consultar el listado de admitidos y no admitidos publicado por diversos medios. En el caso de ser admitido debe preparar todos los documentos y presentarlos en las fechas estipuladas ante el Centro de Registro y Control Académico: una vez haya entregado los documentos procede a descargar, de Sitio Web de la UTP, los recibos de pago para cancelar su correspondiente matricula financiera
Actividades "Tras-bambalinas":	Tramite de la publicación de los resultados por medio del Correo Electrónico, Cartelera de Registro, Sitio Web UTP. Posteriormente debe recibir los documentos de cada estudiante nuevo, relacionando los documentos recibidos y creando una nueva hoja de vida con los mismos, para después una vez matriculado financieramente el estudiante proceden a guardar los mismos en el Archivo.

Ficha para Evaluar los procedimientos :: Diagrama de Flujo

Registro y Control Académico UTP

Procedimiento. Divulgación de Resultados

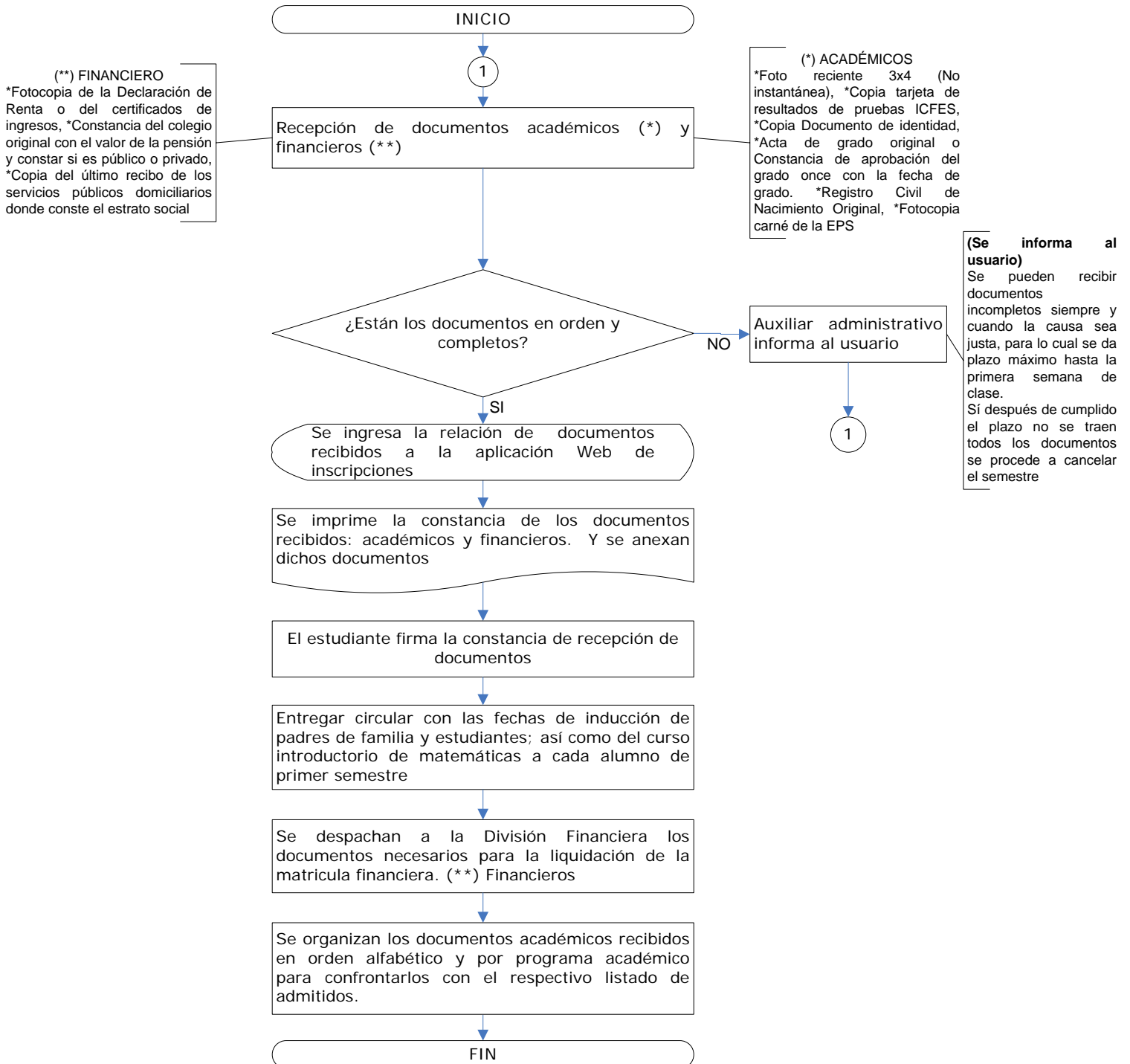


CODIGO	ADM05
NOMBRE	Recepción de Documentos
CATEGORIA	Admisiones
DEFINICIÓN	Recibir la documentación de las personas admitidas y en lista de espera para los diferentes programas de la universidad
FLUJO	Ver diagrama de flujo>>
TIEMPO DE CICLO	Se realiza una vez cada seis meses
COSTOS INTERNOS	Costo del Sistema de Información, Papelería para elaborar la hoja de vida, Tiempo de las funcionarias, Monitores que ayuden a clasificar y organizar la documentación.
COSTOS PARA EL USUARIO	Costos de la documentación exigida, y el transporte a las oficinas del Centro de Registro y Control Académico.
COMPONENTES	
Entradas:	Listado de Admitidos en primer, segundo y tercer llamado. Documentos: PARTE ACADEMICA: copia Documento de identidad, acta de grado original (Si no se ha graduado, constancia del colegio donde se certifique que el aspirante cursó y aprobó el grado once, y que sólo falta la ceremonia de grado -especificar fecha del grado-), foto reciente 3x4 (No instantánea) y fotocopia carné de la EPS. PARTE FINANCIERA: fotocopia de la Declaración de Renta o del certificados de ingresos y retenciones de la persona que lo sostiene económicamente, constancia del colegio original con el valor de la pensión y especificar si es público o privado y la copia del último recibo de los servicios públicos domiciliarios donde conste el estrato social.
Salidas:	Listado de Admitidos con documentación completa y autorización para realizar matrícula financiera. Documentos necesarios para la liquidación del valor de la matrícula. Documentos para abrir la hoja de vida.
Contenido del Valor agregado:	Estudiantes matriculados con sus documentos al día. Cuposofrecidos por la Universidad Cubiertos. Nuevos estudiantes informados sobre los procesos de inducción a la UTP.
Usuarios del procedimiento:	Usuarios Admitidos
Retroalimentación Recibida:	Inquietudes y quejas recibidas de los admitidos. Sugerencia: Capturar sugerencias de los admitidos para mejorar el procedimiento. Se pueden seleccionar aleatoriamente para indagarlos al respecto ya sea por llamada telefónica o encuesta personal realizada por monitores u otros.
Canal de comunicación con el proveedor:	
Áreas de la UTP involucradas	Centro de Registro y Control Académico.
EFFECTIVIDAD	
Servicio inaceptable	NO Las funcionarias prestan el servicio con la mayor disposición y amabilidad posible.
Quejas de los clientes	SI Por las largas filas que se presentan en el momento de realizar la entrega de documentos. Se presentan muchos inconvenientes porque los admitidos no traen su documentación completa y/o en orden.
Altos costos	SI Porque la universidad debe invertir en toda la papelería para abrir las nuevas hojas de vida y proveer la logística que facilite la recepción de todos los documentos.
Acumulación de trabajo	SI Porque los usuarios admitidos son muchos, no da tiempo para organizar al instante la documentación recibida. El usuario debe esperar que se le entregue un certificado de la documentación entregada.
Reprocesos	SI Porque muchos admitidos no traen la documentación completa, por lo cual el admitido debe volver posteriormente generando mayores tiempos de servicio.
Rechazo del output	NO Pero existen admitidos que no traen la documentación completa, se les da plazo, pero no la traen a tiempo. En ocasiones la universidad es flexible pero finalmente es necesario tomar medidas definitivas.
Demoras en la entrega	SI Largas colas para la entrega de documentos.
Entregas incompletas	SI Los usuarios no traen todos los documentos a tiempo y no se está realizando un filtro antes de llegar a la ventanilla para evitar reprocesos.
EFICIENCIA:	
Tiempo de ciclo por unidad (usuario)	Explicación Es largo porque las colas son muy largas, existen inconvenientes a la hora de entregar los documentos porque no los traen completos, y además los funcionarios deben revisar cuidadosamente estos para anexarlos a las hojas de vida.
Recursos utilizados por unidad	Listados de Admitidos, Carpeta para crear la hoja de vida, papelería menor, certificado de documentación recibida, tiempo de las funcionarias del centro, Sistema de Información en línea, papelería con información sobre inducciones.
% del valor agregado	Estudiantes con documentación completa.
Costo de la mala calidad	Demoras en los tiempos de servicio, desperdicio de papelería por formatos mal diligenciados, esfuerzos adicionales por exigir que todos los admitidos traigan su documentación completa.
Tiempo de espera	El tiempo para entregar los documentos son largos para los admitidos porque la configuración actual de recepción de documentos no es suficiente. >>Cada ventanilla se especializa en recibir los documentos de los admitidos que corresponden a ese programa académico.
EL EMPLEADO Y ELPROCEDIMIENTO:	
Los Funcionarios malinterpretan el procedimiento	NO
¿Conocen el procedimiento?	SI
Descubren una mejor manera de hacer las cosas	SI Crearon el certificado de documentación recibida para evitar reclamos posteriores.
Es difícil poner en práctica el método documentado	NO Pero la capacidad actual no es suficiente para prestar un servicio eficiente.
Les falta entrenamiento	NO Están bien preparadas para realizar este procedimiento pues conocen todas las exigencias legales y metodológicas de la Universidad.
Se les entrenó para realizar la actividad en forma diferente	NO
Cuentan con las herramientas indispensables	NO El personal de ventanillas no es suficiente. El modelo actual de servicio no es el más óptimo. El manejo de las hojas de vida es dispendioso debido a que el archivo se encuentra fuera de la oficina.
Disponen del tiempo suficiente	NO Porque no alcanzan a atender rápidamente a todos los usuarios que traen documentos. Se puede optimizar el sistema aplicando principios básicos de distribución de cargas entre las ventanillas que tienen menos trabajo.
Alguien les dijo que lo hicieran en forma diferente	NO
¿Comprenden porque deben seguir los procedimientos?	SI
Capacitación recibida	SI Periódicamente se preparan para conocer los pormenores a la hora de recibir la documentación exigida. Tienen un conocimiento holístico de todos los procedimientos y servicios ofrecidos por el Centro de Registro y Control Académico.
RIESGOS, FALLAS Y MEJORAS	
Consecuencias de que el proveedor del procedimiento incumpla:	Largas filas, atraso en el cronograma de académico.
Qué ocurre si el procedimiento no se ejecuta:	Los admitidos no podrían legalizar su situación académica dentro de los plazos predeterminados por el Cronograma Académico.
Posibles errores o fallas:	Listados de Admitidos y no admitidos erróneos o incompletos. Largas filas para la entrega de documentos. Liquidación errónea de la matrícula financiera por parte de la división financiera. Errores en la digitación.
Riesgos	Recibir documentación falsa, recibir pruebas de validantes como prueba ICFES, avales erróneos por parte del Ministerio del Interior, Certificados por fuera de tiempo por parte del Ministerio del Interior,
Cómo se puede facilitar el procedimiento:	PASO 1: Recibir la documentación en cualquier ventanilla sin interesar a que programa corresponde del admitido. PASO 2: Capacitar monitores o mesas de información que permitan filtrar los admitidos y no admitidos publicado por diversos medios. PASO 3: Implementación del manejo electrónico de la hoja de vida. PASO 4: Rediseño de la logística para llevar las nuevas hojas de vida al Archivo de la UTP. PASO 5: Diseñar un sello en forma de plantilla que agilice la impresión del Certificado de documentación recibida o diseñar formato que se llene a mano. O mejorar la logística de impresión de estos certificados. PARA LAS FILAS: * Continuar con la programación actual, pero estableciendo una fila única atendida por las seis funcionarias para agilizar y nivelar la velocidad de atención. * Colocar sillas de espera en el Hall de Registro y Control Académico para que la gente espere su turno. Adicionalmente incorporar el Sistema de Turnos ya sea por Internet o por Ficha, el cual sería manejado por un PANTALLA ELECTRONICA DE PUBLICK donde se muestre el turno y la ventanilla disponibles.
Que actividades se pueden eliminar, suprimir, fusionar o separar en nuevo subprocedimiento:	
Problemática actual:	LARGAS FILAS Y TIEMPOS DE ESPERA PARA LA ENTREGA DE DOCUMENTOS. Caos y generación de estrés por la logística actual de entrega de documentos.
SERVUCIÓN	
Usuarios:	Todos los inscritos que resultaron admitidos y los que quedaron en lista de espera.
Actividades en las que participa el USUARIO:	Consultar el listado de admitidos y no admitidos publicado por diversos medios. En el caso de ser admitido debe preparar todos los documentos y presentarlos en las fechas estipuladas ante el Centro de Registro y Control Académico; Realizar la fila correspondiente; Conocer los tramites siguientes y las fechas de Inducción e Inicio de Clases.
Actividades "Tras-bambalinas":	Impresión del sistema de los admitidos. Organización de la logística para recibir los documentos, recibir los documentos, asesorar los admitidos, atender llamadas, organizar y clasificar las hojas de vida para proceder a archivarlas. Imprimir certificados de recibo de documentación. Generar reportes de admitidos que no se presentaron para efectuar los segundos y terceros llamados.

Ficha para Evaluar los procedimientos :: Diagrama de Flujo

Registro y Control Académico UTP

Procedimiento. Recepción de Documentos



CODIGO	ADM06
NOMBRE	Transferencias externas e internas
CATEGORIA	Admisiones
DEFINICIÓN	La transferencia interna es el procedimiento que permite (con el cumplimiento de algunos requisitos), a los estudiantes activos de la Universidad Tecnológica de Pereira cambiar de programa académico. La transferencia externa es el acto que realizan todos los estudiantes de otras universidades que desean ingresar a un programa académico afín de la Universidad Tecnológica de Pereira.
FLUJO	Ver diagrama de flujo >>
TIEMPO DE CICLO	Se realiza una vez cada seis meses
COSTOS INTERNOS	Tiempo de funcionarias de Registro, Papelería Manejada, Sistema de Información en línea, Costos inherentes al funcionamiento del Consejo de Facultad, Costos de la Matricula de Alumnos Antiguos.
COSTOS PARA EL USUARIO:	La transferencia interna no tiene ningún costo para el usuario.

COMPONENTES

Entradas:	<p>:: TRANSFERENCIA INTERNA: Estudiantes activos de pregrado de la UTP. Estudiantes activos de otras universidades. Se debe entregar el formulario de solicitud de Transferencia Interna diligenciado. Los estudiantes que lleven menos de un año por fuera de la universidad, solo deberán anexar al formulario la fotocopia del último recibo (Semestre Anterior) de matrícula cancelado. En caso contrario deberá anexar los siguientes documentos: fotocopia de la Declaración de Renta o del certificados de ingresos, constancia del colegio original con el valor de la pensión y especifique si es público o privado, copia del último recibo de los servicios públicos domiciliarios donde conste el estrato social y fotocopia carne de la EPS.</p> <p>OTROS REQUISITOS DE ACEPTACIÓN: Ser Graduado en un programa Tecnológico, estudiantes Activos ó Retirados que hallan aprobado como mínimo el primer semestre académico, haber obtenido un promedio igual o superior a 4,0. Al momento de realizar las acreditaciones de asignaturas, no quedar en primer semestre, las acreditaciones no deben superar el 70% de los créditos necesarios para optar al título puntaje ICFES igual o superior al último admitido en el semestre anterior</p> <p>::TRANSFERENCIA EXTERNA Recibo de consignación de pago del valor de la solicitud de transferencia. Formulario de inscripción de transferencia externa diligenciado</p> <p>PARTE ACADEMICA: Documento de identidad, Certificado de conducta expedido por la universidad de procedencia. Certificado de calificaciones originales de las asignaturas cursadas en la universidad de procedencia. Contenidos de los programas con las asignaturas que figuran en el certificado de notas, debidamente certificadas por la institución de procedencia. Acreditación del programa por parte del CNA (Resolución Ministerio de Educación) FINANCIERA Declaración de renta o certificado de ingresos Último recibo cancelado de servicios públicos domiciliarios donde conste el estrato social. Certificado del colegio donde conste si el colegio es oficial o privado Fotocopia del documento del carné de la E.P.S.</p> <p>OTROS REQUISITOS DE ACEPTACIÓN: Ser Graduado en un programa Tecnológico - Estudiantes Activos ó Retirados que hallan aprobado como mínimo el primer semestre académico - Haber obtenido un promedio igual o superior a 4,0 - Al momento de realizar las acreditaciones de asignaturas, no quedar en primer semestre - Las acreditaciones no deben superar el 70% de los créditos necesarios para optar al título - Puntaje ICFES igual o superior al último admitido en el semestre anterior</p>
Salidas:	Listado de admitidos y no admitidos para transferencias internas o transferencias externas.
Contenido del Valor agregado:	Se atienden las necesidades de los estudiantes que desean ingresar a uno de los programas de la universidad sin necesidad de empezar desde cursos reconociendoles su grado de avance universitario.
Usuarios del procedimiento:	Aspirantes a Transferencia Interna y Externa
Retroalimentación Recibida:	Se reciben los dictámenes de los Consejos de Facultad. No se realizan encuestas de satisfacción o un control sistemático para el mejoramiento.
Canal de comunicación con el proveedor:	Se utiliza el "SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS" para comunicarse con las facultades o con la correspondencia que llegue de entidades por fuera de la Universidad.
Áreas de la UTP involucradas	Centro de Registro y Control Académico, Consejos de Facultad, otras universidades del orden regional, nacional o mundial.

EFFECTIVIDAD

Explicación

Servicio inaceptable	NO	Se depende de la gestión realizada por los "CONSEJOS DE FACULTAD"
Quejas de los clientes	NO	
Altos costos	NO	
Acumulación de trabajo	NO	
Reprocesos	NO	
Rechazo del output	NO	
Demoras en la entrega	NO	
Entregas incompletas	NO	

EFICIENCIA:

Explicación

Tiempo de ciclo por unidad (usuario)	
Recursos utilizados por unidad	
% del valor agregado	Estudiantes con documentación completa.
Costo de la mala calidad	
Tiempo de espera	

EL EMPLEADO Y EL PROCEDIMIENTO:

Explicación

Los Funcionarios malinterpretan el procedimiento	NO	
¿Conocen el procedimiento?	SI	
Descubren una mejor manera de hacer las cosas	NO	
Es difícil poner en práctica el método documentado	NO	
Les falta entrenamiento	NO	Están bien preparadas para realizar este procedimiento pues conocen todas las exigencias legales y metodológicas de la Universidad.
Se les entrenó para realizar la actividad en forma diferente	NO	
Cuentan con las herramientas indispensables	NO	
Disponen del tiempo suficiente	NO	
Algunos les dijo que lo hicieran en forma diferente	NO	
¿Comprenden porque deben seguir los procedimientos?	SI	
Capacitación recibida	SI	

RIESGOS, FALLAS Y MEJORAS

Consecuencias de que el proveedor del procedimiento incumpla:	
Qué ocurre si el procedimiento no se ejecuta:	Los admitidos no podrían legalizar su situación académica dentro de los plazos predeterminados por el Cronograma Académico.
Posibles errores o fallas:	Listados de Admitidos y no admitidos erróneos o incompletos. Largas filas para la entrega de documentos. Liquidación errónea de la matrícula financiera por parte de la división financiera. Recibir documentación incompleta.
Riesgos	Pérdida de documentos enviados por correo.
Cómo se puede facilitar el procedimiento:	Las transferencias internas se pueden facilitar mejorando el Sistema de Información de manera que en el mismo se puedan visualizar los planes de estudio y las equivalencias de las asignaturas.
Que actividades se pueden eliminar, suprimir, fusionar o separar en nuevo subprocedimiento:	
Problemática actual:	

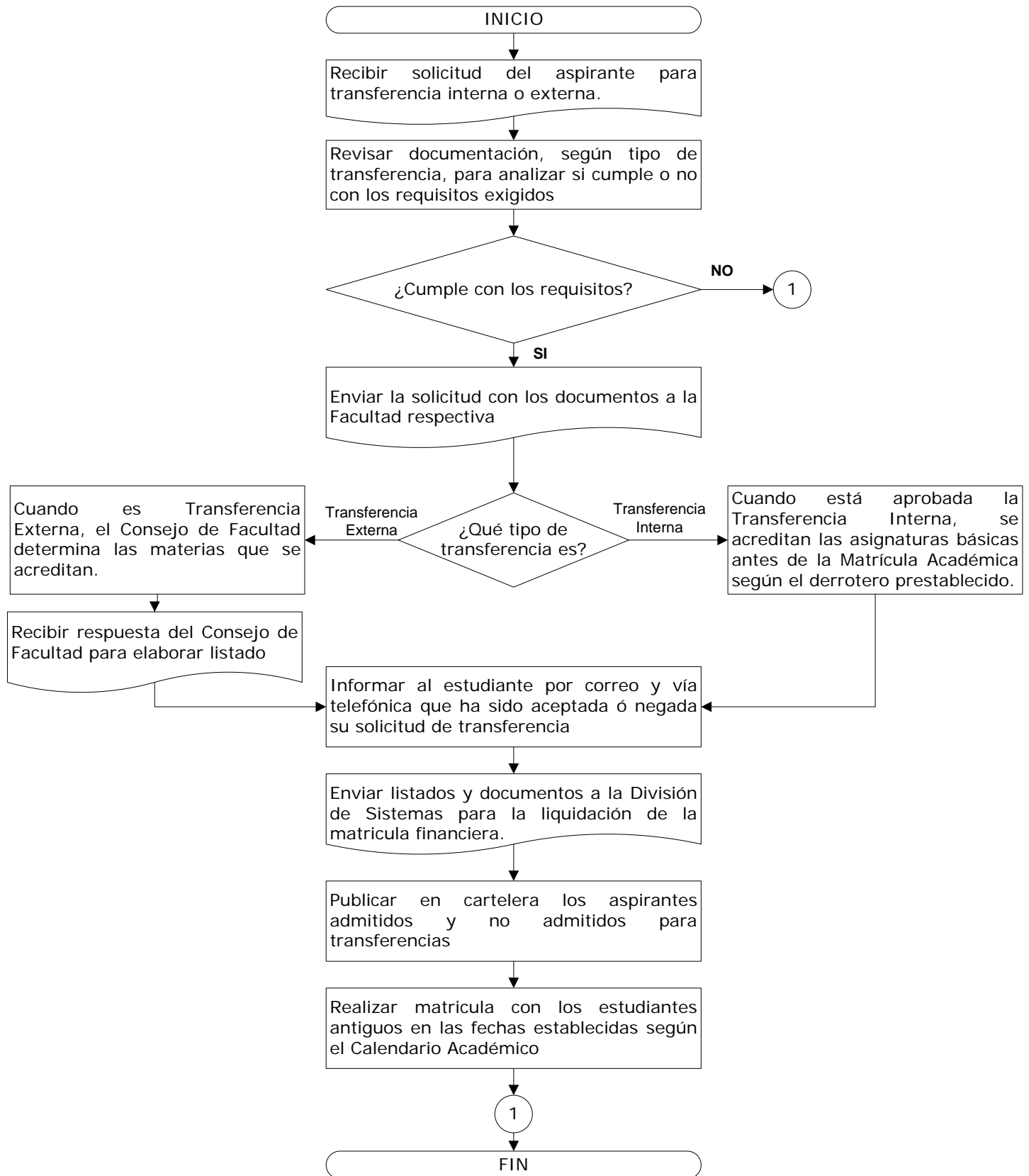
SERVUCIÓN

Usuarios:	Solicitantes de Transferencias Internas y/o externas
Actividades en las que participa el USUARIO:	Consultar el listado de admitidos y no admitidos publicado por diversos medios. En el caso de ser admitido debe preparar todos los documentos y enviarlos por correo certificado a la Universidad.
Actividades "Tras-bambalinas":	Recibir los documentos por intermedio del Sistema de Gestión de Documentos, asesorar los admitidos, atender llamadas, organizar y clasificar las hojas de vida para proceder a archivarlas.

Ficha para Evaluar los procedimientos :: Diagrama de Flujo

Registro y Control Académico UTP

Procedimiento. Transferencias



CODIGO	ADM07
NOMBRE	Reingresos
CATEGORIA	Admisiones
DEFINICIÓN	Es el procedimiento que permite a los estudiantes retirados: por cancelación de semestre, no renovación de matrícula, sancionados con semestre de fuera por bajo rendimiento académico o por faltas disciplinarias, retornar a la universidad a continuar con sus estudios.
FLUJO	Ver diagrama de flujo>>
TIEMPO DE CICLO	Se realiza una vez cada seis meses
COSTOS INTERNOS	Tiempo de funcionarias de Registro, Papelería Manejada, Sistema de Información en línea.
COSTOS PARA EL USUARIO:	Los estudiantes de reingreso, en caso de ser aceptados deben pagar el valor de la matrícula, el cual es liquidado según la situación socioeconómica del mismo

COMPONENTES

Entradas:	Formulario de solicitud de Reingreso correctamente diligenciado. Los estudiantes que lleven menos de un año por fuera de la universidad, solo deberán anexar al formulario la fotocopia del último recibo (Semestre Anterior) de matrícula cancelado. En caso contrario deberá anexar los siguientes documentos: fotocopia de la Declaración de Renta o del certificados de ingresos, constancia del colegio original con el valor de la pensión y especifique si es público o privado, copia del último recibo de los servicios públicos domiciliarios donde conste el estrato social y fotocopia carné de la EPS.
Salidas:	OTROS REQUISITOS DE ACEPTACIÓN: No haber quedado por fuera de manera definitiva del programa de formación al que se inscribe y haber transcurrido el tiempo estipulado para cumplir sanciones disciplinarias o por bajo promedio Listado de reingresos aprobados y negados
Contenido del Valor agregado:	Se atienden las necesidades de los estudiantes que desean retornar al programa académico que han venido cursando, sin necesidad de empezar desde cero, reconociéndole su grado de avance universitario.
Usuarios del procedimiento:	Estudiantes retirados o en estado de fuera de la UTP.
Retroalimentación Recibida:	No se realizan encuestas de satisfacción o un control sistemático para el mejoramiento.
Canal de comunicación con el proveedor:	Se utiliza el "SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS" para recibir de manera oficial las solicitudes de reingreso
Áreas de la UTP involucradas	Centro de Registro y Control Académico.

EFFECTIVIDAD

Explicación

Servicio inaceptable	NO	Es una oportunidad que la universidad brinda a los estudiantes que por diversas razones debieron retirarse del programa que venían cursando
Quejas de los clientes	NO	
Altos costos	NO	
Acumulación de trabajo	NO	
Reprocesos	NO	
Rechazo del output	NO	
Demoras en la entrega	NO	
Entregas incompletas	NO	

EFICIENCIA:

Explicación

Tiempo de ciclo por unidad (usuario)		
Recursos utilizados por unidad		
% del valor agregado		Estudiantes con posibilidad de terminar sus estudios
Costo de la mala calidad		
Tiempo de espera		

EL EMPLEADO Y EL PROCEDIMIENTO:

Explicación

Los Funcionarios malinterpretan el procedimiento	NO	
¿Conocen el procedimiento?	SI	
Descubren una mejor manera de hacer las cosas	NO	
Es difícil poner en práctica el método documentado	NO	
Les falta entrenamiento	NO	Están bien preparadas para realizar este procedimiento pues conocen todas las exigencias legales y metodológicas de la Universidad.
Se les entrenó para realizar la actividad en forma diferente	NO	
Cuentan con las herramientas indispensables	NO	
Disponen del tiempo suficiente	NO	
Alguien les dijo que lo hicieran en forma diferente	NO	
¿Comprenden porque deben seguir los procedimientos?	SI	
Capacitación recibida	SI	

RIESGOS, FALLAS Y MEJORAS

Consecuencias de que el proveedor del procedimiento incumpla:	Retrasos en la aprobación de los reingresos y demoras para entregar la respuesta al usuario
Qué ocurre si el procedimiento no se ejecuta:	Los estudiantes no podrían retomar sus estudios dentro de los fechas determinadas por el Calendario Académico. Múltiples quejas por no brindar la posibilidad real de terminar los estudios
Posibles errores o fallas:	Listados de reingresos aprobados o negados erróneos o incompletos. Liquidación errónea de la matrícula financiera por parte de la división financiera. Recibir documentación incompleta.
Riesgos	Recepción de estudiantes estén en estado de fuera definitivo del programa académico.
Cómo se puede facilitar el procedimiento:	Ofreciendo formularios con posibilidad de ser llenados digitalmente.
Que actividades se pueden eliminar, suprimir, fusionar o separar en nuevo subprocedimiento:	
Problemática actual:	Algunas solicitudes llegan fuera del plazo estipulado para ello: Los estudiantes desconocen las fechas del calendario.

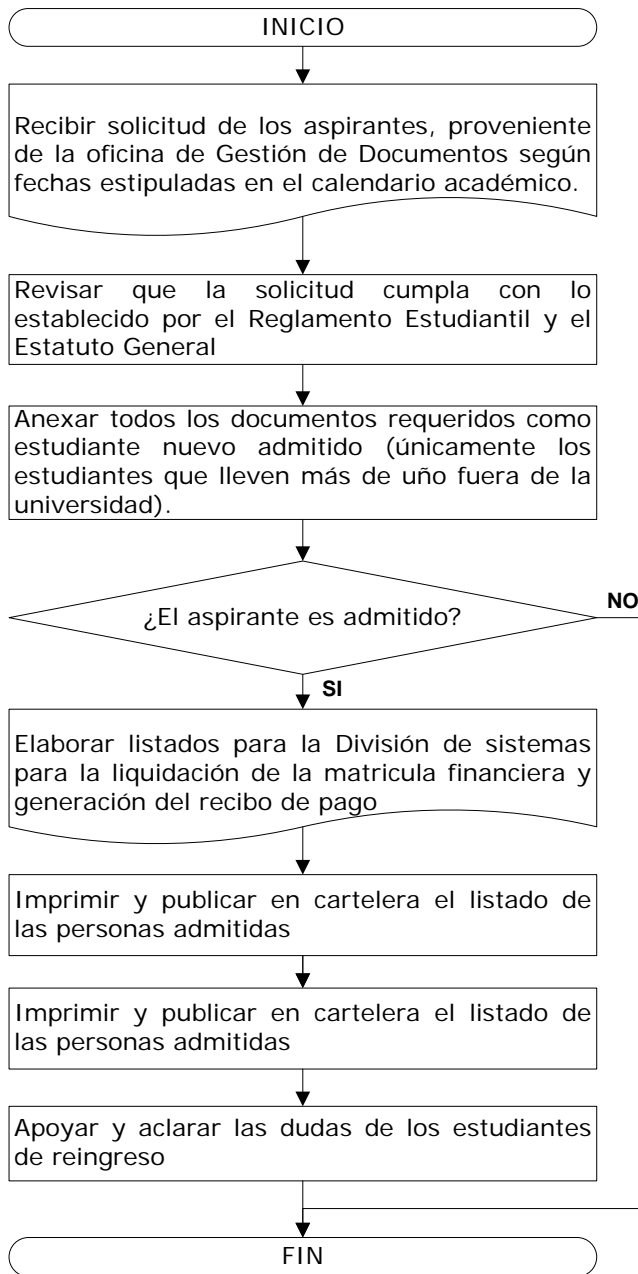
SERVUCCIÓN

Usuarios:	Solicitantes de Transferencias Internas y/o externas
Actividades en las que participa el USUARIO:	Consultar el listado de admitidos y no admitidos publicado por diversos medios. En el caso de ser admitido debe preparar todos los documentos y enviarlos por correo certificado a la Universidad.
Actividades "Tras-bambalinas":	Recibir los documentos por intermedio del Sistema de Gestión de Documentos, asesorar los admitidos, atender llamadas, organizar y clasificar las hojas de vida para proceder a archivarlas.

Ficha para Evaluar los procedimientos :: Diagrama de Flujo

Registro y Control Académico UTP

Procedimiento. Reingresos



CODIGO	ADM08
NOMBRE	Reconsideraciones
CATEGORIA	Admisiones
DEFINICIÓN	La reconsideración es la última oportunidad que la universidad ofrece para que los aspirantes puedan obtener o no perder el cupo.
FLUJO	Ver diagrama de flujo>>
TIEMPO DE CICLO	Se realiza una vez cada seis meses
COSTOS INTERNOS	Tiempo de funcionarias de Registro, Papelería Manejada, Sistema de Información en línea, Costos inherentes al funcionamiento del Comité de admisiones
COSTOS PARA EL USUARIO:	Costos relacionados con la radicación de la carta y transporte o comunicación con las oficinas de Registro y Control para la respuesta de la carta.

COMPONENTES

Entradas:	Recepción de una carta en la Oficina de Gestión de Documentos dirigida al Comité de Admisiones, explicando las razones por las cuales el aspirante considera que merece el cupo en la universidad.
Salidas:	Listado de aspirantes admitidos en segundo, tercer y otros llamados.
Contenido del Valor agregado:	Se atienden las necesidades de los aspirantes que desean ingresar a un programa académico y que tienen razones válidas para que la universidad les otorgue un cupo.
Usuarios del procedimiento:	- Aspirantes que aún no han obtenido el cupo. - Aspirantes que requieren de un mayor plazo para pagar la matrícula ó para traer los documentos. - Aspirantes que quieren cambiar de circunscripción general a especial o viceversa.
Retroalimentación Recibida:	No se realizan encuestas de satisfacción o un control sistemático para el mejoramiento.
Canal de comunicación con el proveedor:	Se utiliza el "SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS" para recibir de manera oficial las cartas de reconsideración.
Áreas de la UTP involucradas	Centro de Registro y Control Académico. Comité de admisiones

EFFECTIVIDAD

Explicación

Servicio inaceptable	NO	Es la última oportunidad que la universidad brinda a los aspirantes que desean ingresar a la universidad.
Quejas de los clientes	SI	En ocasiones los aspirantes deben realizar múltiples viajes hasta la oficina para averiguar la respuesta del Comité de admisiones, ya que en muchas ocasiones dicho comité no se reúne oportunamente por falta de tiempo y planeación en las actividades de los funcionarios que los componen.
Altos costos	SI	Se emplea tiempo y recursos adicionales.
Acumulación de trabajo	SI	Debido al volumen de cartas y al periodo crítico en el que el comité debe reunirse y decidir.
Reprocesos	NO	
Rechazo del output	NO	
Demoras en la entrega	NO	
Entregas incompletas	NO	

EFICIENCIA:

Explicación

Tiempo de ciclo por unidad (usuario)		
Recursos utilizados por unidad		
% del valor agregado		Admitidos con posibilidad de ingresar a un programa académico de la universidad.
Costo de la mala calidad		
Tiempo de espera		

EL EMPLEADO Y EL PROCEDIMIENTO:

Explicación

Los Funcionarios malinterpretan el procedimiento	NO	
¿Conocen el procedimiento?	SI	
Descubren una mejor manera de hacer las cosas	SI	Se ayudan de herramientas como las bases de datos de Excel.
Es difícil poner en práctica el método documentado	NO	
Les falta entrenamiento	NO	Están bien preparadas para realizar este procedimiento pues conocen todas las exigencias legales y metodológicas de la Universidad.
Se les entrenó para realizar la actividad en forma diferente	NO	
Cuentan con las herramientas indispensables	NO	
Disponen del tiempo suficiente	NO	
Alguien les dijo que lo hicieran en forma diferente	NO	
¿Comprenden porque deben seguir los procedimientos?	SI	
Capacitación recibida	SI	

RIESGOS, FALLAS Y MEJORAS

Consecuencias de que el proveedor del procedimiento incumpla:	Retrasos para la reunión del Comité. Toma de decisiones sin tener todas las solicitudes de reconsideraciones.
Qué ocurre si el procedimiento no se ejecuta:	Muchos aspirantes con posibilidades de ingresar a la universidad, no podrían hacerlo. Cupos libres en los programas académicos que impiden cumplir con el crecimiento de la universidad.
Posibles errores o fallas:	Listados de segundo, tercer y otros llamados erróneos o incompletos. Liquidación errónea e inoportuna de la matrícula financiera por parte de la división financiera. Recibir documentación incompleta.
Riesgos	Llamado de aspirantes que finalmente no pagan la matrícula o no oficializan su ingreso a la universidad.
Cómo se puede facilitar el procedimiento:	Ofreciendo formularios con posibilidad de ser llenados digitalmente, a través de internet.
Que actividades se pueden eliminar, suprimir, fusionar o separar en nuevo subprocedimiento:	
Problemática actual:	Algunos aspirantes envían cartas de reconsideración que no tienen suficientes argumentos para ser aprobadas. Falta de tiempo y de personal para realizar que el comité se reúna oportunamente, lo cual genera quejas en los usuarios por no obtener respuesta en los plazos prometidos.

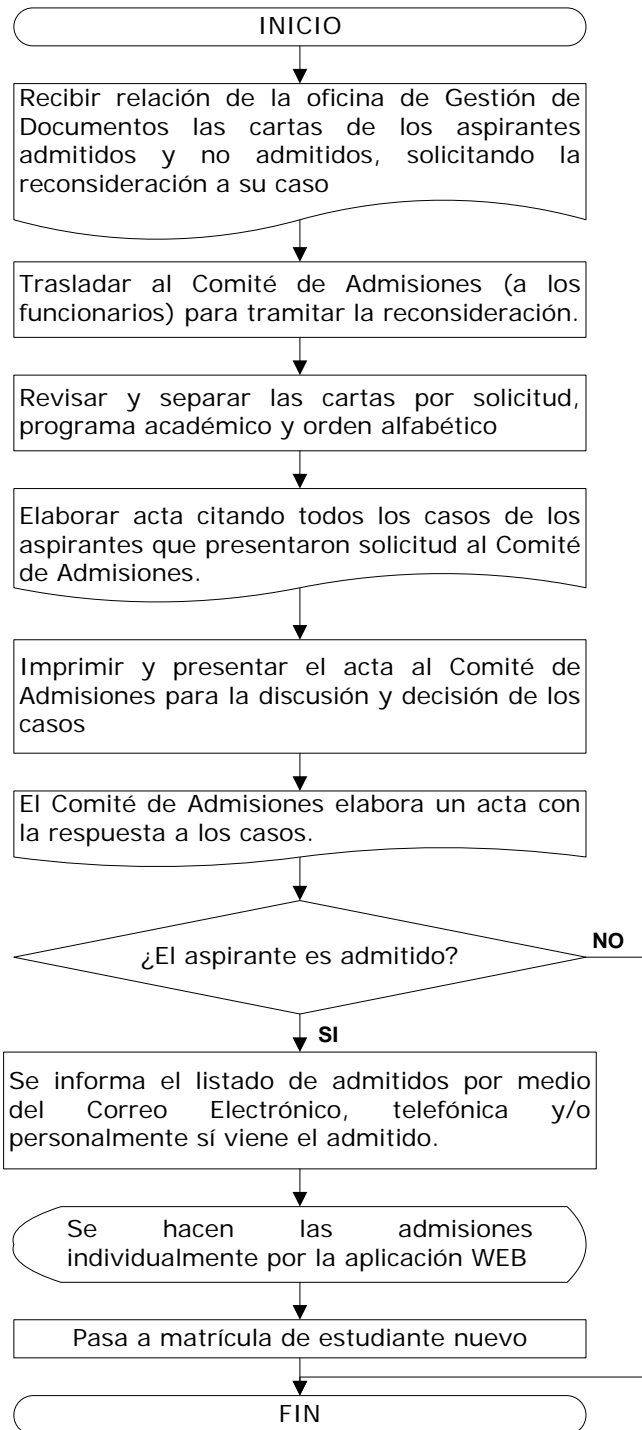
SERVUCIÓN

Usuarios:	Solicitantes de Transferencias Internas y/o externas
Actividades en las que participa el USUARIO:	Consultar el listado de admitidos y no admitidos publicado por diversos medios. En el caso de ser admitido debe preparar todos los documentos y enviarlos por correo certificado a la Universidad.
Actividades "Tras-bambalinas":	Recibir los documentos por intermedio del Sistema de Gestión de Documentos, asesorar los admitidos, atender llamadas, organizar y clasificar las hojas de vida para proceder a archivarlas.

Ficha para Evaluar los procedimientos :: Diagrama de Flujo

Registro y Control Académico UTP

Procedimiento. Reconsideraciones



Ficha para Evaluar los procedimientos

Registro y Control Académico UTP

CODIGO	MAC01
NOMBRE	Matricula de nuevos alumnos
CATEGORIA	Matricula Académica
DEFINICION	La matricula es el acto personal que cumple todo estudiante o aspirante admitido, por medio del cual será considerado como alumno de la Universidad durante el periodo lectivo correspondiente y deberá cumplir todas las disposiciones y reglamentos
FLUJO	Ver diagrama de flujo>>
TIEMPO DE CICLO	Se realiza cada seis meses
COSTOS INTERNOS	Costos del Sistema de Información y Funcionarios del Centro de Registro y Control Académico, Equipos de Computación.
COSTOS PARA EL USUARIO:	Valor liquidado con base a la información socioeconómica del futuro estudiante

COMPONENTES

Entradas:	Listado generado por el sistema de información del Centro de Registro y Control de los admitidos que han entregado sus documentos completos. Listado consolidado por la División Financiera con los estudiantes que ya cancelaron el valor de la matricula financiera
Salidas:	Listado de matriculados de primer semestre. Memorando informando a las Facultades sobre los documentos pendientes. Documentos para la elaboración de la hoja de vida física.
Contenido del Valor agregado:	Su valor agregado es el listado de los estudiantes activos para primer semestre y la información para: generar hojas de vida, organizar grupos, contratar docentes, programar salones, asignar recursos, inducción de padres de familia y de estudiantes, conformación del curso introductorio de matemáticas
Usuarios del procedimiento:	Admitidos que hayan entregado los documentos en las fechas previstas
Retroalimentación Recibida:	Inquietudes de usuarios, informes de facultades, a Vicerrectoría y Planeación
Canal de comunicación con el proveedor:	El sistema de información de Registro y Control, el cual al ser en línea provee la información sobre las personas que han sido admitidas. Dicha información puede ser consultada por los funcionarios en cualquier momento
Areas de la UTP involucradas	Centro de Registro y Control Académico, División de Sistemas, División Financiera, Facultades, Gestión de Documentos, Bienestar Universitario.

EFFECTIVIDAD

Explicación

Servicio inaceptable	NO	Se han diseñado los mecanismos para que el nuevo estudiante descargue el recibo de matricula desde Internet y pueda efectuar el pago oportunamente.
Quejas de los clientes	SI	Por inexperiencia en el manejo del aplicativo
Altos costos	NO	Es un procedimiento que ha ido mejorando con el tiempo.
Acumulación de trabajo	NO	
Reprocesos	NO	
Rechazo del output	NO	
Demoras en la entrega	NO	
Entregas incompletas	SI	Cuando se permita que el estudiante se matricule sin sus documentos completos.

EFICIENCIA:

Explicación

Tiempo de ciclo por unidad (usuario)		
Recursos utilizados por unidad		
% del valor agregado		
Costo de la mala calidad	SI	Busqueda de estudiantes matriculados con documentos incompletos
Tiempo de espera		

EL EMPLEADO Y EL PROCEDIMIENTO:

Explicación

Los Funcionarios malinterpretan el procedimiento	NO	La interpretación del procedimiento y sus aplicaciones es buena
¿Conocen el procedimiento?	SI	
Descubren una mejor manera de hacer las cosas	NO	Para ellas el procedimiento funciona correctamente
Es difícil poner en práctica el método documentado	NO	Es de aclarar que los nuevos métodos no se han documentado
Les falta entrenamiento	NO	
Se les entrenó para realizar la actividad en forma diferente	NO	
Cuentan con las herramientas indispensables	NO	El sistema de información no les permite conocer en tiempo real, el número de estudiantes que cancelaron la matricula
Disponen del tiempo suficiente	SI	
Alguien les dijo que lo hicieran en forma diferente	NO	
¿Comprenden porque deben seguir los procedimientos?	SI	
Capacitación recibida	SI	

RIESGOS, FALLAS Y MEJORAS

Consecuencias de que el proveedor del procedimiento incumpla:	Si la División Financiera no habilita en la red a los nuevos estudiantes que ya pagaron su matricula, no se visualizaría en el Sistema de Información el número total de estudiantes de primer semestre.
Qué ocurre si el procedimiento no se ejecuta:	No se tendría el listado de los estudiantes de primer semestre a los que es necesario abrirles historial académico y hoja de vida. Las Facultades no podrían programar los horarios ni establecer el número de docentes necesarios para los grupos de estudiantes de primer semestre. Bienestar Universitario no podría organizar adecuadamente la logística de la semana de preparación a la vida universitaria y el departamento de matemáticas no tendría la información para abrir los grupos del curso introductorio de matemáticas
Posibles errores o fallas:	* Aceptar como matriculado a una persona que no cumpla con los requisitos. * Errores en la contabilización de escritos, admitidos y matriculados en primer semestre
Riesgos	Matricular a personas con documentación falsa o incompleta.
Cómo se puede facilitar el procedimiento:	
Que actividades se pueden eliminar, suprimir, fusionar o separar en nuevo subprocedimiento:	
Problemática actual:	

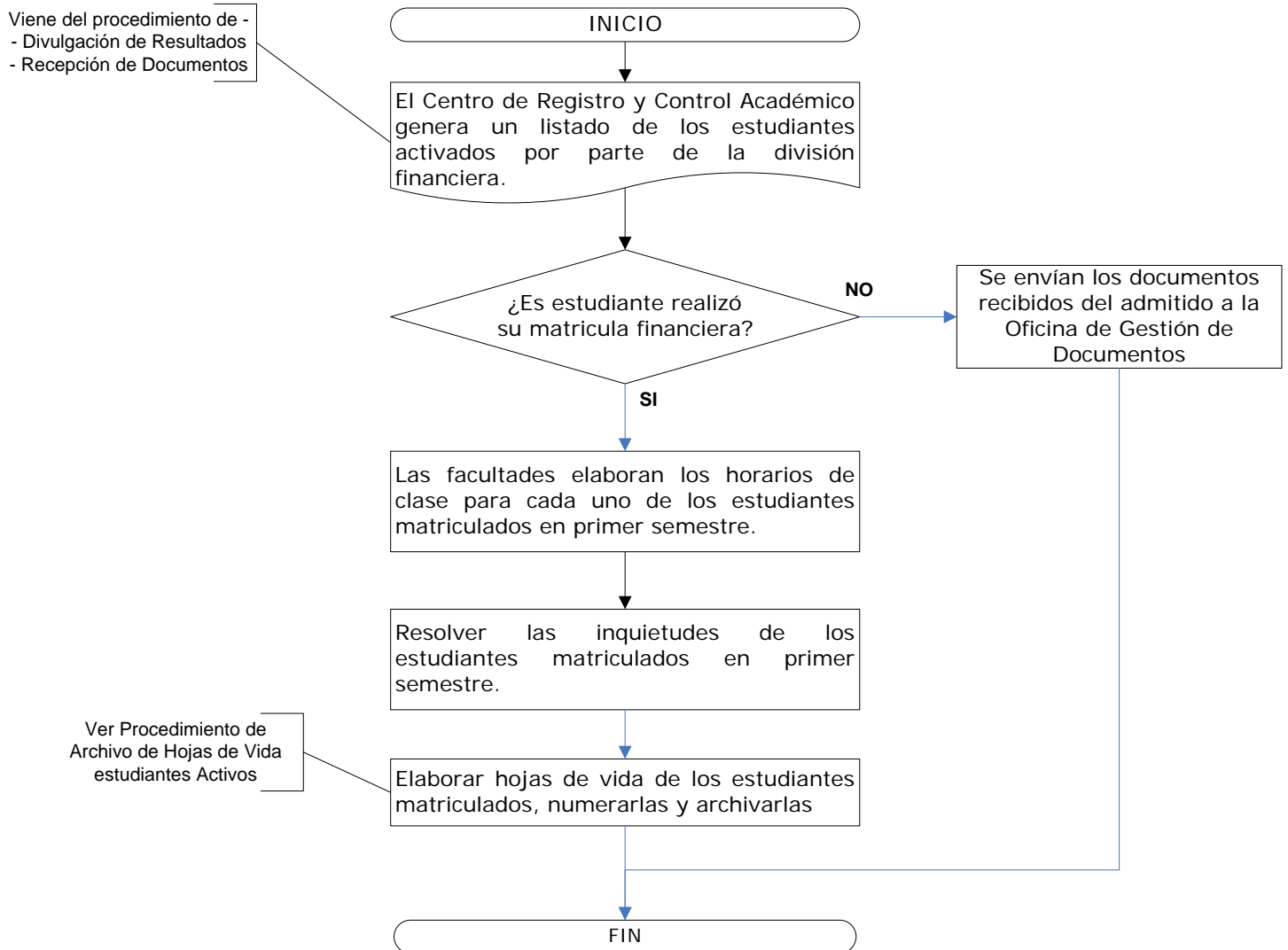
SERVUCIÓN

Usuarios:	Admitidos que hayan entregado los documentos en las fechas previstas
Actividades en las que participa el USUARIO:	Descarga y pago del recibo de matricula mediante una de las alternativas que ofrece la universidad, en las fechas estipuladas para ello.
Actividades "Tras-bambalinas":	Comunicación entre el Centro de Registro y Control Académico y la División Financiera, de Sistemas, Bienestar Universitario, Departamento de Matemáticas y las Facultades.

Ficha para Evaluar los procedimientos :: Diagrama de Flujo

Registro y Control Académico UTP

Procedimiento. Matrícula de Estudiantes Nuevos

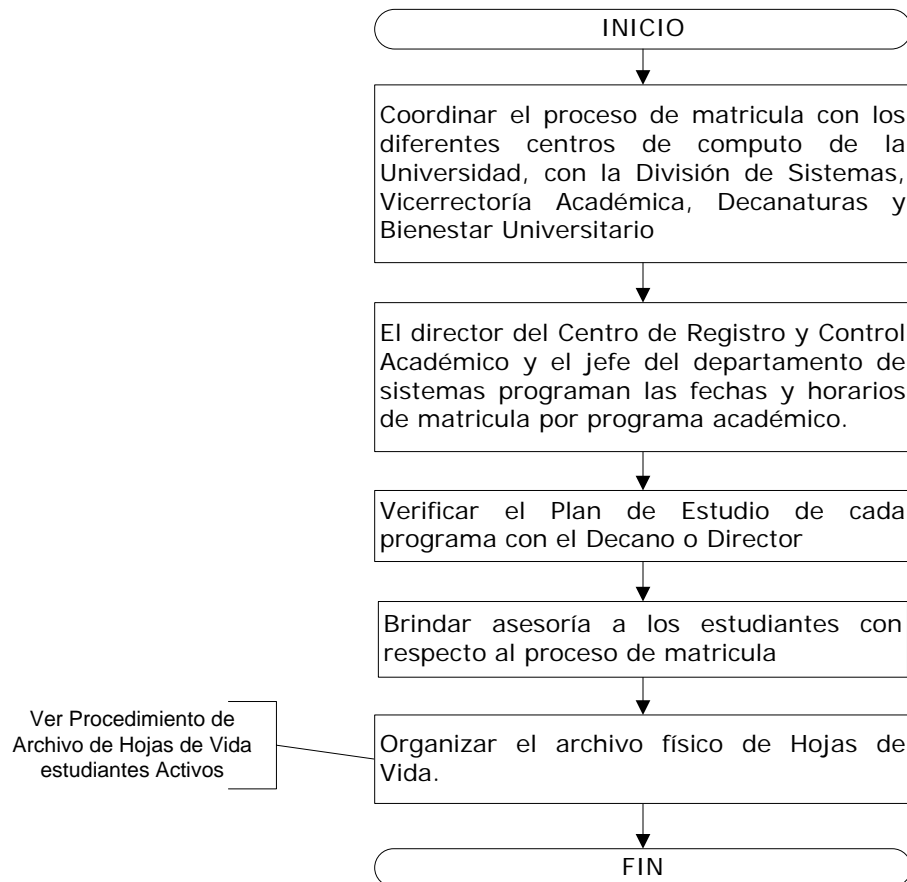


CODIGO	MAC02
NOMBRE	Matricula Académica de alumnos antiguos de pregrado, transferencias y reingresos
CATEGORIA	Matricula Académica
DEFINICIÓN	La matricula es el acto personal que cumple todo estudiante o aspirante admitido, por medio del cual será considerado como alumno de la Universidad durante el periodo lectivo correspondiente y deberá cumplir todas las disposiciones y reglamentos de la Institución.
FLUJO	Ver diagrama de flujo>>
TIEMPO DE CICLO	Se realiza cada seis meses
COSTOS INTERNOS	Costos del Sistema de Información y Funcionarias del Centro de Registro y Control Académico, Equipos de Computación.
COSTOS PARA EL USUARIO:	Valor liquidado con base a la información socioeconómica del estudiante
COMPONENTES	
Entradas:	Historial Académico de cada usuario. Activación por parte de la División Financiera para los usuarios que pagaron la matricula financiera. Información académica proveniente de las Facultades, (notas digitadas por los docentes). Aprobación de la solicitud de reingreso y transferencias (Interna y Externa).
Salidas:	Listado de matriculados para el periodo respectivo e información para actualizar el archivo fisico de hojas de vida. Información para la asignación de cupos por demanda de asignatura y para la contratación de docentes. Listado Estudiantes Matriculados con Tutor para los estudiantes que pasan a periodo de transición.
Contenido del Valor agregado:	Permite informar a las facultades cual es la demanda de cada una de las asignaturas para ellos programar contratación de docentes y de salones. Información para que el sistema genera automáticamente los horarios. Permite establecer índices de deserción.
Usuarios del procedimiento:	Estudiantes matriculados en semestres anteriores o que tengan aprobación de la solicitud de reingreso y transferencias (Interna y Externa).
Retroalimentación Recibida:	Via Correo Electrónico se reciben todas las inquietudes que se presenten durante el procedimiento y adicionalmente se brinda asesoría por vía telefónica o personalmente en las ventanillas de registro.
Canal de comunicación con el proveedor:	El sistema de información en línea provee la información sobre las personas que han realizado su matricula financiera y el historial académico.
Áreas de la UTP involucradas	Centro de Registro y Control Académico, División de Sistemas, División Financiera, Vicerrectoría Administrativa, Decanaturas y Bienestar Universitario
EFFECTIVIDAD	
Servicio inaceptable	SI Hay problemas con la información financiera que no permite que los usuarios matriculen sus asignaturas a tiempo. Existen dificultades técnicas para algunos usuarios a los cuales no les aparecen las materias que deben matricular. El aplicativo on-line es muy lento.
Quejas de los clientes	SI Aplicativo es muy pesado para acceder a él por fuera de la Universidad, Quejas por problemas con la activación de la matricula financiera y por las asignaturas que aparecen en el aplicativo, las cuales a veces no corresponden con las que los estudiantes pueden matricular.
Altos costos	SI Por tramites de los permisos académicos, especialmente de aquellos que no cumplen con los lineamientos del Reglamento Estudiantil. No hay un uso óptimo del tiempo y de la papelería debido a que muchos permisos son devueltos para su corrección o son rechazados definitivamente.
Acumulación de trabajo	SI La acumulación de trabajo se genera por la gran cantidad de permisos académicos que las facultades aprueban y que muchas veces no se ajustan al reglamento estudiantil
Reprocesos	SI Hay muchos reprocesos, reclamos y trabajo extra para los funcionarios debido a la autorización de los Permisos Académicos erroneos.
Rechazo del output	SI Muchos usuarios no están conformes con la asignación automática del horario. Y otros a los cuales no les aparecen las asignaturas que deben ver.
Demoras en la entrega	NO El sistema es en línea y provee información en tiempo real, aunque a veces existen demoras por la información que debe llegar de la división financiera, de sistemas o de las facultades.
Entregas incompletas	SI Hay muchos estudiantes que por las razones anteriormente mencionadas no se matriculan el día programado.
EFICIENCIA:	
Tiempo de ciclo por unidad (usuario)	Explicación Dado que la interacción con los estudiantes es por las asesorías que éstos requieren, no es posible establecer un tiempo ciclo debido a la diversidad de las inquietudes que se formulan.
Recursos utilizados por unidad	Telefono, sistema de información de Registro y Control, sistema de Gestión de documentos, correo electrónico, equipos de computo, tiempo para la atención de usuarios.
% del valor agregado	Estudiantes matriculados en fechas estipuladas para ello en el Calendario Académico
Costo de la mala calidad	Estudiante no matriculado a tiempo, matriculas extemporaneas, desorden en la programación, trabajo adicional y reprocesos para los funcionarios de Registro.
Tiempo de espera	Corto, para aquellos usuarios que tienen una conexión rápida a Internet que les permite acceder al aplicativo de inscripción de asignaturas. Por otro lado, aquellos estudiantes que solicitan permisos académicos a última hora y no acordes con el Reglamento Estudiantil, no pueden matricular sus asignaturas a tiempo por el desorden y los reprocesos que ellos mismos generan.
EL EMPLEADO Y EL PROCEDIMIENTO:	
Los Funcionarios malinterpretan el procedimiento	NO Los funcionarios están debidamente capacitados.
¿Conocen el procedimiento?	SI Los funcionarios conocen todos aspectos relacionados con el procedimiento.
Descubren una mejor manera de hacer las cosas	SI Algunas funcionarias consideran que los permisos académicos deberían realizarse en los días previos a la matricula académica para evitar las demoras actuales.
Es difícil poner en práctica el método documentado	NO
Les falta entrenamiento	SI Existen apartes o utilidades del sistema de información que actualmente no son manejados por las funcionarias y deben recurrir al encargado del sistema de información.
Se les entrenó para realizar la actividad en forma diferente	NO
Cuentan con las herramientas indispensables	SI El Sistema de Información, Equipos de computo
Disponen del tiempo suficiente	SI
Alguien les dijo que lo hicieran en forma diferente	NO
¿Comprenden porque deben seguir los procedimientos?	SI Son concientes de la importancia de que todo el proceso de matricula se realice de acuerdo a los parámetros establecidos.
Capacitación recibida	SI Conocen todos los aspectos relacionados con el procedimiento
RIESGOS, FALLAS Y MEJORAS	
Consecuencias de que el proveedor del procedimiento incumpla:	Estudiantes no matriculados a tiempo, incumplimiento del calendario académico, demora en la contratación de docentes.
Qué ocurre si el procedimiento no se ejecuta	La universidad pierde prestigio, incumplimiento del Calendario Académico, inconformidad por parte de los estudiantes al no poder realizar la matricula a tiempo, reprocesos, pérdida de tiempo, uso ineficiente de los recursos y falta de información para programar efectivamente los grupos y las asignaturas.
Posibles errores o fallas:	Mala interpretación de las inquietudes de los estudiantes. Colocar en la hoja de vida documentos que no correspondan. Matricular asignaturas que no correspondan al programa del estudiante.
Riesgos	Cambios en el plan de estudios por parte de las facultades que no cuentan con las equivalencias correspondientes al plan de estudios anterior y que provoquen caos en la continuidad de los estudiantes del plan de estudios anterior.
Cómo se puede facilitar el procedimiento:	Proveer facilidad de acceso desde la universidad para realizar la matricula por Internet, Diseño de la Pagina Web que sea muy intuitivo y que además sea liviana para acceder rápidamente a él desde cualquier lugar para descargar el recibo de pago. Contemplar la posibilidad de programar los permisos académicos una semana antes de la matricula para así evitar los reprocesos y la acumulación de trabajo. Diseñar y difundir entre los estudiantes y funcionarios de las decanaturas un tutorial en el que se expliquen claramente los requisitos necesarios para solicitar permisos académicos.
Que actividades se pueden eliminar, suprimir, fusionar o separar en nuevo subprocedimiento:	La verificación del plan de estudios no debería realizarse, ya que los pensum o cualquier modificación del mismo debería obedecer a un modelo de diseño curricular coherente, que cumpla con las expectativas del medio y que contemple las equivalencias entre las asignaturas a cambiar y las actuales, para evitar discordancias entre el plan actual y el nuevo, las cuales actualmente generan grandes problemas en el sistema de información.
Problemática actual:	Reprocesos y demoras por no activación de matriculas a tiempo y por autorización de permisos que no cumplen con los requisitos y lineamientos estipulados en el Reglamento Estudiantil.
SERVUCIÓN	
Usuarios:	Estudiantes matriculados en semestres anteriores o que tengan aprobación de la solicitud de reingreso y transferencias (Interna y Externa).
Actividades en las que participa el USUARIO:	Bajar el recibo de pago en la última semana de clases de la página Web:www.utp.edu.co, luego acudir a una de las entidades financieras que tengan convenio con la UTP para cancelar el recibo de pago, estar a Paz y Salvo con la Universidad y durante los días programados para la matricula académica ingresar a la página Web (portal estudiantil), a inscribir las asignaturas que desea y esté habilitado a ver en el periodo académico siguiente.
Actividades "Tras-bambalinas":	Asesoría personal, telefónica y vía correo electrónico por parte de los funcionarios de Registro y Control Académico.

Ficha para Evaluar los procedimientos :: Diagrama de Flujo

Registro y Control Académico UTP

Procedimiento. Matrícula de Estudiantes Antiguos



Ficha para Evaluar los procedimientos

Registro y Control Académico UTP

CODIGO	MAC03
NOMBRE	Matricula de estudiantes no regulares
CATEGORIA	Matricula Académica
DEFINICION	Es la oportunidad que brinda la universidad a aquellas personas que tienen título universitario pero que desean actualizar sus conocimientos en un área determinada.
FLUJO	Ver diagrama de flujo>>
TIEMPO DE CICLO	Este procedimiento se realiza de manera esporádica y a petición del usuario
COSTOS INTERNOS	Costos del Sistema de Información y Funcionarios del Centro de Registro y Control Académico, Equipos de Computación.
COSTOS PARA EL USUARIO:	Pagan el valor correspondiente a los créditos académicos de la(s) asignatura(s) a cursar en la universidad. (6% del SMMLV por cada crédito que tenga la asignatura.)

COMPONENTES

Entradas:	Memorando en el que aparecen asignaturas a cursar, datos personales y la autorización del Decano para la matricula para cada usuario, Comprobación por parte de la División Financiera del pago de la matricula financiera por parte de los usuarios. Certificación del título profesional
Salidas:	Listado de matriculados como estudiantes no regulares.
Contenido del Valor agregado:	Permite conocer si existen estudiantes matriculados bajo esta modalidad, así como la frecuencia de ocurrencia y las asignaturas que eligen los usuarios para profundizar sus estudios.
Usuarios del procedimiento:	Estudiantes con grado universitario que tengan necesidad de actualizar su currículum
Retroalimentación Recibida:	Asesoría por vía telefónica o personalmente en las ventanillas de registro.
Canal de comunicación con el proveedor:	El sistema de información en línea provee la información sobre las personas que han realizado su matricula financiera y el historial académico que certifica su calidad de egresado. En caso de ser egresado de otra universidad se hace necesario verificar autenticidad del grado ya sea vía electrónica o telefónica
Áreas de la UTP involucradas	Centro de Registro y Control Académico, División de Sistemas, División Financiera y Decanaturas

EFFECTIVIDAD

Explicación

Servicio inaceptable	NO	Es un servicio que se presta a estudiantes ya graduados que desean actualizar o ampliar sus conocimientos en una temática específica y como tal es una valor agregado que la universidad ofrece.
Quejas de los clientes	NO	
Altos costos	SI	Puede generar costos adicionales en tiempo y dinero.
Acumulación de trabajo	NO	
Reprocesos	NO	
Rechazo del output	NO	
Demoras en la entrega	NO	
Entregas incompletas	NO	

EFICIENCIA:

Explicación

Tiempo de ciclo por unidad (usuario)		Depende del futuro estudiante y de la Facultad a la que pertenece la asignatura que desea ver.
Recursos utilizados por unidad		Sistemas de información, de gestión de documentos y tiempo para la comprobación de los datos del usuario.
% del valor agregado		
Costo de la mala calidad		Quejas y confusión por parte del estudiante al no verse matriculado a tiempo, trabajo adicional y reprocesos para los funcionarios de Registro.
Tiempo de espera		Depende de la labor del usuario y de los funcionarios de la facultad. En condiciones normales el tiempo de espera es corto ya que las verificaciones se hacen rápidamente.

EL EMPLEADO Y EL PROCEDIMIENTO:

Explicación

Los Funcionarios malinterpretan el procedimiento	NO	Porque se basan en el Reglamento Estudiantil para ejecutarlo.
¿Conocen el procedimiento?	NO	Por la escasa ocurrencia del procedimiento, algunos funcionarios podrían no saber a exactitud las actividades que contiene, por ello deben recurrir al Reglamento Estudiantil.
Descubren una mejor manera de hacer las cosas	NO	Es un procedimiento poco frecuente
Es difícil poner en práctica el método documentado	NO	
Les falta entrenamiento	SI	Puede ocurrir que un funcionario nuevo no conozca al procedimiento por la poca frecuencia con que se realiza.
Se les entrenó para realizar la actividad en forma diferente	NO	
Cuentan con las herramientas indispensables	SI	El Sistema de Información, Equipos de cómputo, requisitos del procedimiento expuestos en el reglamento estudiantil.
Disponen del tiempo suficiente	SI	
Alguien les dijo que lo hicieran en forma diferente	NO	
¿Comprenden porque deben seguir los procedimientos?	SI	
Capacitación recibida	SI	Informar a los estudiantes visitantes sobre los aspectos generales de la Universidades en cuanto a Registro y Control Académico. Puede ser a través del tutorial de procedimientos y de preguntas frecuentes.

RIESGOS, FALLAS Y MEJORAS

Consecuencias de que el proveedor del procedimiento incumpla:	Inconformidad por parte del usuario.
Qué ocurre si el procedimiento no se ejecuta:	La universidad pierde prestigio, inconformidad por parte de los estudiantes al no poder realizar la matricula a tiempo, reprocesos, pérdida de tiempo, uso ineficiente de los recursos.
Posibles errores o fallas:	* Errores de digitación de la información del estudiante. * No confirmar debidamente la información aportada por el estudiante visitante. * Matricular a personas que no son profesionales.
Riesgos	Recibir memorando con errores desde las facultades. Información falsa por parte del estudiante.
Cómo se puede facilitar el procedimiento:	Sistematizar el proceso para no hacer tan manualmente. Revisar otorgamiento (fecha y tiempo) de la autorización de la decanatura, diseñar un instructivo o un mecanismo para la solución de inquietudes (Chat, soporte técnico vía telefónica)
Que actividades se pueden eliminar, suprimir, fusionar o separar en nuevo subprocedimiento:	
Problemática actual:	Este procedimiento no genera situaciones problemáticas. Sin embargo cabe aclarar que su ejecución exitosa depende en gran medida de la información veraz que brinde el usuario.

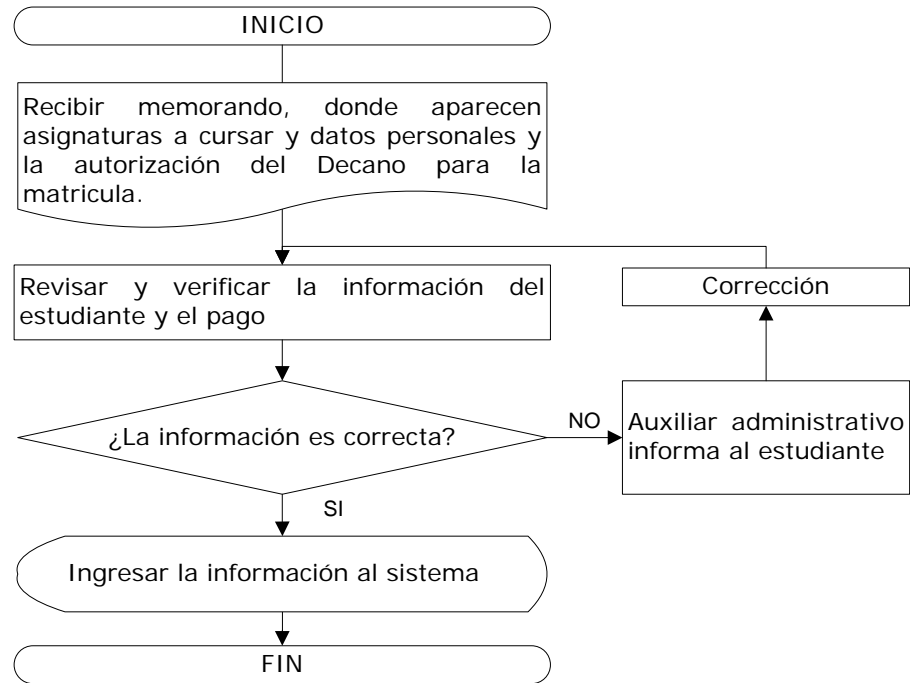
SERVUCIÓN

Usuarios:	Estudiantes con grado universitario que tengan necesidad de actualizar su currículum
Actividades en las que participa el USUARIO:	Enviar solicitud a la Facultad, esperar respuesta de la misma. En caso de ser aceptada cancelar el valor de los créditos académicos de la(s) a cursar en la universidad
Actividades "Tras-bambalinas":	Asesoría personal, telefónica y vía correo electrónico por parte de los funcionarios de Registro y Control Académico.

Ficha para Evaluar los procedimientos :: Diagrama de Flujo

Registro y Control Académico UTP

Procedimiento. Matrícula de Estudiantes No Regulares



Ficha para Evaluar los procedimientos

Registro y Control Académico UTP

CODIGO	MAC04
NOMBRE	Matriculas extemporáneas.
CATEGORIA	Matricula Académica
DEFINICION	La matricula extemporánea es aquella que se efectúa una vez vencido el término para realizar la matricula ordinaria, según el calendario académico. Esta matricula rige tanto para estudiantes antiguos de pregrado como para quienes reingresan, se transfieren o son estudiantes de intercambio con otra universidad. La matricula extemporánea sólo se autorizará por motivos de fuerza mayor o en caso fortuito comprobado, que estudiará y autorizará el Decano respectivo. En ningún caso se autorizan matriculas extemporánea después de la cuarta semana de clases.
FLUJO	Ver diagrama de flujo>>
TIEMPO DE CICLO	Se realiza cada seis meses
COSTOS INTERNOS	Costos del Sistema de Información y Funcionarios del Centro de Registro y Control Académico, Equipos de Computación.
COSTOS PARA EL USUARIO:	- Si el estudiante cancela la matricula después de la fecha limite determinada para el pago respectivo, pero antes de la iniciación de las clases, debe pagar el valor de la matricula y un recargo por extemporaneidad del cinco por ciento (5%) adicional sobre el valor de la matricula financiera. Luego el estudiante adquiere en la caja de la universidad, los pines necesarios para matricular cada una de las asignaturas. - Si el estudiante cancela el valor de la matricula después de iniciadas las clases y hasta la cuarta semana de clases, deberá pagar un recargo del diez por ciento (10%), salvo casos de fuerza mayor o caso fortuito autorizados por el Vicerrector Administrativo. Luego el estudiante debe entregar en la Facultad los pines necesarios para matricular cada una de las asignaturas.

COMPONENTES

Entradas:	Memorando en el que aparecen asignaturas a cursar, datos personales y la autorización del Decano donde se reseña los hechos de fuerza mayor o el caso fortuito comprobado que ameritan aprobar la matricula extemporánea.
Salidas:	Listado de matriculas extemporáneas.
Contenido del Valor agregado:	Este procedimiento no genera valor agregado a la Universidad
Usuarios del procedimiento:	Estudiantes antiguos de pregrado, de reingreso o de transferencia no matriculados en las fechas asignadas en el Calendario Académico.
Retroalimentación Recibida:	Asesoría por vía telefónica o personalmente en las ventanillas de registro.
Canal de comunicación con el proveedor:	El sistema de información en línea provee la información necesaria sobre los estudiantes sobre los asuntos referentes a la confirmación del pago de la matricula financiera y al historial académico.
Areas de la UTP involucradas	Centro de Registro y Control Académico, División de Sistemas, División Financiera y Decanaturas

EFFECTIVIDAD

Explicación

Servicio inaceptable	NO	Es una ayuda que la universidad brinda a aquellos usuarios que por motivos de fuerza mayor no hayan cancelado el valor de la matricula dentro de los plazos reglamentarios.
Quejas de los clientes	SI	Algunos estudiantes se quejan por no obtener un horario de clases que se acomode a sus necesidades.
Altos costos	SI	Puede generar costos adicionales en tiempo y dinero.
Acumulación de trabajo	NO	
Reprocesos	SI	Quando los motivos no ameritan aprobar la matricula extemporanea o cuando el estudiante desea matricular asignaturas sin cumplir el prerrequisito.
Rechazo del output	NO	
Demoras en la entrega	NO	
Entregas incompletas	NO	

EFICIENCIA:

Explicación

Tiempo de ciclo por unidad (usuario)	
Recursos utilizados por unidad	
% del valor agregado	
Costo de la mala calidad	Trabajo adicional y reprocesos para los funcionarios de Registro.
Tiempo de espera	Corto, ya que el trámite es realizado en el centro de Registro y Control Académico.

EL EMPLEADO Y EL PROCEDIMIENTO:

Explicación

Los Funcionarios malinterpretan el procedimiento	NO	Los funcionarios están debidamente capacitados.
¿Conocen el procedimiento?	SI	Los funcionarios conocen todos aspectos relacionados con el procedimiento.
Descubren una mejor manera de hacer las cosas	NO	
Es difícil poner en práctica el método documentado	NO	
Les falta entrenamiento	NO	
Se les entrenó para realizar la actividad en forma diferente	NO	
Cuentan con las herramientas indispensables	SI	El Sistema de Información, Equipos de computo
Disponen del tiempo suficiente	SI	
Alguien les dijo que lo hicieran en forma diferente	NO	
¿Comprenden porque deben seguir los procedimientos?	SI	
Capacitación recibida	SI	

RIESGOS, FALLAS Y MEJORAS

Consecuencias de que el proveedor del procedimiento incumpla:	Inconformidad por parte del usuario.
Qué ocurre si el procedimiento no se ejecuta:	La universidad pierde prestigio, inconformidad por parte de los estudiantes al no poder realizar la matricula, uso ineficiente de los recursos.
Posibles errores o fallas:	No guardar el memorando enviado desde la facultad en la carpeta correspondiente.
Riesgos	Memorando enviado desde la facultad con errores en el grupo, las asignaturas o la información del estudiante a matricular. Aceptación de razones que no son de fuerza mayor. Memorandos enviados después de la cuarta semana (plazo máximo para matricula extemporanea) y sin autorización de la Vicerrectoría Académica
Cómo se puede facilitar el procedimiento:	Sistematizar el proceso para no hacer tan manualmente. Revisar otorgamiento (fecha y tiempo) de la autorización de la decanatura, diseñar un instructivo o un mecanismo para la solución de inquietudes (Chat, soporte técnico vía telefónica). Explicar a los estudiantes la importancia de respetar el Calendario Académico y sancionarlos cuando los motivos de matricula extemporanea no sean por fuerza mayor sino por conveniencia del estudiante.
Que actividades se pueden eliminar, suprimir, fusionar o separar en nuevo subprocedimiento:	No matricular el estudiante manualmente a través de la ventanilla, sino a través del portal estudiantil
Problemática actual:	Los funcionarios del Centro de Registro y Control han identificado que existen estudiantes que matriculan bajo esta modalidad para poder elegir libremente los profesores y los horarios de las asignaturas; y no por razones de fuerza mayor.

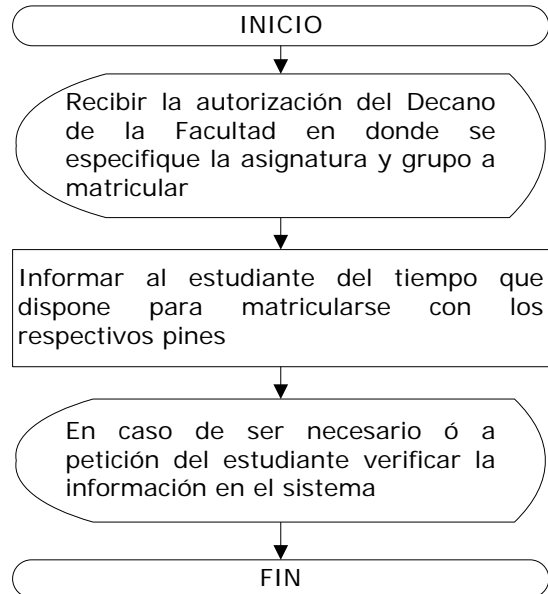
SERVUCIÓN

Usuarios:	Estudiantes antiguos de pregrado, de reingreso o de transferencia no matriculados en las fechas asignadas en el Calendario Académico.
Actividades en las que participa el USUARIO:	El estudiante debe gestionar por escrito la matricula extemporánea hasta la cuarta semana de clases. Una vez aprobada debe comprar en la caja los pines necesarios para adicionar las asignaturas.
Actividades "Tras-bambalinas":	Tramitar y dar respuesta al memorando enviado por cada Facultad y matricular las asignaturas y los grupos utilizando los pines de adición.

Ficha para Evaluar los procedimientos :: Diagrama de Flujo

Registro y Control Académico UTP

Procedimiento. Matrículas Extemporáneas de Pregrado



Ficha para Evaluar los procedimientos

Registro y Control Académico UTP

CODIGO	MAC05
NOMBRE	Ajustes a la matrícula.
CATEGORIA	Matrícula Académica
DEFINICION	Durante una semana, contada a partir de la fecha oficial de iniciación de clases, el estudiante podrá, personalmente, ajustar su matrícula académica, realizando las adiciones y cambios de grupo que requiera. Hasta último día de clases podrá cancelar asignaturas a través del portal estudiantil en Internet.
FLUJO	Ver diagrama de flujo >>
TIEMPO DE CICLO	Se realiza cada seis meses
COSTOS INTERNOS	Costos del Sistema de Información y Funcionarias del Centro de Registro y Control Académico, Equipos de Computación.
COSTOS PARA EL USUARIO:	Comprar los PINES necesarios (Número de identificación personal que se le asigna al comprarlo) por valor de \$1.300 cada uno (Valor vigente para el 2007)

COMPONENTES

Entradas:	Permiso del Decano donde se aprueban los ajustes a la matrícula, cuando éstos requieren de permiso especial.
Salidas:	Listado de ajustes a la matrícula que se archivan en la carpeta general de permisos y ajustes a la matrícula.
Contenido del Valor agregado:	Da la posibilidad a los estudiantes de reorganizar su horario de acuerdo a sus necesidades de tiempo, así como de matricular otras asignaturas que él desee ver de manera inmediata.
Usuarios del procedimiento:	Alumnos antiguos de pregrado, transferencia y reingresos
Retroalimentación Recibida:	Asesoría por vía telefónica o personalmente en las ventanillas de registro.
Canal de comunicación con el proveedor:	El sistema de información de documentos, medio por el cual se envían las solicitudes de permisos especiales de ajustes provenientes de las facultades. Portal estudiantil, medio por el cual los estudiantes realizan los ajustes a la matrícula, cuyo registro quedo incorporado automáticamente en el sistema de información de Registro y Control Académico.
Areas de la UTP involucradas	Centro de Registro y Control Académico, División de Sistemas y Decanaturas.

EFFECTIVIDAD

Explicación

Servicio inaceptable	NO	Es una ayuda que la universidad brinda a aquellos usuarios que por motivos de fuerza mayor requieran de cambios en su matrícula académica
Quejas de los clientes	SI	El desconocimiento del Reglamento Estudiantil por parte de estudiantes, Decanos y secretarías de Facultad, provocan un reproceso de permisos que genera incomformidad en todos los anteriores
Altos costos	SI	Genera costos adicionales en tiempo y dinero.
Acumulación de trabajo	SI	Los tramites de los permisos académicos, especialmente de aquellos que no cumplen con los lineamientos del Reglamento Estudiantil generan exceso de trabajo, reprocesos y pérdidas de tiempo y de papelería debido a que muchos permisos son devueltos para su corrección o son rechazados definitivamente.
Reprocesos	SI	Si por desconocimiento del Reglamento Estudiantil.
Rechazo del output	SI	Algunos estudiantes consideran que aún incumpliendo el Reglamento Estudiantil, el Centro de Registro y Control debe otorgar los permisos solicitados.
Demoras en la entrega	NO	El sistema es en línea y provee información en tiempo real
Entregas incompletas	NO	

EFICIENCIA:

Explicación

Tiempo de ciclo por unidad (usuario)	
Recursos utilizados por unidad	
% del valor agregado	
Costo de la mala calidad	Reprocesos y estudiantes insatisfechos
Tiempo de espera	Corto, ya que el trámite depende directamente de la competencia del estudiante y de la facultad que autorice los permisos especiales.

EL EMPLEADO Y ELPROCEDIMIENTO:

Explicación

Los Funcionarios malinterpretan el procedimiento	NO	Los funcionarios están debidamente capacitados.
¿Conocen el procedimiento?	SI	Los funcionarios conocen todos aspectos relacionados con el procedimiento.
Descubren una mejor manera de hacer las cosas	NO	
Es difícil poner en práctica el método documentado	NO	
Les falta entrenamiento	NO	
Se les entrenó para realizar la actividad en forma diferente	NO	
Cuentan con las herramientas indispensables	SI	El Sistema de Información, Equipos de computo
Disponen del tiempo suficiente	SI	
Alguien les dijo que lo hicieran en forma diferente	NO	
¿Comprenden porque deben seguir los procedimientos?	SI	
Capacitación recibida	SI	

RIESGOS, FALLAS Y MEJORAS

Consecuencias de que el proveedor del procedimiento incumpla:	Incomformidad por parte del usuario.
Qué ocurre si el procedimiento no se ejecuta:	La universidad pierde prestigio, incomformidad por parte de los estudiantes al no poder realizar la matrícula, uso ineficiente de los recursos.
Posibles errores o fallas:	Autorizar permisos que no estén de acuerdo al Reglamento Estudiantil. No alcanzar a revisar todos los permisos que llegan durante la semana de ajustes a la matrícula.
Riesgos	El envío de un gran número de permisos desde las facultades que violan el Reglamento Estudiantil, con datos incompletos o información errada.
Cómo se puede facilitar el procedimiento:	Implementar la política de programar los ajustes a la matrícula una semana antes del inicio de clases, y que los permisos respectivos para realizar ajustes especiales sean enviados una semana antes del inicio de los ajustes a la matrícula. Revisar otorgamiento (fecha y tiempo) de la autorización de la decanatura, diseñar un instructivo o un mecanismo para la solución de inquietudes (Chat, soporte técnico vía telefónica).
Que actividades se pueden eliminar, suprimir, fusionar o separar en nuevo subprocedimiento:	
Problemática actual:	Actualmente existe un gran número de reprocesos y demoras por la autorización y envío de permisos que no cumplen con los requisitos y lineamientos estipulados en el Reglamento Estudiantil. Dicha situación provoca un alto nivel de estrés entre los funcionarios y trabajo en horas extras no remuneradas.

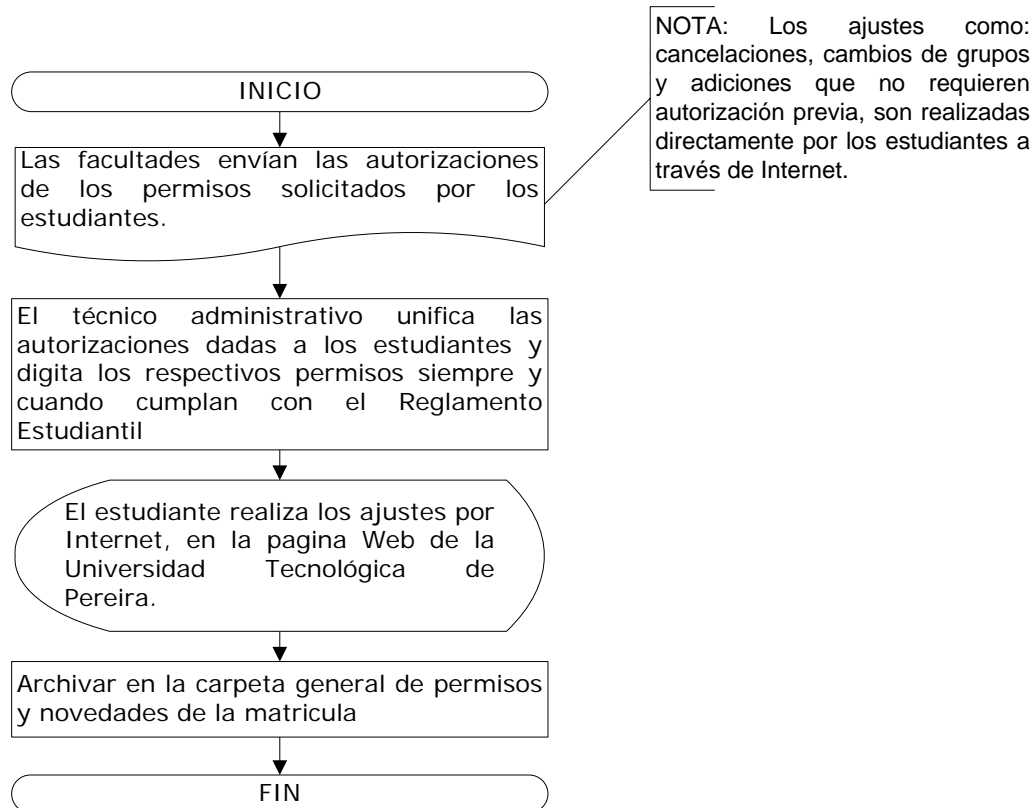
SERUVICIÓN

Usuarios:	Alumnos antiguos de pregrado, transferencia y reingresos
Actividades en las que participa el USUARIO:	Gestionar por escrito el permiso (para casos especiales) en la facultad en la que se encuentra matriculado. Luego presentarse en la ventanilla del Centro de Registro y Control, para verificar si el permiso fue aprobado. Finalmente debe ingresar al sistema (portal estudiantil) para continuar con el procedimiento de matrícula.
Actividades "Tras-bambalinas":	Asesoría personal, telefónica y vía correo electrónico. Tramitar y dar respuesta al memorando enviado por cada Facultad

Ficha para Evaluar los procedimientos :: Diagrama de Flujo

Registro y Control Académico UTP

Procedimiento. Ajustes a la Matrícula



Ficha para Evaluar los procedimientos

Registro y Control Académico UTP

CODIGO	MAC06
NOMBRE	Matricula de internado de los estudiantes de Medicina de la UTP
CATEGORIA	Matricula Académica
DEFINICION	La matricula de internado para los estudiantes de medicina y cirugía que terminan sus estudios se encuentra reglamentada en el artículo 4 de la Ley 14 de 1.962. Dicha ley establece "como requisito para recibir el grado, la respectiva Facultad o Escuela de Medicina debe tener incorporado en su plan de estudios a lo menos un año de internado obligatorio. En caso contrario deberán prestar este servicio en los hospitales o clínicas que señale el Ministerio de Salud". De acuerdo a lo anterior la universidad ha dispuesto todos los mecanismos para dar cumplimiento a la Ley 14 de 1962 para el programa de Medicina.
FLUJO	Ver diagrama de flujo>>
TIEMPO DE CICLO	Se realiza cada seis meses
COSTOS INTERNOS	Costos del Sistema de Información y Funcionarias del Centro de Registro y Control Académico, Equipos de Computación.
COSTOS PARA EL USUARIO:	Costos relacionados a la solicitud y entrega de documentos. Valor normal de matricula financiera por semestre

COMPONENTES

Entradas:	Acta del Decano de la Facultad de Medicina con la aprobación del Consejo de Facultad o de la Coordinación de Internado para los estudiantes que han cursado y aprobado todas las asignaturas hasta el semestre XI y que deseen empezar con el año de internado. Certificación de afiliación a EPS.
Salidas:	Hojas de vida diferenciadas de los estudiantes que estén cursando el año de internado.
Contenido del Valor agregado:	Permite identificar los estudiantes de Medicina que se encuentran realizando el año de internado y con ello conocer el número de estudiantes que ya no asisten a clases en las instalaciones de la UTP.
Usuarios del procedimiento:	Estudiantes de Medicina que han cursado y aprobado todas las asignaturas hasta el semestre XI.
Retroalimentación Recibida:	Asesoría por vía telefónica o personalmente en las ventanillas de registro para la realización de los trámites de la matricula.
Canal de comunicación con el proveedor:	El sistema de Gestión de documentos que informa a través de un acta el listado de estudiantes admitidos para el año de internado. Así mismo, el sistema de información en línea que provee la información sobre el historial académico de los estudiantes que desean cursar su año de internado
Areas de la UTP involucradas	Centro de Registro y Control Académico, Decanatura y el Consejo de Facultad de Medicina y Bienestar Universitario.

EFFECTIVIDAD

	Explicación
Servicio inaceptable	Se realiza una revisión cuidadosa por parte del Centro de Registro y Control, el Coordinador de Internado, el Consejo y el Decano de la Facultad de Medicina, para establecer los estudiantes que están en capacidad de realizar el año de internado.
Quejas de los clientes	NO Cuando el estudiante no ha estado pendiente de las notas y tiene dificultades porque no aparecen aprobadas todas las asignaturas que cursó.
Altos costos	SI Genera costos en tiempo y dinero.
Acumulación de trabajo	NO
Reprocesos	NO
Rechazo del output	NO
Demoras en la entrega	SI Aunque el sistema es en línea y provee información en tiempo real, para la culminación de este procedimiento es necesaria la aprobación del Consejo de Facultad de Medicina.
Entregas incompletas	SI Impide el inicio del año de internado

EFICIENCIA:

	Explicación
Tiempo de ciclo por unidad (usuario)	
Recursos utilizados por unidad	
% del valor agregado	
Costo de la mala calidad	Estudiante no matriculado a tiempo, desorden en la programación, trabajo adicional y reprocesos para los funcionarios de Registro.
Tiempo de espera	Corto, ya que el trámite es realizado en el centro de Registro y Control Académico.

EL EMPLEADO Y EL PROCEDIMIENTO:

	Explicación
Los Funcionarios malinterpretan el procedimiento	NO Los funcionarios están debidamente capacitados.
¿Conocen el procedimiento?	SI Los funcionarios conocen todos aspectos relacionados con el procedimiento.
Descubren una mejor manera de hacer las cosas	NO
Es difícil poner en práctica el método documentado	NO
Les falta entrenamiento	NO
Se les entrenó para realizar la actividad en forma diferente	NO
Cuentan con las herramientas indispensables	SI El Sistema de Información, Equipos de computo
Disponen del tiempo suficiente	SI
Alguien les dijo que lo hicieran en forma diferente	NO
¿Comprenden porque deben seguir los procedimientos?	SI
Capacitación recibida	SI

RIESGOS, FALLAS Y MEJORAS

Consecuencias de que el proveedor del procedimiento incumpla:	Inconformidad por parte del usuario, debido a la demora para realizar las horas exigidas por la ley 14 de 1962 (artículo 4) y con ello culminar con los requisitos para acceder al Título profesional.
Qué ocurre si el procedimiento no se ejecuta:	Dilatación del tiempo para que los estudiantes de Medicina puedan realizar su práctica profesional y acceder a su título profesional. Uso ineficiente de los recursos.
Posibles errores o fallas:	Matricular a estudiantes que no cumplan con todos los requisitos.
Riesgos	
Cómo se puede facilitar el procedimiento:	Revisar otorgamiento (fecha y tiempo) de la autorización de la decanatura, diseñar un instructivo o un mecanismo para la solución de inquietudes (Chat, soporte técnico vía telefónica). Comunicación automática a través del sistema de información del listado de estudiantes de Medicina que cursen y aprueben todas las asignaturas del semestre XI.
Que actividades se pueden eliminar, suprimir, fusionar o separar en nuevo subprocedimiento:	
Problemática actual:	

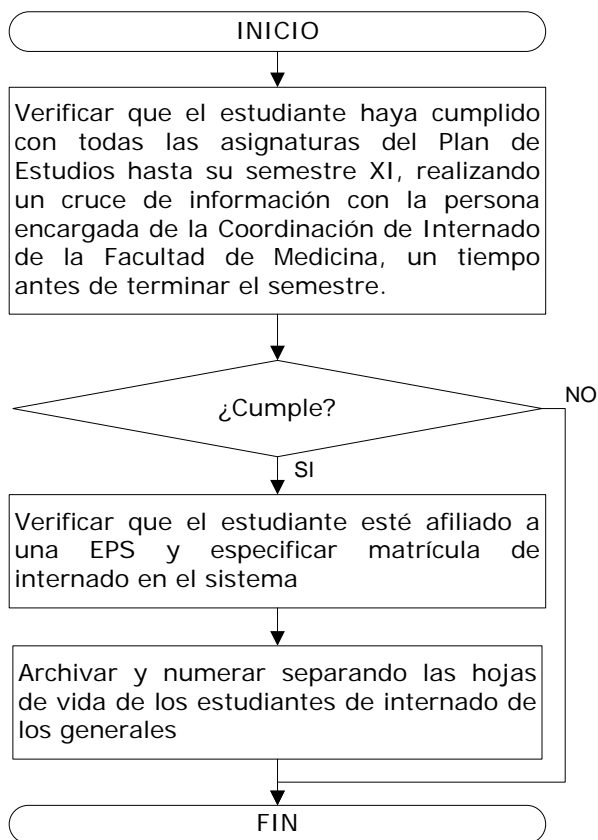
SERVUCCION

Usuarios:	Estudiantes de Medicina que han cursado y aprobado todas las asignaturas hasta el semestre XI.
Actividades en las que participa el USUARIO:	Efectuar la cancelación del recibo de pago en los Bancos que tenga convenio con la UTP, obtener el Visto Bueno de Bienestar Universitario y presentar el permiso a la facultad de Ciencias de la Salud.
Actividades "Tras-bamballinas":	Asesoría personal, telefónica y vía correo electrónico. Así mismo, asentar la matricula académica una vez presentados los permisos de Bienestar Universitario y de la Facultad de Ciencias de la Salud.

Ficha para Evaluar los procedimientos :: Diagrama de Flujo

Registro y Control Académico UTP

Procedimiento. Matrícula de Internado de los Estudiantes de Medicina de la UTP



CODIGO	MAC07
NOMBRE	Matricula de internado de los estudiantes de Medicina de otras universidades.
CATEGORIA	Matricula Académica
DEFINICIÓN	La matricula de internado para los estudiantes de medicina y cirugía que terminan sus estudios se encuentra reglamentada en el artículo 4 de la Ley 14 de 1.962. Dicha ley establece "como requisito para recibir el grado, la respectiva Facultad o Escuela de Medicina debe tener incorporado en su plan de estudios a lo menos un año de internado obligatorio. En caso contrario deberán prestar este servicio en los hospitales o clínicas que señale el Ministerio de Salud". De acuerdo a lo anterior la universidad ha dispuesto todos los mecanismos para colaborar a estudiantes de Medicina de otras universidades en el cumplimiento de la Ley 14 de 1962.
FLUJO	Ver diagrama de flujo>>
TIEMPO DE CICLO	Se realiza de manera esporádica.
COSTOS INTERNOS	Costos del Sistema de Información y Funcionarias del Centro de Registro y Control Académico, Equipos de Computación, llamadas telefónicas, fax
COSTOS PARA EL USUARIO:	Costos relacionados a la solicitud y entrega de documentos. Valor de la matricula financiera del semestre anterior en la universidad de origen

COMPONENTES

Entradas:	<ol style="list-style-type: none"> Solicitud de los estudiantes de otras universidades que han cursado y aprobado todas las asignaturas hasta el semestre XI y que deseen empezar con el año de internado, dirigida a la Coordinación de internado con los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> § Hoja de vida. § Promedio de notas superior a tres coma seis (3,6) expedido por la Oficina de Registro Académico de la Universidad a la que pertenece. § Carta de libertad expedida por el decano de la respectiva facultad. § Carta acerca de los motivos que lo llevaron a solicitar el internado con la Universidad Tecnológica de Pereira. § Certificado de antecedentes disciplinarios expedida por la autoridad competente de la Universidad de origen. § Prueba sicológica aprobada. Acta de aprobación del Decano de la Facultad de Medicina Presentar en el Centro de Registro y Control Académico: <ul style="list-style-type: none"> § Foto reciente no instantánea. § Formato de información personal (IP). § Formato de Registro Académico (RA). § Fotocopia del recibo de pago.
Salidas:	Hojas de vida diferenciadas de los estudiantes de otras universidades que estén cursando el año de internado.
Contenido del Valor agregado:	Permite identificar los estudiantes de Medicina de otras universidades que se encuentren realizando el año de internado en la UTP.
Usuarios del procedimiento:	Estudiantes de Medicina que han cursado y aprobado todas las asignaturas hasta el semestre XI en la universidad de origen, quienes tienen la autorización para cursar la modalidad de Internado Rotatorio en la UTP
Retroalimentación Recibida:	Asesoría por vía telefónica o personalmente en las ventanillas de registro para la realización de los trámites de la matricula.
Canal de comunicación con el proveedor:	El sistema de Gestión de documentos que informa a través de un acta el listado de estudiantes de Medicina de otras universidades que han sido admitidos para el año de internado. Así mismo, por vía telefónica o electrónica el Centro de Registro y Control se comunica con la universidad de origen del aspirante al año de internado.
Areas de la UTP involucradas	Centro de Registro y Control Académico, Decanatura y el Consejo de Facultad de Medicina y Bienestar Universitario.

EFFECTIVIDAD

Explicación

Servicio inaceptable	NO	Se realiza una revisión cuidadosa por parte del Centro de Registro y Control, el Coordinador de Internado, el Consejo y el Decano de la Facultad de Medicina, para establecer los estudiantes que están en capacidad de realizar el año de internado.
Quejas de los clientes	SI	Posibles demoras en la comunicación con la universidad de origen.
Altos costos	SI	Genera costos en tiempo y dinero.
Acumulación de trabajo	NO	
Reprocesos	NO	
Rechazo del output	NO	
Demoras en la entrega	SI	Por posibles demoras en la comunicación con la universidad de origen y en la aprobación del Consejo de Facultad de Medicina.
Entregas incompletas	SI	Impide el inicio del año de internado.

8

EFICIENCIA:

Explicación

Tiempo de ciclo por unidad (usuario)	
Recursos utilizados por unidad	
% del valor agregado	
Costo de la mala calidad	Estudiante no matriculado a tiempo, desorden en la programación, trabajo adicional y reprocesos para los funcionarios de Registro.
Tiempo de espera	Corto, ya que el trámite es realizado en el centro de Registro y Control Académico.

EL EMPLEADO Y EL PROCEDIMIENTO:

Explicación

Los Funcionarios malinterpretan el procedimiento	NO	Los funcionarios están debidamente capacitados.
¿Conocen el procedimiento?	SI	Los funcionarios conocen todos aspectos relacionados con el procedimiento.
Descubren una mejor manera de hacer las cosas	NO	
Es difícil poner en práctica el método documentado	NO	
Les falta entrenamiento	NO	
Se les entrenó para realizar la actividad en forma diferente	NO	
Cuentan con las herramientas indispensables	SI	El Sistema de Información, Equipos de computo
Disponen del tiempo suficiente	SI	
Alguien les dijo que lo hicieran en forma diferente	NO	
¿Comprenden porque deben seguir los procedimientos?	SI	
Capacitación recibida	SI	

RIESGOS, FALLAS Y MEJORAS

Consecuencias de que el proveedor del procedimiento incumpla:	Inconformidad por parte del usuario, debido a la demora para realizar las horas exigidas por la ley 14 de 1962 (artículo 4) y con ello culminar con los requisitos para acceder al Título profesional.
Qué ocurre si el procedimiento no se ejecuta:	Dilatación del tiempo para que los estudiantes de Medicina puedan realizar su práctica profesional y acceder a su título profesional. Uso ineficiente de los recursos.
Posibles errores o fallas:	Matricular a estudiantes que no cumplan con todos los requisitos o que presenten información falsa.
Riesgos	Memorandos incompletos o con datos sin confirmar.
Como se puede facilitar el procedimiento:	Revisar otorgamiento (fecha y tiempo) de la autorización de la decanatura, diseñar un instructivo o un mecanismo para la solución de inquietudes (Chat, soporte técnico vía telefónica). Comunicación directa con la universidad de origen.
Que actividades se pueden eliminar, suprimir, fusionar o separar en nuevo subprocedimiento:	
Problemática actual:	

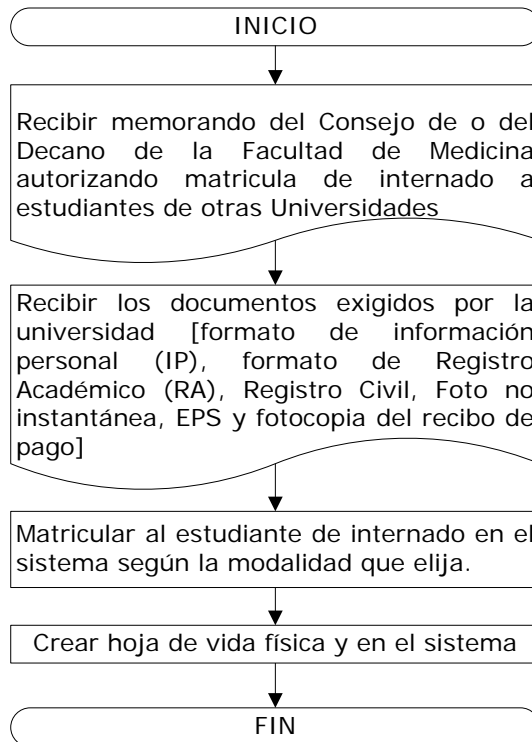
SERVUCCIÓN

Usuarios:	Estudiantes de Medicina que han cursado y aprobado todas las asignaturas hasta el semestre XI en la universidad de origen, quienes tienen la autorización para cursar la modalidad de Internado Rotatorio en la UTP
Actividades en las que participa el USUARIO:	Presentar el recibo de pago cancelado de la universidad de origen, luego debe obtener el Visto Bueno del Responsable de Bienestar Universitario y presentar los permisos de las facultades.
Actividades "Tras-bambalinas":	Asesoría personal, telefónica y vía correo electrónico. Así mismo, asentar la matricula académica una vez presentados los permisos de Bienestar Universitario y de las Facultades.

Ficha para Evaluar los procedimientos :: Diagrama de Flujo

Registro y Control Académico UTP

Procedimiento. Matricula de internado de los estudiantes de Medicina de otras universidades



Ficha para Evaluar los procedimientos

Registro y Control Académico UTP

CODIGO	MAC08
NOMBRE	Matricula de estudiantes visitantes.
CATEGORIA	Matricula Académica
DEFINICION	Un estudiante visitante es quien teniendo matricula vigente en otra institución de educación superior, aprobada legalmente, nacional o extranjera; realiza estudios no conducentes a título en la Universidad, en máximo tres asignaturas
FLUJO	Ver diagrama de flujo>>
TIEMPO DE CICLO	Poco frecuente
COSTOS INTERNOS	Costos del Sistema de Información y Funcionarias del Centro de Registro y Control Académico, Equipos de Computación, llamadas telefónicas, fax
COSTOS PARA EL USUARIO:	El estudiante visitante cancela el valor correspondiente a los créditos académicos de la(s) asignatura(s) a cursar en la universidad.

COMPONENTES

Entradas:	* Acta de aprobación del Decano del programa respectivo quien decide basado en: 1. Acreditación de matricula vigente en una institución universitaria, aprobada legalmente, nacional o extranjera. 2. Disponibilidad de cupos. 3. Pertinencia de la solicitud con la actividad desarrollada o con el nivel de intereses del aspirante. Para tal efecto el Decano podrá realizar una entrevista si lo considera necesario. * Recibo de pago, formas RA y IP.
Salidas:	Creación de hojas de vida en el sistema de información de Registro y Control.
Contenido del Valor agregado:	Permite identificar los estudiantes de otras universidades que se encuentren cursando hasta tres asignaturas en la UTP.
Usuarios del procedimiento:	Estudiantes Visitantes, es decir quienes teniendo matricula vigente en otra institución de educación superior realicen estudios no conducentes a título en la Universidad. Estos estudiantes pueden cursar hasta tres asignaturas en la UTP.
Retroalimentación Recibida:	Asesoría por vía telefónica o personalmente en las ventanillas de registro para la realización de los trámites de la matricula y solución de inquietudes durante el semestre.
Canal de comunicación con el proveedor:	El Decano informa a través de un acta el permiso al estudiante visitante para ver hasta un máximo de tres asignaturas.
Areas de la UTP involucradas	Centro de Registro y Control Académico, Decanaturas y Bienestar Universitario.

EFFECTIVIDAD

Explicación

Servicio inaceptable	NO	Se vigila cuidadosamente que el estudiante esté matriculado en otra universidad y que no vea más de las tres asignaturas permitidas por el Reglamento Estudiantil.
Quejas de los clientes	NO	Posibles demoras en la comunicación con la universidad de origen.
Altos costos	SI	Genera costos en tiempo y dinero.
Acumulación de trabajo	NO	
Reprocesos	NO	
Rechazo del output	NO	
Demoras en la entrega	SI	Por posibles demoras en la comunicación con la universidad de origen y en la aprobación del Decano o Director del programa respectivo.
Entregas incompletas	SI	No permite que el estudiante visitante realice sus estudios.

EFICIENCIA:

Explicación

Tiempo de ciclo por unidad (usuario)		
Recursos utilizados por unidad		
% del valor agregado		
Costo de la mala calidad		Estudiante no matriculado a tiempo, desorden en la programación, trabajo adicional y reprocesos para los funcionarios de Registro.
Tiempo de espera		Corto, ya que el trámite es realizado en el centro de Registro y Control Académico.

EL EMPLEADO Y ELPROCEDIMIENTO:

Explicación

Los Funcionarios malinterpretan el procedimiento	NO	Los funcionarios están debidamente capacitados.
¿Conocen el procedimiento?	SI	Los funcionarios conocen todos aspectos relacionados con el procedimiento.
Descubren una mejor manera de hacer las cosas	NO	
Es difícil poner en práctica el método documentado	NO	
Les falta entrenamiento	NO	
Se les entrenó para realizar la actividad en forma diferente	NO	
Cuentan con las herramientas indispensables	SI	El Sistema de Información, Equipos de computo
Disponen del tiempo suficiente	SI	
Alguien les dijo que lo hicieran en forma diferente	NO	
¿Comprenden porque deben seguir los procedimientos?	SI	
Capacitación recibida	SI	

RIESGOS, FALLAS Y MEJORAS

Consecuencias de que el proveedor del procedimiento incumpla:	El usuario no obtendría una respuesta oportuna a su solicitud. Pérdida de prestigio de la Universidad por la ineficiencia en usu procesos.
Qué ocurre si el procedimiento no se ejecuta:	Se genera inconformidad en el usuario por no poder cursar las asignaturas de interés.
Posibles errores o fallas:	Matricular a estudiantes que no cumplan con todos los requisitos o que presenten información falsa.
Riesgos	Memorandos incompletos o con datos sin confirmar.
Cómo se puede facilitar el procedimiento:	Revisar otorgamiento (fecha y tiempo) de la autorización de la decanatura, diseñar un instructivo o un mecanismo para la solución de inquietudes (Chat, soporte técnico vía telefónica). Comunicación directa con la universidad de origen para conocer antecedentes del estudiante visitante.
Que actividades se pueden eliminar, suprimir, fusionar o separar en nuevo subprocedimiento:	
Problemática actual:	Al no ser un procedimiento que ocurra de manera frecuente, existen dudas sobre su ejecución por parte de las Facultades y los funcionarios de Registro y Control.

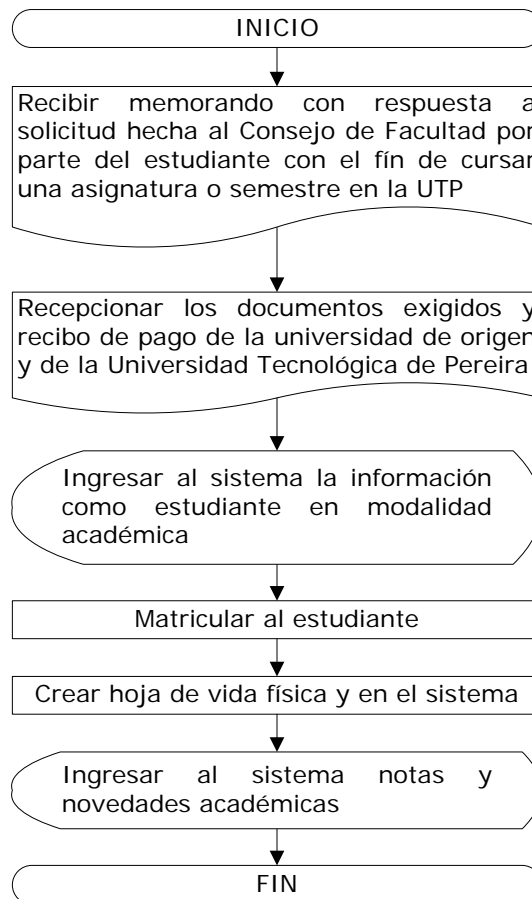
SERVUCIÓN

Usuarios:	Estudiantes Visitantes, es decir quienes teniendo matricula vigente en otra institución de educación superior realicen estudios no conducentes a título en la Universidad. Estos estudiantes pueden cursar hasta tres asignaturas en la UTP.
Actividades en las que participa el USUARIO:	Diligenciar y presentar los formatos IP (Información Personal), RA (Registro Académico) y el recibo de pago (Del valor correspondiente a los créditos de las asignaturas a cursar en la UTP (máximo tres) ó del semestre anterior si la universidad de origen tiene convenio con la UTP) en el Centro de Registro y Control Académico.
Actividades "Tras-bambalinas":	Recibir memorando con respuesta a solicitud hecha al Consejo de Facultad por parte del estudiante visitante. Recepcionar los documentos exigidos (formatos IP y RA) y el recibo de pago de la universidad de origen y de la Universidad Tecnológica de Pereira. Ingresar la información del estudiante al sistema de información y matricular al estudiante.

Ficha para Evaluar los procedimientos :: Diagrama de Flujo

Registro y Control Académico UTP

Procedimiento. Matrícula de estudiantes visitantes



▣ Formato IP (Información Personal)
▣ Forma RA
NOTA: Si la universidad de origen del estudiante visitante tiene convenio con la Universidad Tecnológica de Pereira sólo debe adjuntar el recibo de pago del semestre anterior. De lo contrario deberá pagar por el valor de los créditos de la(s) asignatura(s) a cursar (6% del SMMLV por cada crédito que tenga la asignatura.)

Ficha para Evaluar los procedimientos

Registro y Control Académico UTP

CODIGO	RNO01
NOMBRE	Recepción de notas de Facultades
CATEGORIA	Registro de Notas
DEFINICIÓN	Es la recepción oficial de las notas definitivas (vía Web y físicas) de cada uno de los estudiantes de la universidad.
FLUJO	Ver diagrama de flujo>>
TIEMPO DE CICLO	Al finalizar cada semestre.
COSTOS INTERNOS	Costos del Sistema de Información y Funcionarias del Centro de Registro y Control Académico, Equipos de Computación.
COSTOS PARA EL USUARIO:	No aplica

COMPONENTES

Entradas:	Reporte electrónico en firme de las calificaciones definitivas de los cursos enviadas desde las facultades. Así mismo, memorando y listas impresas con las notas definitivas por asignaturas y programa, proveniente de cada Facultad, a través del Sistema de Gestión de Documentos.
Salidas:	Actualización de las notas en las hojas de vida, cálculo del promedio semestral en cada periodo y entrega de las notas a los estudiantes en un desprendible correspondiente al periodo cursado en la primera semana del periodo lectivo siguiente.
Contenido del Valor agregado:	Permite identificar los estudiantes con bajos promedios, en estado de transición, de prueba o de fuera y errores en la digitación de notas por parte de los docentes.
Usuarios del procedimiento:	Es un procedimiento interno que beneficia a estudiantes matriculados en la Universidad, padres de familia y acudientes.
Retroalimentación Recibida:	Reclamos por parte de los estudiantes hasta quince días después de entregado el desprendible de notas.
Canal de comunicación con el proveedor:	Los docentes digitan las notas definitivas en el aplicativo dispuesto para ello y luego firman en el Centro de Registro y Control el reporte de las calificaciones definitivas.
Áreas de la UTP involucradas	Centro de Registro y Control Académico, Facultades, Docentes.

EFFECTIVIDAD

Explicación

Servicio inaceptable	NO	Con este procedimiento se busca mantener a los estudiantes informados de las notas que están digitadas en el sistema para evitar posteriores malentendidos y reprocesos.
Quejas de los clientes	NO	Reclamos por notas incorrectas.
Altos costos	SI	Genera costos en tiempo y dinero.
Acumulación de trabajo	NO	
Reprocesos	SI	Solo si existen errores en la digitación de notas
Rechazo del output	NO	
Demoras en la entrega	NO	
Entregas incompletas	NO	La digitación de notas por parte de los profesores debe ceñirse al Calendario Académico y la entrega del desprendible de notas a los estudiantes debe realizarse en la primera semana de clases de cada periodo lectivo

EFICIENCIA:

Explicación

Tiempo de ciclo por unidad (usuario)		
Recursos utilizados por unidad		
% del valor agregado		
Costo de la mala calidad		Reprocesos por notas inconsistentes o con errores. Posibles demoras para el desarrollo de otros procedimientos que dependen de las notas de los estudiantes.
Tiempo de espera		Corto, ya que el trámite es realizado con el sistema de información del Centro de Registro y Control Académico, con el soporte del sistema de gestión de documentos y dentro de los plazos fijados en el Calendario Académico

EL EMPLEADO Y EL PROCEDIMIENTO:

Explicación

Los Funcionarios malinterpretan el procedimiento	NO	Los funcionarios y los docentes están debidamente capacitados.
¿Conocen el procedimiento?	SI	Los funcionarios conocen todos aspectos relacionados con el procedimiento.
Descubren una mejor manera de hacer las cosas	NO	
Es difícil poner en práctica el método documentado	NO	
Les falta entrenamiento	NO	
Se les entrenó para realizar la actividad en forma diferente	NO	
Cuentan con las herramientas indispensables	SI	El Sistema de Información, Equipos de computo
Disponen del tiempo suficiente	SI	
Alguien les dijo que lo hicieran en forma diferente	NO	
¿Comprenden porque deben seguir los procedimientos?	SI	
Capacitación recibida	SI	

RIESGOS, FALLAS Y MEJORAS

Consecuencias de que el proveedor del procedimiento incumpla:	La Universidad incumpliría con los compromisos establecidos en el Calendario Académico y en el Reglamento Estudiantil.
Qué ocurre si el procedimiento no se ejecuta:	Los estudiantes no podrían matricular las asignaturas del periodo siguiente debido a la falta de requisitos en el sistema de información, los estudiantes con matrícula de honor no podrían ejercer su derecho, los que están en periodo de prueba o de transición no podrían definir su situación y los que están próximos a graduarse no tendrían todos los requisitos para culminar sus estudios
Posibles errores o fallas:	No percatarse de los errores en la digitación de las notas. Errores en el sistema que dejen en semestre de transición o en estado de fuera a estudiantes que no corresponde. Reportar y enviar notas a padres de familia de estudiantes que no matricularon alguna asignatura, que no estén matriculados o que estén en estado de fuera.
Riesgos	Aceptar notas equivocadas. Envío de notas de un estudiante con el código errado. Digitar notas de estudiantes que cancelaron o que no matricularon la asignatura.
Cómo se puede facilitar el procedimiento:	HOJA DE VIDA ELECTRONICA
Que actividades se pueden eliminar, suprimir, fusionar o separar en nuevo subprocedimiento:	
Problemática actual:	La mayoría de estudiantes no comprenden la importancia de vigilar a tiempo que las notas que ingresan al sistema si correspondan con las que obtuvieron y que de corregir los errores que pueden perjudicar su situación académica. Los docentes no digitan las notas a tiempo, dilatando el cálculo de promedios de semestrales y la ejecución de otros procedimientos y actividades

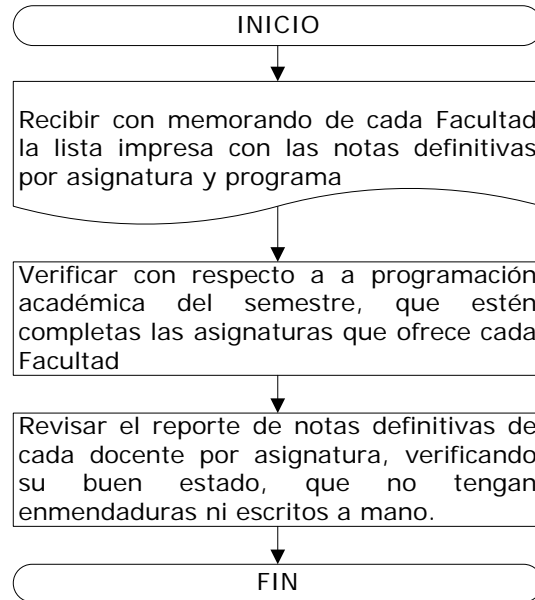
SERVUCIÓN

Usuarios:	Es un procedimiento interno que beneficia a estudiantes matriculados en la Universidad, padres de familia y acudientes.
Actividades en las que participa el USUARIO:	No aplica
Actividades "Tras-bambalinas":	Recepción de los reportes de listas por grupos a través del Sistema de Gestión de documentos de la Universidad

Ficha para Evaluar los procedimientos :: Diagrama de Flujo

Registro y Control Académico UTP

Procedimiento. Recepción de notas a Facultades



Ficha para Evaluar los procedimientos

Registro y Control Académico UTP

CODIGO	RNO02
NOMBRE	Verificación de digitación de notas
CATEGORIA	Registro de Notas
DEFINICION	Es un procedimiento de control, cuyo objetivo es evitar que en el sistema de información o en las hojas de vida físicas existan notas inconsistentes o erróneas.
FLUJO	Ver diagrama de flujo>>
TIEMPO DE CICLO	Al finalizar cada semestre.
COSTOS INTERNOS	Costos del Sistema de Información y Funcionarios del Centro de Registro y Control Académico, Equipos de Computación.
COSTOS PARA EL USUARIO:	No aplica.

COMPONENTES

Entradas:	El reporte electrónico en firme de las calificaciones definitivas de los cursos y listas físicas enviadas desde las Facultades con las notas definitivas de las asignaturas.
Salidas:	Notas confiables y sin errores.
Contenido del Valor agregado:	Permite identificar posibles errores en la digitación de las notas de los estudiantes.
Usuarios del procedimiento:	Es un procedimiento interno conducente a la verificación y control de la digitación de notas por parte de los docentes.
Retroalimentación Recibida:	Reclamos por parte de los estudiantes Corrección de errores Autenticación de las notas registradas.
Canal de comunicación con el proveedor:	La comunicación se realiza por medio del aplicativo de gestión de documentos, por vía e-mail y telefónica.
Áreas de la UTP involucradas	Centro de Registro y Control Académico, Decanaturas

EFFECTIVIDAD

Explicación

Servicio inaceptable	NO	El objetivo de este procedimiento es que las notas que están digitadas correctamente en el sistema para evitar posteriores malentendidos y reprocesos.
Quejas de los clientes	NO	Es un procedimiento interno
Altos costos	SI	Genera costos en tiempo y dinero.
Acumulación de trabajo	NO	
Reprocesos	NO	
Rechazo del output	SI	Solo si existen errores en la digitación de notas por parte de los docentes
Demoras en la entrega	NO	
Entregas incompletas	NO	

EFICIENCIA:

Explicación

Tiempo de ciclo por unidad (usuario)		
Recursos utilizados por unidad		
% del valor agregado		Confirmación de notas, evitar errores en las mismas
Costo de la mala calidad		Es necesario realizar un procedimiento adicional para cambiar las notas inconsistentes o con errores.
Tiempo de espera		Depende de la calidad y de los errores que existan en la digitación de las notas. Así mismo del tiempo en que se corrija el error, en caso de existir

EL EMPLEADO Y EL PROCEDIMIENTO:

Explicación

Los Funcionarios malinterpretan el procedimiento	NO	Los funcionarios y los docentes están debidamente capacitados.
¿Conocen el procedimiento?	SI	Los funcionarios conocen todos aspectos relacionados con el procedimiento.
Descubren una mejor manera de hacer las cosas	NO	
Es difícil poner en práctica el método documentado	NO	
Les falta entrenamiento	NO	
Se les entrenó para realizar la actividad en forma diferente	NO	
Cuentan con las herramientas indispensables	SI	El Sistema de Información, Equipos de computo
Disponen del tiempo suficiente	NO	Deben realizar la verificación en forma aleatoria
Alguien les dijo que lo hicieran en forma diferente	NO	
¿Comprenden porque deben seguir los procedimientos?	SI	
Capacitación recibida	SI	Semestralmente participan en el proceso de Inducción a Docentes: Registro y Control, la División de sistemas y las facultades.

RIESGOS, FALLAS Y MEJORAS

Consecuencias de que el proveedor del procedimiento incumpla:	Si la nota no se corrige a tiempo, existiran dificultades futuras para el desarrollo de otros procedimientos que requieren de las calificaciones.
Qué ocurre si el procedimiento no se ejecuta:	Podrían quedar notas incorrectas en el sistema que impedirían a los estudiantes matricular las asignaturas del periodo siguiente debido a la falta de requisitos en el sistema de información, reclamar la matricula de honor, o definir la situación de los que están en periodo de prueba o de transición.
Posibles errores o fallas:	Pasar por alto errores de digitación de notas por parte de los docentes
Riesgos	
Cómo se puede facilitar el procedimiento:	Verificación automática por parte del sistema. Concientización de los estudiantes sobre la administración de sus notas. Explicación a los docentes de la importancia, de que en caso de cometer algún error en la digitación, avisar al Centro de Registro y Control, para que se realice la corrección respectiva. Implementar un sistema de muestreo siguiendo los lineamientos estadísticos.
Que actividades se pueden eliminar, suprimir, fusionar o separar en nuevo subprocedimiento:	
Problemática actual:	Por los afanes de último momento, algunos docentes digitan mal algunas notas en el sistema, y al darse cuenta de su error corrigen la calificación en el listado físico, sin informar previamente al Centro de Registro y Control, para que corrija la nota en el sistema de información. Por esta razón en ocasiones los listados físicos no coinciden con la información del sistema, y el estudiante resulta perjudicado

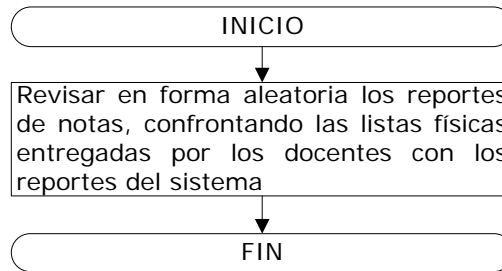
SERBUCCIÓN

Usuarios:	Es un procedimiento interno conducente a la verificación y control de la digitación de notas por parte de los docentes.
Actividades en las que participa el USUARIO:	No aplica
Actividades "Tras-bambalinas":	Revisar en forma aleatoria los reportes de notas, confrontando las listas físicas entregadas por los docentes con las notas registradas en el sistema.

Ficha para Evaluar los procedimientos :: Diagrama de Flujo

Registro y Control Académico UTP

Procedimiento. Verificación de digitación de notas



CODIGO	RNO03
NOMBRE	Modificación de notas
CATEGORIA	Registro de Notas
DEFINICION	Es la realización de correcciones de notas, que ya han sido entregadas al Centro de Registro y Control Académico. Dicha corrección sólo es posible por orden del Decano de la respectiva dependencia, en casos de fuerza mayor debidamente comprobados.
FLUJO	Ver diagrama de flujo >>
TIEMPO DE CICLO	Cada vez sea necesario
COSTOS INTERNOS	Costos extras por reprocesos en el Sistema de Información y tiempo de revisión y reproceso de las funcionarias del Centro de Registro y Control Académico, Equipos de Computación.
COSTOS PARA EL USUARIO:	No aplica

COMPONENTES

Entradas:	Memorando de la Facultad respectiva autorizando el ajuste de la nota según el Reglamento. Vistos Buenos del Decano (solo hasta 15 días después de la entrega del desprendible de notas). Cuando han pasado mucho tiempo después de la entrega de notas, no es posible la reclamación (Ver Reglamento Estudiantil Capítulo VIII Artículo 90 y 91)
Salidas:	Notas confiables y sin errores. Anexo del memorando de modificación de notas a la lista de calificaciones y realizar la anotación respectiva. Imprimir de nuevo el desprendible de notas en dos copias: una para el estudiante y otra para la hoja de vida
Contenido del Valor agregado:	Permite identificar posibles errores en la digitación de las notas de los estudiantes.
Usuarios del procedimiento:	Los docentes que requieren modificar notas en periodos extemporáneos.
Retroalimentación Recibida:	Conformidad por parte de los estudiantes con su notas actualizadas en el sistema de información.
Canal de comunicación con el proveedor:	Por medio del Sistema de Gestión de Documentos de la Universidad.
Áreas de la UTP involucradas	Centro de Registro y Control Académico, Decanaturas

EFFECTIVIDAD

Explicación

Servicio inaceptable	SI	Porque son reprocesos que no generan valor agregado y no tiene razón porque presentarse, pues para ello se han establecido un calendario específico y por ello los docentes deben de programar sus actividades adecuadamente y verificar bien las notas que ingresan al sistema. Multar a los docentes que sin justa causa deban realizar modificaciones en las notas.
Quejas de los clientes	SI	Los estudiantes ven alterado su promedio de semestre por notas erradas y tienen dificultades en otros procedimientos como matrícula, graduación y certificados
Altos costos	SI	Genera costos en tiempo y dinero.
Acumulación de trabajo	SI	Este procedimiento ocurre en una época en el que el ritmo de trabajo del Centro de Registro y Control es elevado y por ello provoca acumulación de trabajo.
Reprocesos	SI	La corrección de notas es una actividad que requiere de tiempo productivo vital para otras actividades.
Rechazo del output	NO	
Demoras en la entrega	SI	Cuando la petición de cambio de notas ocurre en un periodo crítico. (Cuando coincide con los ajustes a la matrícula)
Entregas incompletas	NO	

EFICIENCIA:

Explicación

Tiempo de ciclo por unidad (usuario)	
Recursos utilizados por unidad	
% del valor agregado	
Costo de la mala calidad	Tiempo y recursos gastados en el reproceso de modificar notas que ya aparecen en el sistema.
Tiempo de espera	Depende del flujo de trabajo que existe en el Centro de Registro y Control en un momento dado.

EL EMPLEADO Y EL PROCEDIMIENTO:

Explicación

Los Funcionarios malinterpretan el procedimiento	NO	Los funcionarios y los docentes están debidamente capacitados.
¿Conocen el procedimiento?	SI	Los funcionarios conocen todos aspectos relacionados con el procedimiento.
Descubren una mejor manera de hacer las cosas	NO	
Es difícil poner en práctica el método documentado	NO	
Les falta entrenamiento	NO	
Se les entrenó para realizar la actividad en forma diferente	NO	
Cuentan con las herramientas indispensables	SI	El Sistema de Gestión de documentos y de Información, Equipos de computo
Disponen del tiempo suficiente	NO	Esta clase de modificaciones llegan en periodos de bastante congestión.
Alguien les dijo que lo hicieran en forma diferente	NO	
¿Comprenden porque deben seguir los procedimientos?	SI	
Capacitación recibida	SI	Se siguen los lineamientos consagrados en el Reglamento Estudiantil

RIESGOS, FALLAS Y MEJORAS

Consecuencias de que el proveedor del procedimiento incumpla:	El estudiante vería afectada su matrícula académica y su promedio del semestre al tener registradas en el sistema notas que no corresponden a la realidad.
Qué ocurre si el procedimiento no se ejecuta:	Podrían quedar notas incorrectas en el sistema que impedirían a los estudiantes matricular las asignaturas del periodo siguiente debido a la falta de requisitos en el sistema de información, reclamar la matrícula de honor, o graduación
Posibles errores o fallas:	Digitación errónea de la corrección. Realizar correcciones a las notas que no estén justificadas
Riesgos	Recibo de modificación de notas sin la correspondiente autorización. Recibo de notas de estudiantes con código o nombre errado.
Cómo se puede facilitar el procedimiento:	Concientizando a los docentes de la importancia de verificar las notas antes de subirlas en el sistema y de digitar cuidadosamente las notas.
Que actividades se pueden eliminar, suprimir, fusionar o separar en nuevo subprocedimiento:	El archivo de notas en la hoja de vida del estudiante se detalla en un procedimiento aparte.
Problemática actual:	Inconformidad de los estudiantes al ver notas que no corresponden en el sistema de información. Reprocesos para las secretarías y para los funcionarios de Registro y Control Académico.

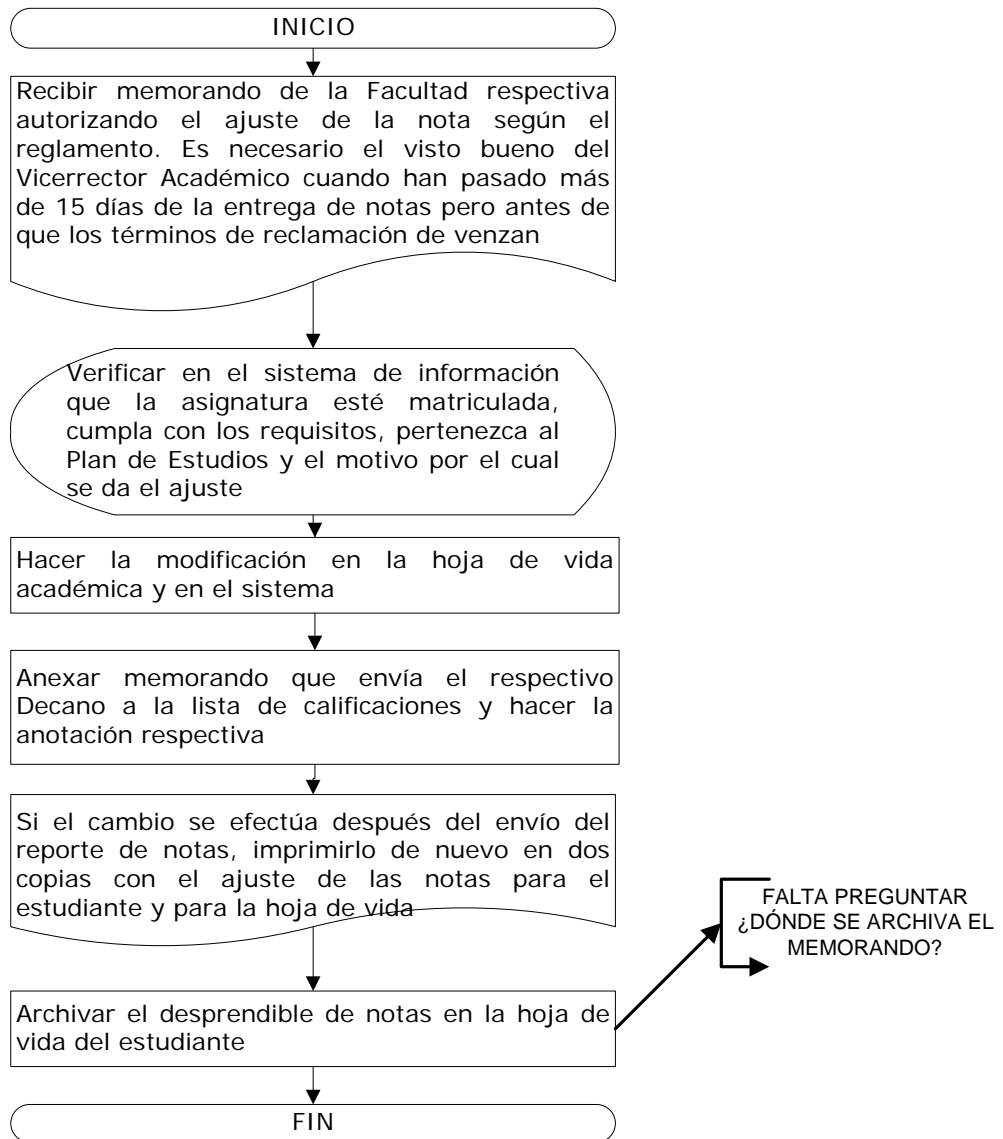
SERVUCIÓN

Usuarios:	Los docentes que requieren modificar notas en periodos extemporáneos.
Actividades en las que participa el USUARIO:	Solicitar la corrección de la nota por medio de memorando autorizado por la Facultad. Debe tener en cuenta que si ha pasado mucho tiempo después de la entrega de las notas no se aceptan reclamos. (Ver Reglamento Estudiantil Capítulo VIII Artículo 90 y 91)
Actividades "Tras-bambalinas":	Verificar en el sistema de información que la asignatura esté matriculada, cumpla con los prerrequisitos, pertenezca al Plan de Estudios y el motivo de la modificación de la nota. Imprimir dos copias del desprendible de notas corregido. Anexar memorando de corrección a la lista de calificaciones. Archivar el desprendible de notas en la hoja de vida del estudiante.

Ficha para Evaluar los procedimientos :: Diagrama de Flujo

Registro y Control Académico UTP

Procedimiento. Modificación de notas



Ficha para Evaluar los procedimientos

Registro y Control Académico UTP

CODIGO	RN004
NOMBRE	Estado Académico del Estudiante
CATEGORIA	Registro de Notas
DEFINICION	Permite al sistema de información clasificar a los estudiantes de acuerdo al promedio de notas semestral que haya obtenido en una de las siguientes categorías: Normal, Prueba, Transición, Fuera por un semestre, Fuera definitivo. Así mismo genera el listado de aquellos estudiantes que se retiraron de su programa de estudios o que ya se graduaron.
FLUJO	Ver diagrama de flujo>>
TIEMPO DE CICLO	Cada semestre
COSTOS INTERNOS	Costos por el uso del Sistema de Información y Funcionarias del Centro de Registro y Control Académico, Equipos de Computación.
COSTOS PARA EL USUARIO:	No aplica

COMPONENTES

Entradas:	Listado electrónico de estudiantes que están en calidad de prueba, de fuera y en periodo de transición.
Salidas:	Informar a los estudiantes que están en calidad de reingreso, de fuera y en sistema de transición de su nuevo estado. Desprendible de notas con el estado actual del estudiante: Activo, Prueba, Periodo de Transición, Fuera, Retirado o Graduado
Contenido del Valor agregado:	Permite identificar el estado en cada semestre y los requerimientos de los estudiantes.
Usuarios del procedimiento:	Es un procedimiento interno. Beneficia a los estudiantes al mantener al día la información de las hojas de vida.
Retroalimentación Recibida:	Este procedimiento se verifica y retroalimenta cuando se solicitan certificados o de grados.
Canal de comunicación con el proveedor:	Por medio del Sistema de Información del Centro de Registro y Control y por el aplicativo de Gestión de Documentos.
Áreas de la UTP involucradas	Centro de Registro y Control Académico.

EFFECTIVIDAD

Explicación

Servicio inaceptable	NO	Es un procedimiento necesario ya que permite tener la información de los estudiantes actualizada, la cual es una de las funciones principales del Centro de Registro y Control Académico. En el historial académico que se puede consultar que se consulta por la página Web de la UTP, informa el estado académico actual del estudiante. Además las facultades comunican a los estudiantes que quedan en periodo de transición y les asignan los tutores.
Quejas de los clientes	NO	
Altos costos	SI	Genera costos en tiempo
Acumulación de trabajo	NO	
Reprocesos	SI	En casos especiales: Cuando no hay tutores asignados * Cuando el estudiante no ha sido notificado de su estado de Fuera. * Por error en alguna de sus notas el estudiante queda en un estado que no le corresponde.
Rechazo del output	NO	
Demoras en la entrega	NO	Es un proceso interno
Entregas incompletas	SI	Quedan pendientes revisar aquellas hojas de vida que tienen inconsistencias o inconvenientes, o para aquellos estudiantes que no se les puede definir el estado hasta tanto no cumplan con ciertos requisitos.

EFICIENCIA:

Explicación

Tiempo de ciclo por unidad (usuario)	NO	Es un procedimiento que es necesario hacerlo semestre a semestre a cada uno de los estudiantes activos.
Recursos utilizados por unidad	NO	Funcionarias del Centro, Monitores, Papelería, Centro de Computo.
% del valor agregado	NO	Hojas de Vida en el sistema actualizadas y clasificadas.
Costo de la mala calidad	NO	Fallas en la emisión de certificados, problemas para graduarse, demoras en las búsquedas, información no confiable, y errores consecuentes en otros procedimientos.
Tiempo de espera	NO	No aplica para usuarios externos.

EL EMPLEADO Y EL PROCEDIMIENTO:

Explicación

Los Funcionarios malinterpretan el procedimiento	NO	
¿Conocen el procedimiento?	SI	
Descubren una mejor manera de hacer las cosas	SI	Cada funcionaria se apoyan en el aplicativo para desarrollar el procedimiento, sin embargo siempre siguen los pasos documentados porque son muy generales.
Es difícil poner en práctica el método documentado	NO	
Les falta entrenamiento	NO	
Se les entrenó para realizar la actividad en forma diferente	NO	
Cuentan con las herramientas indispensables	SI	Pero la localización del archivo y el espacio del mismo provoca demoras en el procedimiento, accidentes de trabajo y reducción del tiempo para atender a los usuarios en las ventanillas, porque el funcionario debe ausentarse de la misma
Disponen del tiempo suficiente	NO	Pero se apoyan el trabajo desarrollo por monitores que la universidad contrata por horas. El único inconveniente es el tiempo de capacitación a los mismo para que no hallan fallas en el procedimiento.
Alguien les dijo que lo hicieran en forma diferente	NO	Algunos prefieren no subir a la oficina y realizar la labor en el archivo, pero el poco espacio es inconveniente y además no cuentan con todas las herramientas necesarias (Impresoras)
¿Comprenden porque deben seguir los procedimientos?	SI	
Capacitación recibida	SI	

RIESGOS, FALLAS Y MEJORAS

Consecuencias de que el proveedor del procedimiento incumpla:	Listados con errores, entregados fuera del tiempo estipulado para tal fin, reprocesos por fallas en la información especialmente cuando hay errores en la digitación de notas. También genera demoras en la matrícula de estudiantes en transición al no tener asignado el tutor oportunamente.
Qué ocurre si el procedimiento no se ejecuta:	Registro no cumpliría con una de sus funciones vitales que es la de mantener todo la información académica de los estudiantes actualizada. Con ello posteriores errores de los Certificados, tiempo para corregir la información errada
Posibles errores o fallas:	Cambiar el estado académico del estudiante por errores en la digitación de notas que afecten el promedio.
Riesgos	Errores en el sistema que cambien el estado del estudiante
Cómo se puede facilitar el procedimiento:	Organización eficiente del sistema de Tutores de la Universidad. Comunicación por correo electrónico al estudiante y a su acudiente, o a través del portal estudiantil para los estudiantes que pasan a semestre de transición o de a estado de fuera
Que actividades se pueden eliminar, suprimir, fusionar o separar en nuevo subprocedimiento:	
Problemática actual:	Actualmente este proceso lo realiza automáticamente el aplicativo de Registro y Control Académico y no genera inconvenientes, pero se deja en libertad a las facultades para informar a los estudiantes que pasan a periodo de transición, y no existen políticas de establecidas para informar y acompañar los estados de prueba y de fuera.

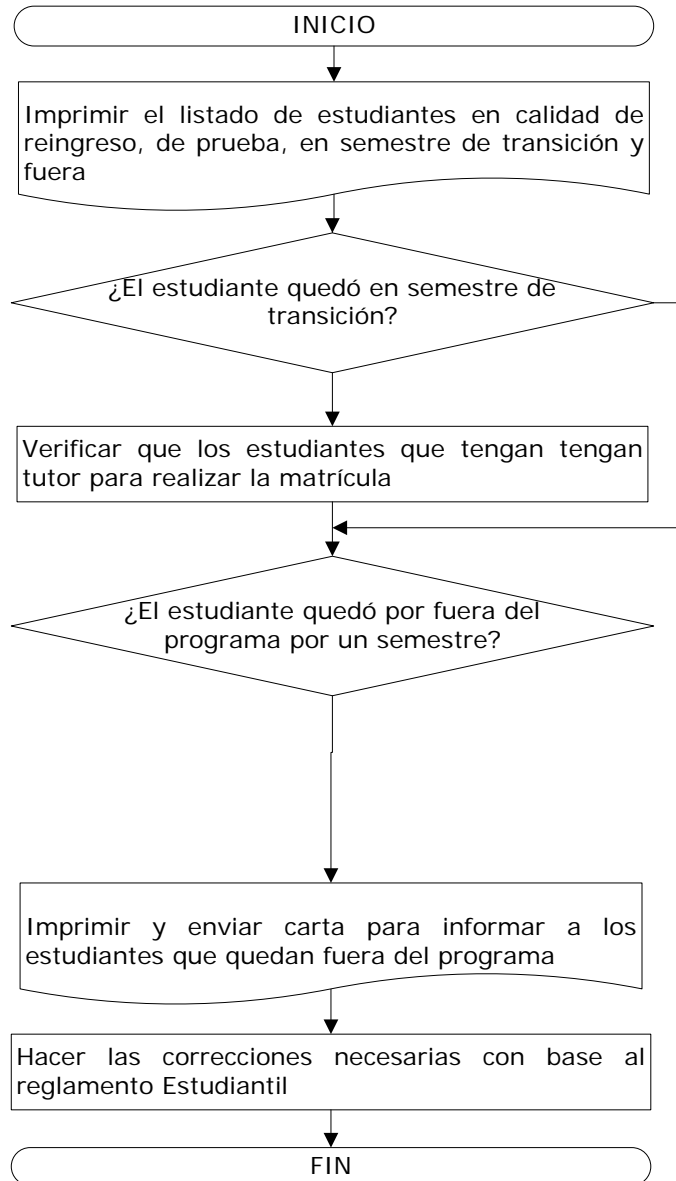
SERVUCCION

Usuarios:	Es un procedimiento interno. Beneficia a los estudiantes al mantener al día la información de las hojas de vida.
Actividades en las que participa el USUARIO:	No aplica. Es un procedimiento interno.
Actividades "Tras-bambalinas":	Impresión del listado de estudiantes en calidad de reingreso, de fuera y en semestre de transición

Ficha para Evaluar los procedimientos :: Diagrama de Flujo

Registro y Control Académico UTP

Procedimiento. Registro de Notas: Estado académico del estudiante



Ficha para Evaluar los procedimientos

Registro y Control Académico UTP

CODIGO	RNO05
NOMBRE	Reporte de notas impreso
CATEGORIA	Registro de Notas
DEFINICIÓN	Este procedimiento consiste en la entrega, tanto a estudiantes como a sus respectivos padres de familia o acudientes, del reporte de notas impreso del último semestre académico.
FLUJO	Ver diagrama de flujo >>
TIEMPO DE CICLO	Cada semestre
COSTOS INTERNOS	Costos por el uso del Sistema de Información y Funcionarias del Centro de Registro y Control Académico, Equipos de Computación.
COSTOS PARA EL USUARIO:	No aplica

COMPONENTES

Entradas:	Información de las notas provenientes del sistema de información del Centro de Registro y Control.
Salidas:	Informar a los padres de familia o acudientes y a los estudiantes sobre las notas de los mismo; Mantener las hojas de vida físicas y del sistema actualizadas.
Contenido del Valor agregado:	Permite mantener las hojas físicas actualizadas y a los estudiantes, padres de familia o acudientes informados del desempeño académico del estudiante.
Usuarios del procedimiento:	Estudiantes, Padres de familia, acudientes
Retroalimentación Recibida:	Este procedimiento se verifica y retroalimenta cuando se solicitan certificados o de grados.
Canal de comunicación con el proveedor:	Por medio del Sistema de Información del Centro de Registro y Control y por el aplicativo de Gestión de Documentos.
Áreas de la UTP involucradas	Centro de Registro y Control Académico.

EFFECTIVIDAD

Explicación

Servicio inaceptable	NO	Es un procedimiento de gran relevancia ya que permite informar a los estudiantes y a sus padres o acudientes sobre el desempeño académico del estudiante, la cual es una de las funciones principales del Centro de Registro y Control Académico
Quejas de los clientes	SI	Cuando la información personal de los padres de familia o acudientes no están actualizada.
Altos costos	SI	Genera costos en tiempo (sobre todo de transporte entre el archivo y la oficina) y dinero (por el envío a través de una compañía de correos a las casas de los padres de familia y acudientes).
Acumulación de trabajo	SI	Es un proceso dispendioso por el número de estudiantes con que cuenta la universidad.
Reprocesos	SI	En casos especiales: * Cuando no hay tutores asignados * Cuando el estudiante no ha sido notificado de su estado de afuera. * Por error en alguna de sus notas el estudiante queda en un estado que no le corresponde.
Rechazo del output	SI	* En el envío de las notas a las casas de los padres de familia y acudientes surgen muchas devoluciones debido a que los estudiantes no actualizan o no registran en el sistema los datos de sus acudientes.
Demoras en la entrega	SI	Por falta de información actualizada de padres de familia y acudientes
Entregas incompletas	SI	Quedan pendientes revisar aquellas hojas de vida que tienen inconsistencias o inconvenientes, o para aquellos estudiantes que no se les puede definir el estado hasta tanto no cumplan con ciertos requisitos.

EFICIENCIA:

Explicación

Tiempo de ciclo por unidad (usuario)	NO	Los pasos del procedimiento son cortos, las demoras se presentan por los tiempos de desplazamiento entre la oficina y el archivo. Es un procedimiento que es necesario hacerlo semestre a semestre a cada uno de los estudiantes activos. Por otro lado depende de la confiabilidad de los datos entregados por los estudiantes.
Recursos utilizados por unidad	NO	Funcionarias del Centro, Monitores, Papelería, Centro de Computo, impresora y papel.
% del valor agregado	NO	Hojas de Vida actualizadas y clasificadas. Padres de familia y acudientes informados
Costo de la mala calidad	NO	Fallas en la emisión de certificados, problemas para graduarse, demoras en las búsquedas, información no confiable, y errores consecuentes en otros procedimientos. Reclamos por parte de los padres de familia y acudiente:
Tiempo de espera	NO	No aplica para usuarios externos.

EL EMPLEADO Y ELPROCEDIMIENTO:

Explicación

Los Funcionarios malinterpretan el procedimiento	NO	
¿Conocen el procedimiento?	SI	
Descubren una mejor manera de hacer las cosas	SI	Cada funcionaria aplica sus habilidades y sus técnicas para desarrollar el procedimiento, sin embargo siempre siguen los pasos documentados porque son muy generales.
Es difícil poner en práctica el método documentado	NO	
Les falta entrenamiento	NO	
Se les entrenó para realizar la actividad en forma diferente	NO	
Cuentan con las herramientas indispensables	SI	Pero la localización del archivo y el espacio del mismo provoca demoras en el procedimiento, accidentes de trabajo y reducción del tiempo para atender a los usuarios en las ventanillas, porque el funcionario debe ausentarse de la misma
Disponen del tiempo suficiente	NO	Pero se apoyan el trabajo desarrollo por monitores que la universidad contrata por horas. El único inconveniente es el tiempo de capacitación a los mismos para que no hallan fallas en el procedimiento.
Alguien les dijo que lo hicieran en forma diferente	NO	Algunos prefieren no subir a la oficina y realizar la labor en el archivo, pero el poco espacio es inconveniente y además no cuentan con todas las herramientas necesarias (Impresoras)
¿Comprenden porque deben seguir los procedimientos?	SI	
Capacitación recibida	SI	

RIESGOS, FALLAS Y MEJORAS

Consecuencias de que el proveedor del procedimiento incumpla:	Hojas de vida físicas desactualizadas. Estudiantes y acudientes no informados a tiempo. Dificultades para desarrollar otros procedimientos que dependen de las notas.
Qué ocurre si el procedimiento no se ejecuta:	Registro no cumpliría con una de sus funciones vitales que es la de mantener toda la información académica de los estudiantes actualizada. Con ello posteriores errores de los Certificados, tiempo para corregir la información errada
Posibles errores o fallas:	No generar la totalidad de los desprendibles de notas.
Riesgos	Recibir de las decanaturas memorando de modificación de notas por fuera de los plazos establecidos para ello (15 días hábiles después de la digitación de las notas). Que la información personal del estudiante no esté actualizada o presente errores
Cómo se puede facilitar el procedimiento:	Ver Propuesta de la "HOJA DE VIDA ELECTRÓNICA", de la "RAMPA Y EL CARRITO METÁLICO DE TRANSPORTE", revisión de la Distribución en Planta con la respectiva planeación del espacio del Archivo, Organización eficiente del sistema de Tutores de la Universidad
Que actividades se pueden eliminar, suprimir, fusionar o separar en nuevo subprocedimiento:	* Hacer reuniones de acudientes en forma periódica para informar sobre el estado académico del estudiante (Requisito para matricularse al siguiente semestre). * Utilizar correo electrónico del acudiente para informarle sobre el estado académico en los casos de estudiantes que pasan a semestre de transición o a estado de fuera.
Problemática actual:	* Accidentes de trabajo por la ubicación del Archivo del Centro. * Es una actividad que ocupa demasiado tiempo para la funcionaria encargada, retarda el cumplimiento de sus demás actividades y no aprovecha adecuadamente las nuevas tecnologías que posee la universidad. * Proceso dispendioso de clasificación y actualización de las hojas de vida porque debe realizarse una por una. * Gran número de devoluciones de desprendibles de notas por direcciones de padres de familia y acudientes erradas. Esto último constituye una gran pérdida en recursos para la universidad.

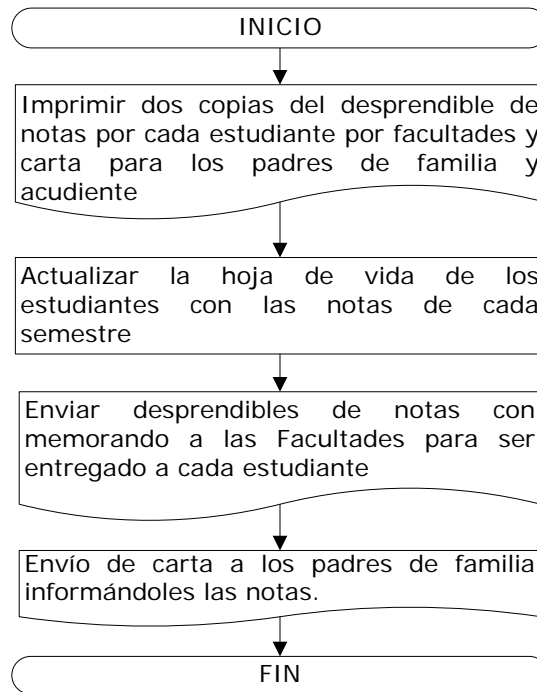
SERVUCIÓN

Usuarios:	Estudiantes, Padres de familia, acudientes
Actividades en las que participa el USUARIO:	Los padres de familia, acudientes y estudiantes son receptores de este procedimiento.
Actividades "Tras-bambalinas":	Imprimir el desprendible de notas en tres copias: una para el estudiante, otra para la hoja de vida y la última para los padres o acudientes.

Ficha para Evaluar los procedimientos :: Diagrama de Flujo

Registro y Control Académico UTP

Procedimiento. Reporte de Notas Impreso



Ficha para Evaluar los procedimientos

Registro y Control Académico UTP

CODIGO	RN006
NOMBRE	Registro de las notas de las Pruebas de Suficiencia
CATEGORIA	Registro de Notas
DEFINICION	Este procedimiento permite realizar el registro oficial de la nota obtenida por un estudiante en una prueba de suficiencia, verificando que cumpla con todos los requisitos exigidos para tramitar dicho registro.
FLUJO	Ver diagrama de flujo >>
TIEMPO DE CICLO	Cada semestre
COSTOS INTERNOS	Costos por el uso del Sistema de Información y Funcionarias del Centro de Registro y Control Académico, Equipos de Computación.
COSTOS PARA EL USUARIO:	No aplica

COMPONENTES

Entradas:	Actas firmadas por dos jurados y el director de programa informando la nota del estudiante. Recibo de pago de la prueba de suficiencia
Salidas:	Registro en las hojas de vida del sistema las notas de las pruebas de suficiencia. Carpeta de notas con los reportes de los estudiantes por program
Contenido del Valor agregado:	Permite mantener las hojas físicas actualizadas con las notas de la pruebas de suficiencia.
Usuarios del procedimiento:	Es un procedimiento interno que ocurre al principio y al final del semestre, que beneficia a los estudiantes que reprobaron una asignatura en algún momento de su carrera.
Retroalimentación Recibida:	Este procedimiento se verifica y retroalimenta cuando se solicitan certificados o de grados.
Canal de comunicación con el proveedor:	Por medio del Sistema de Información del Centro de Registro y Control y por el aplicativo de Gestión de Documentos.
Areas de la UTP involucradas	Centro de Registro y Control Académico.

EFFECTIVIDAD

Explicación

Servicio inaceptable	NO	Permite a los estudiantes aprobar las asignaturas que reprobaron en algún momento de su carrera
Quejas de los clientes	SI	Cuando los estudiantes esperan matricular un asignatura cuyo prerequisite es la asignatura que aprobaron en examen de suficiencia y la información no es registrada en el sistema con la rapidez que ellos esperar
Altos costos	SI	Genera costos en tiempo por la cantidad.
Acumulación de trabajo	NO	
Reprocesos	SI	En ocasiones cuando el acta carece de la información mínima requerida y es necesario devolverla para su corrección.
Rechazo del output	NO	
Demoras en la entrega	SI	Por devolución de actas incompletas o con información incongruente.
Entregas incompletas	NO	

EFICIENCIA:

Explicación

Tiempo de ciclo por unidad (usuario)		Los pasos del procedimiento son cortos, las demoras se presentan por devolución de actas incompletas y por los tiempos de desplazamiento entre la oficina y el archivo.
Recursos utilizados por unidad		Funcionarias del Centro, Monitores, Papelería, Centro de Computo.
% del valor agregado		Hojas de Vida actualizadas tanto electronica como física.
Costo de la mala calidad		Fallas en la emisión de certificados, problemas para graduarse, demoras en las búsquedas, información no confiable, y errores consecuentes en otros procedimientos.
Tiempo de espera		Depende de la calidad en las actas provenientes de las facultades.

EL EMPLEADO Y ELPROCEDIMIENTO:

Explicación

Los Funcionarios malinterpretan el procedimiento	NO	
¿Conocen el procedimiento?	SI	
Descubren una mejor manera de hacer las cosas	SI	Cada funcionaria aplica sus habilidades y sus técnicas para desarrollar el procedimiento, sin embargo siempre siguen los pasos documentados porque son muy generales.
Es difícil poner en práctica el método documentado	NO	
Les falta entrenamiento	NO	
Se les entrenó para realizar la actividad en forma diferente	NO	
Cuentan con las herramientas indispensables	SI	Pero la localización del archivo y el espacio del mismo provoca demoras en el procedimiento, accidentes de trabajo y reducción del tiempo para atender a los usuarios en las ventanillas, porque el funcionario debe ausentarse de la misma
Disponen del tiempo suficiente	NO	Pero se apoyan el trabajo desarrollo por monitores que la universidad contrata por horas. El único inconveniente es el tiempo de capacitación a los mismos para que no hallan fallas en el procedimiento.
Alguien les dijo que lo hicieran en forma diferente	NO	
¿Comprenden porque deben seguir los procedimientos?	SI	
Capacitación recibida	SI	

RIESGOS, FALLAS Y MEJORAS

Consecuencias de que el proveedor del procedimiento incumpla:	Demoras en la matricula de estudiantes que aprobaron el examen de asignaturas que eran prerequisite de otras que desea ver. Dificultades en otros procedimientos como certificados o graduación.
Qué ocurre si el procedimiento no se ejecuta:	Registro no cumpliría con una de sus funciones vitales que es la de mantener toda la información académica de los estudiantes actualizada. Con ello posteriores errores de los Certificados, tiempo para corregir la información errada
Posibles errores o fallas:	Registrar nota a otro estudiante. Mala digitación de la nota.
Riesgos	Envío por parte de las facultades de listados con errores o incompletas. Recibo de listado por fuera de la fecha máxima estipulado para ello.
Cómo se puede facilitar el procedimiento:	Las facultades deben registrar la nota en el sistema de información en línea anexando número de acta de aprobación y verificando que se cumplan con todos los requerimientos exigidos por el Plan de Estudios y el Reglamento Estudiantil.
Que actividades se pueden eliminar, suprimir, fusionar o separar en nuevo subprocedimiento:	
Problemática actual:	Accidentes de trabajo por la ubicación del Archivo del Centro. * Devoluciones de actas incompletas lo cual genera dificultades para registrar las notas a tiempo. Demoras por el volumen de actas a revisar y registrar

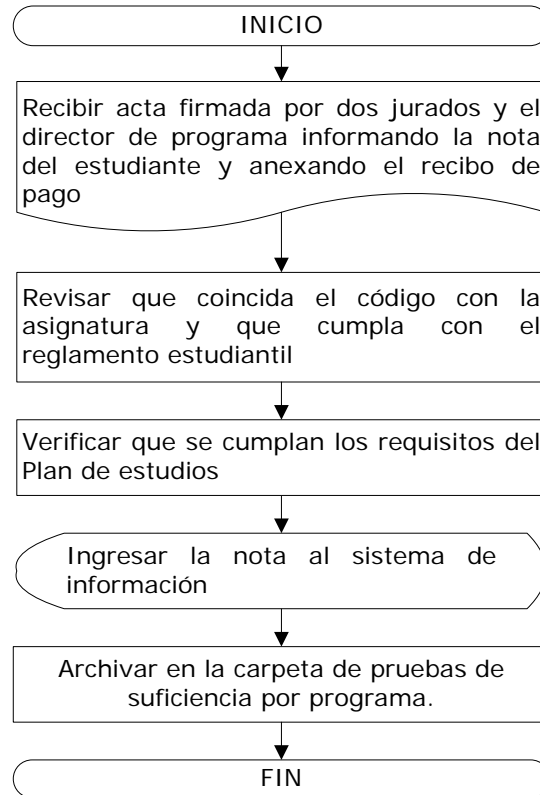
SERVUCCION

Usuarios:	Es un procedimiento interno que ocurre al principio y al final del semestre, que beneficia a los estudiantes que reprobaron una asignatura en algún momento de su carrera.
Actividades en las que participa el USUARIO:	El usuario se inscribe para el examen en la Facultad a la que pertenece, lo presenta y la Facultad envía el acta con la nota al Centro de Registro y Control Académico
Actividades "Tras-bambalinas":	Recibi acta firmada por dos jurados y director de programa o decano con la nota del estudiante y anexando el recibo de pago. Revisar que la asignatura, el código de la misma y el plan de estudios coincidan. Asegurar que se cumpla con los requisitos del Reglamento Estudiantil. Ingresar la nota al sistema de información. Archivar en la hoja de vida del estudiante

Ficha para Evaluar los procedimientos :: Diagrama de Flujo

Registro y Control Académico UTP

Procedimiento. Registro de la Nota de Pruebas de Suficiencia



Ficha para Evaluar los procedimientos

Registro y Control Académico UTP

CODIGO	RNO07
NOMBRE	Cursos Dirigidos
CATEGORIA	Registro de Notas
DEFINICION	Cursos dirigidos son aquellos programados y autorizados por razones académicas excepcionales, por el Consejo de Facultad, luego del estudio y recomendación presentada por el Decano o Director respectivo, para que se realicen conservando el programa regular, la intensidad horaria semestral y en un tiempo no menor de un mes ni mayor a seis (6) meses.
FLUJO	Ver diagrama de flujo>>
TIEMPO DE CICLO	Cada semestre
COSTOS INTERNOS	Costos por el uso del Sistema de Información y Funcionarias del Centro de Registro y Control Académico, Equipos de Computación.
COSTOS PARA EL USUARIO:	Cancela la matrícula financiera que tenga asignada.

COMPONENTES

Entradas:	* Solicitud del estudiante con original y copia dirigida al Consejo de la Facultad respectiva. * Memorando al Centro de Registro y Control notificando el nombre del docente del curso dirigido. * Memorando de la facultad con la nota definitiva del curso dirigido
Salidas:	Registro en las hojas de vida del sistema las notas de los cursos dirigidos Carpeta de notas con los reportes de los estudiantes por programa
Contenido del Valor agregado:	Permite mantener las hojas físicas actualizadas con el memorando y la nota de los cursos dirigidos.
Usuarios del procedimiento:	Estudiantes matriculados que tienen pendientes hasta dos asignaturas para culminar con su Plan de Estudios y optar así a su título profesional.
Retroalimentación Recibida:	Este procedimiento se verifica y retroalimenta cuando se realiza la solicitud de grado.
Canal de comunicación con el proveedor:	Por medio del Sistema de Información del Centro de Registro y Control y por el aplicativo de Gestión de Documentos.
Areas de la UTP involucradas	Centro de Registro y Control Académico.

EFFECTIVIDAD

Explicación

Servicio inaceptable	NO	Permite a los estudiantes cursar hasta dos asignaturas por fuera del límite de créditos bajo la tutoría de uno o más profesores designados por el Decano, previa disponibilidad del profesor.
Quejas de los clientes	SI	Cuando los estudiantes esperan que se les aprueben cursos dirigidos sin cumplir con los requisitos establecidos en el Reglamento Estudiantil.
Altos costos	SI	Genera costos en tiempo por la cantidad de solicitudes de cursos dirigidos que llegan cada semestre, muchos de los cuales deben ser negados, después de una rigurosa revisión de la hoja de vida del estudiante, por no cumplir con los requisitos de créditos o por no ser un requisito definitivo para optar al título profesional.
Acumulación de trabajo	SI	El gran número de solicitudes ocasiona represamiento de trabajo.
Reprocesos	NO	
Rechazo del output	NO	
Demoras en la entrega	SI	Debido al volumen de solicitudes que no cumplen con los requisitos mínimos que exige el Reglamento Estudiantil
Entregas incompletas	NO	

EFICIENCIA:

Explicación

Tiempo de ciclo por unidad (usuario)		Los pasos del procedimiento son dispendiosos por la necesidad de revisar a fondo la hoja de vida del estudiante y por los tiempos de desplazamiento entre la oficina y el archivo.
Recursos utilizados por unidad		Funcionarias del Centro, Monitores, Papelería, Centro de Computo.
% del valor agregado		Al realizar este estudio las funcionarias realizan parte del trabajo que se exige en el procedimiento de Graduación.
Costo de la mala calidad		Incumplimiento del Reglamento Estudiantil, reprocesos y quejas de los estudiantes
Tiempo de espera		Depende del conocimiento y del cumplimiento de los requisitos para realizar la solicitud, por parte de los estudiantes.

EL EMPLEADO Y EL PROCEDIMIENTO:

Explicación

Los Funcionarios malinterpretan el procedimiento	NO	
¿Conocen el procedimiento?	SI	
Descubren una mejor manera de hacer las cosas	SI	Cada funcionaria aplica sus habilidades y sus técnicas para desarrollar el procedimiento, sin embargo siempre siguen los pasos documentados porque son muy generales.
Es difícil poner en práctica el método documentado	NO	
Les falta entrenamiento	NO	
Se les entrenó para realizar la actividad en forma diferente	NO	
Cuentan con las herramientas indispensables	SI	Pero la localización del archivo y el espacio del mismo provoca demoras en el procedimiento.
Disponen del tiempo suficiente	NO	El inconveniente principal es la falta de conocimiento del Reglamento Estudiantil por parte de los estudiantes.
Alguien les dijo que lo hicieran en forma diferente	NO	
¿Comprenden porque deben seguir los procedimientos?	SI	
Capacitación recibida	SI	

RIESGOS, FALLAS Y MEJORAS

Consecuencias de que el proveedor del procedimiento incumpla:		Si el memorando del Consejo de Facultad aprobando el Curso Dirigido por el estudiante con el nombre del docente asignado y digitarlo en el sistema, no llega antes de los plazos fijados para ello o antes de que el estudiante realice su solicitud de grado, se generan inconvenientes por falta de información, para el registro de las notas o para realizar estudio de grado
Qué ocurre si el procedimiento no se ejecuta:		El estudiante que espere optar al título con la aplicación de este procedimiento podría verse perjudicado
Posibles errores o fallas:		Registrar nota a otro estudiante. Mala digitación de la nota.
Riesgos		Envío por parte de las facultades de listados con errores o incompletas. Recibo de listado por fuera de la fecha máxima estipulado para ello.
Cómo se puede facilitar el procedimiento:		Las facultades deberían registrar la nota en el sistema de información en línea, anexando número y fecha del memorando de aprobación de la asignatura
Que actividades se pueden eliminar, suprimir, fusionar o separar en nuevo subprocedimiento:		
Problemática actual:		Existe un gran volumen de solicitudes de Cursos Dirigidos que deben ser rechazadas, después de un minucioso estudio, por desconocimiento del Reglamento Estudiantil. Lo cual implica una pérdida considerable de recursos útiles para la ejecución de otros procedimientos

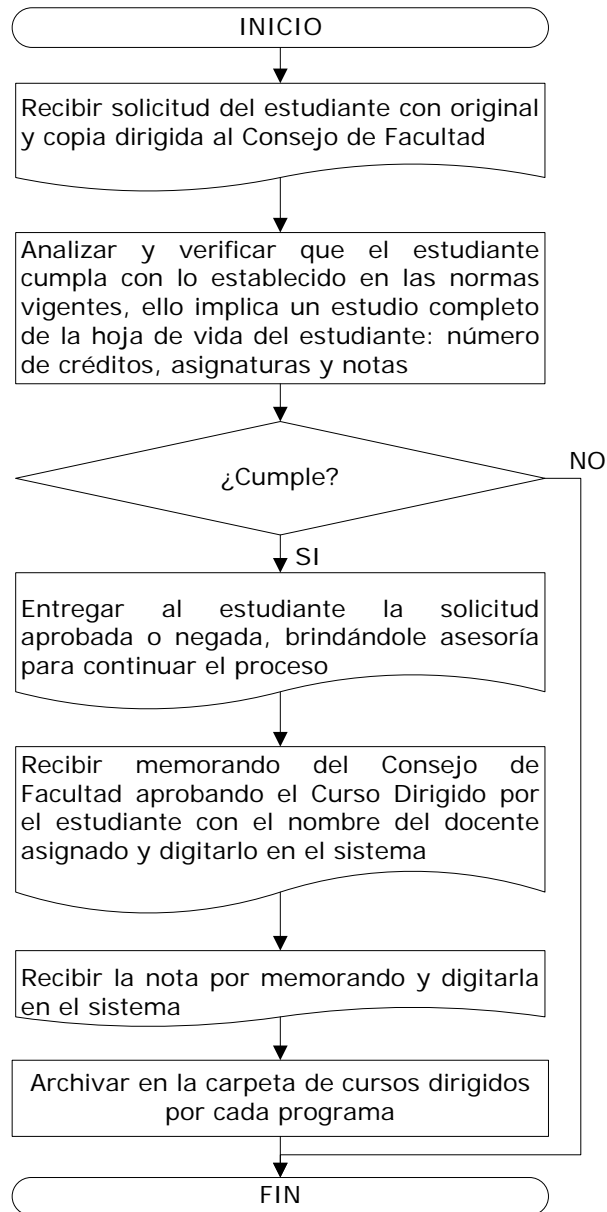
SERVUCIÓN

Usuarios:	Estudiantes matriculados que tienen pendientes hasta dos asignaturas para culminar con su Plan de Estudios y optar así a su título profesional.
Actividades en las que participa el USUARIO:	El estudiante presenta en Registro y Control Académico la solicitud dirigida al Consejo de Facultad con original y copia en la ventanilla del programa académico correspondiente. El estudiante reclama la solicitud si esta es aprobada.
Actividades "Tras-bambalinas":	Recibir solicitud del estudiante con original y copia. Analizar y verificar que le estudiante cumpla con lo establecido en las normas vigentes, dicho análisis se realiza mediante un estudio completo de la hoja de vida del estudiante (Número de créditos, asignaturas aprobadas y notas). Entregar al estudiante la respuesta del Consejo de Facultad y asesorarlo para continuar con el proceso. Recibir memorando con el nombre del docente asignado para el curso dirigido. Recibir la nota por memorando y digitarla en el sistema. Archivar en la Hoja de Vida

Ficha para Evaluar los procedimientos :: Diagrama de Flujo

Registro y Control Académico UTP

Procedimiento. Cursos Dirigidos



Ficha para Evaluar los procedimientos

Registro y Control Académico UTP

CODIGO	RN008
NOMBRE	Registro de nota de Cursos Intersemestrales
CATEGORIA	Registro de Notas
DEFINICION	Son cursos ofrecidos por la Universidad en el periodo intersemestral de acuerdo con el Calendario Académico vigente para cada año lectivo. Estos cursos tienen una intensidad horaria igual a la de los cursos dictados regularmente, conservando la calidad académica.
FLUJO	Ver diagrama de flujo>>
TIEMPO DE CICLO	Cada semestre
COSTOS INTERNOS	Costos por el uso del Sistema de Información y Funcionarias del Centro de Registro y Control Académico, Equipos de Computación.
COSTOS PARA EL USUARIO:	

COMPONENTES

Entradas:	Listado electrónico de notas de los cursos intersemestrales digitado en el sistema por las Facultades.
Salidas:	Registro en las hojas de vida del sistema las notas de los cursos intersemestrales. Carpeta de notas con los reportes de los estudiantes por programa
Contenido del Valor agregado:	Permite mantener las hojas físicas actualizadas con las notas de los cursos intersemestrales y mantener al día la carpeta de acuerdos del Consejo Académico.
Usuarios del procedimiento:	Estudiantes matriculados o que han sido admitidos como estudiantes de reingreso
Retroalimentación Recibida:	Este procedimiento se verifica y retroalimenta cuando se realiza la solicitud de grado o se expiden certificados de notas.
Canal de comunicación con el proveedor:	Por medio del Sistema de Información del Centro de Registro y Control y por el aplicativo de Gestión de Documentos.
Areas de la UTP involucradas	Centro de Registro y Control Académico.

EFFECTIVIDAD

Explicación

Servicio inaceptable	NO	Permite a los estudiantes cursar hasta dos asignaturas en periodo de vacaciones para ponerse al día con su plan de estudios o adelantar asignaturas del mismo.
Quejas de los clientes	NO	
Altos costos	NO	Costos en tiempo, recursos informaticos e impresión.
Acumulación de trabajo	NO	
Reprocesos	NO	
Rechazo del output	NO	
Demoras en la entrega	NO	
Entregas incompletas	NO	

EFICIENCIA:

Explicación

Tiempo de ciclo por unidad (usuario)		Los pasos del procedimiento son cortos y están dentro las funciones normales de los funcionarios.
Recursos utilizados por unidad		Funcionarias del Centro, Monitores, Papelería, Centro de Computo.
% del valor agregado		
Costo de la mala calidad		
Tiempo de espera		

EL EMPLEADO Y ELPROCEDIMIENTO:

Explicación

Los Funcionarios malinterpretan el procedimiento	NO	
¿Conocen el procedimiento?	SI	
Descubren una mejor manera de hacer las cosas	SI	Cada funcionaria aplica sus habilidades y sus técnicas para desarrollar el procedimiento, sin embargo siempre siguen los pasos documentados porque son muy generales.
Es difícil poner en práctica el método documentado	NO	
Les falta entrenamiento	NO	
Se les entrenó para realizar la actividad en forma diferente	NO	
Cuentan con las herramientas indispensables	NO	
Disponen del tiempo suficiente	NO	
Alguien les dijo que lo hicieran en forma diferente	NO	
¿Comprenden porque deben seguir los procedimientos?	SI	
Capacitación recibida	SI	

RIESGOS, FALLAS Y MEJORAS

Consecuencias de que el proveedor del procedimiento incumpla:	Si las Facultades no digitan las notas de los estudiantes dentro de los plazos fijados por el Reglamento Estudiantil, pueden generar demoras en la matrícula académica de los estudiantes que cursaron y aprobaron los cursos intersemestrales de asignaturas que son prerequisite en el periodo siguiente.
Qué ocurre si el procedimiento no se ejecuta:	La nota del curso intersemestral no se registra y el estudiante se vería perjudicado.
Posibles errores o fallas:	
Riesgos	Que el listado electronico contenga errores de digitación, presente inconsistencias o esté incompleto.
Cómo se puede facilitar el procedimiento:	
Que actividades se pueden eliminar, suprimir, fusionar o separar en nuevo subprocedimiento:	
Problemática actual:	Algunas facultades no registran las notas con el suficiente tiempo para su revisión y actualización en el Sistema de Información.

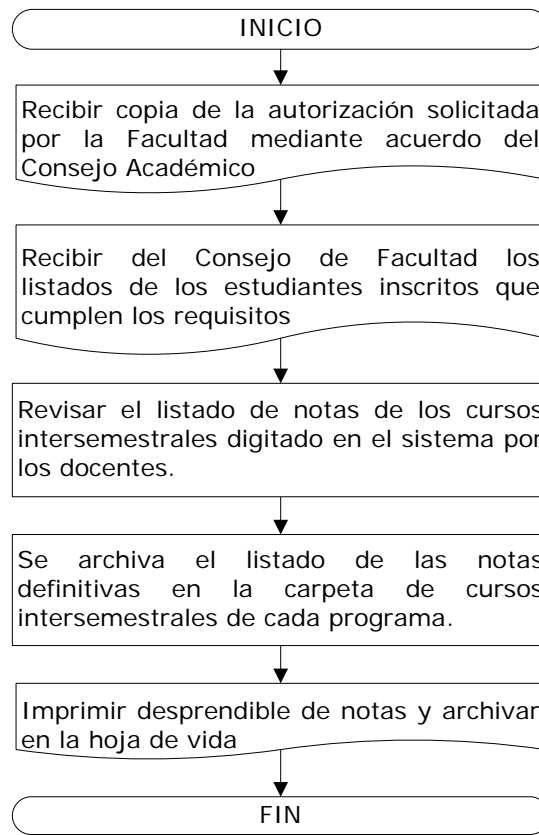
SERVUCIÓN

Usuarios:	Estudiantes matriculados o que han sido admitidos como estudiantes de reingreso
Actividades en las que participa el USUARIO:	Inscribirse, cancelar y asistir al curso intersemestral.
Actividades "Tras-bambalinas":	Recibir copia de la autorización solicitada por la Facultad mediante Acuerdo del Consejo Académico. Recibir del Consejo de Facultad los listados de los estudiantes inscritos que cumplen los requisitos. Revisar el listado de notas de los cursos intersemestrales digitado en el sistema por las Facultades. Archivar el listado de notas con las notas del semestre. Imprimir el desprendible de notas y archivar en la hoja de vida

Ficha para Evaluar los procedimientos :: Diagrama de Flujo

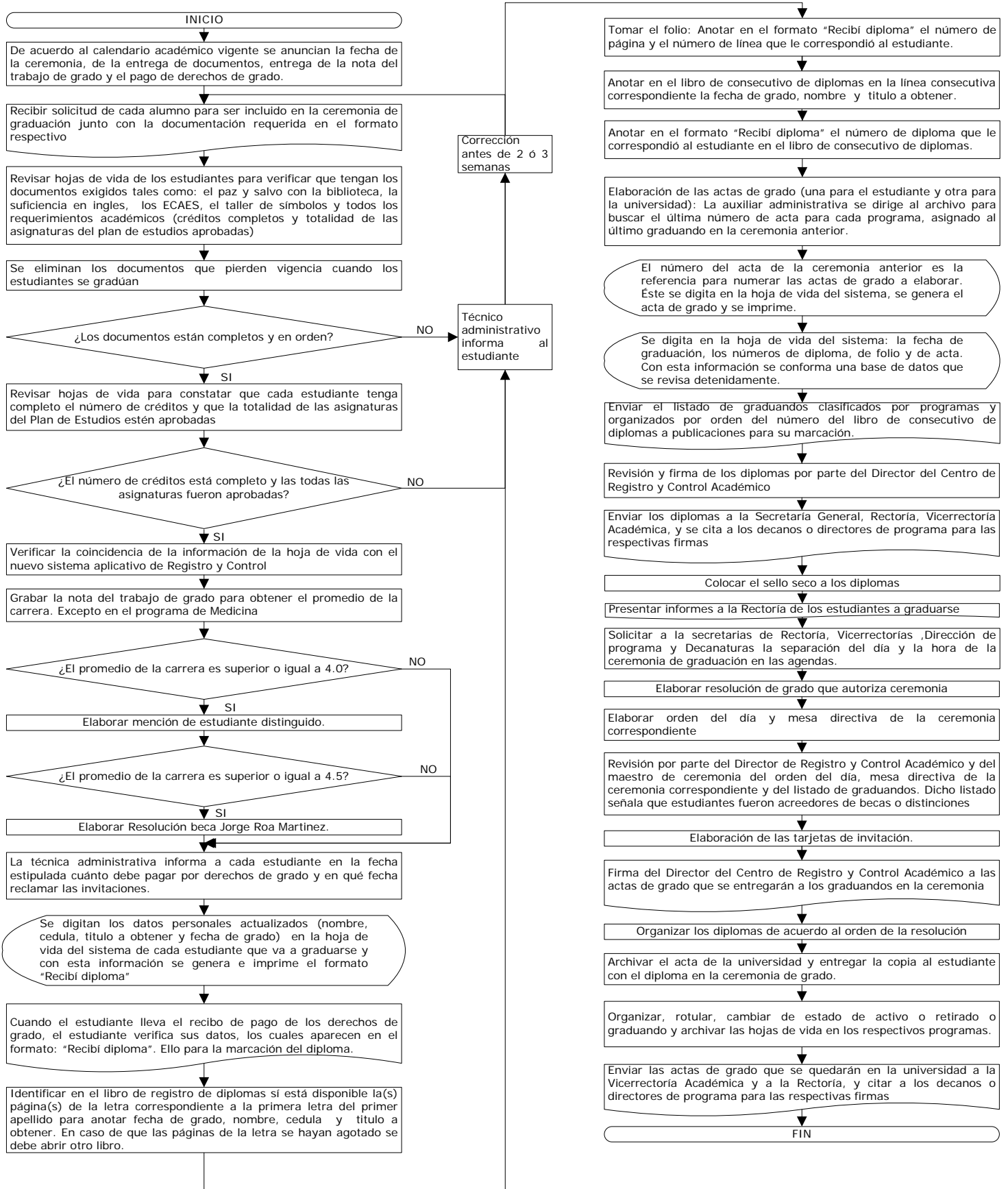
Registro y Control Académico UTP

Procedimiento. Registro de nota de Cursos Intersemestrales



CODIGO	GRA01
NOMBRE	Graduación de alumnos de pregrado, postgrado y ceremonias especiales
CATEGORIA	Graduaciones
DEFINICIÓN	La graduación es el trámite que oficializa la culminación por parte de un estudiante de su plan de estudios en pregrado o postgrado. En este trámite se ejecutan los pasos que permiten la entrega formal del título profesional o postgradual al estudiante
FLUJO	Ver diagrama de flujo >>
TIEMPO DE CICLO	Cada semestre
COSTOS INTERNOS	Costos por el uso del Sistema de Información y Funcionarias del Centro de Registro y Control Académico, Equipos de Computación.
COSTOS PARA EL USUARIO:	Derechos de Grado: \$57.000 - Marcada del Diploma: \$16.000 - Ecaes: \$35.000 Ceremonia Especial: Sumar (1/2 SMLV) a la Ceremonia General
COMPONENTES	
Entradas:	Solicitud de grado diligenciado junto a una fotografía no instantánea, carnet estudiantil, fotocopia autenticada de la Cédula y de la Libreta Militar. En caso de que al estudiante le falte algún documento en su hoja de vida debe adjuntar antes de la fecha de entrega de resultados. Cuando la solicitud de grado es aprobada y el estudiante cancela los derechos de grado, la marcación del diploma y el examen ECAES (cuando aplique), se diligencia y revisa por parte del estudiante el formato de "Recibi diploma", el cual contiene los datos que aparecerán en el diploma y en el Acta de grado.
Salidas:	Estudiantes con Título Profesional, Tecnólogo o Postgradual. Hojas de vida actualizadas con el estado de egresado y con el resumen de grado. Así mismo se organizan con las actas de grado firmadas por el Rector, Vicerrector Académico y Decano de la Facultad respectiva en carpetas por facultades que se guardan en el archivo general
Contenido del Valor agregado:	Permite actualizar las hojas físicas con los estudiantes graduados y conservar una base de datos con los mismos.
Usuarios del procedimiento:	Estudiantes matriculados y que cumplan con todos los requisitos para optar al título (paz y salvo con la biblioteca, certificado de suficiencia en inglés, ECAES, taller de símbolos, haber cursado y aprobado todas las asignaturas del Plan de estudios y tener todos los créditos exigidos por el programa, trabajo de grado (según el programa))
Retroalimentación Recibida:	Este procedimiento se verifica y retroalimenta con la información de las Facultades y del sistema de información.
Canal de comunicación con el proveedor:	Por medio del Sistema de Información del Centro de Registro y Control y por el aplicativo de Gestión de Documentos.
Áreas de la UTP involucradas	Centro de Registro y Control Académico, Facultades, Vicerrectoría Académica, Rectoría, Biblioteca, ILEX, Bienestar Universitario
EFFECTIVIDAD	
Servicio inaceptable	NO Es el procedimiento que permite la culminación del proceso del estudiante como miembro de un programa de la universidad.
Quejas de los clientes	SI En ocasiones cuando surgen inconvenientes con los documentos o con las notas que están registradas en el sistema. A veces hay inconvenientes en la comunicación con las aspirantes de grado.
Altos costos	NO Costos en tiempo, recursos informáticos e impresión.
Acumulación de trabajo	SI Cuando el volumen de solicitudes es muy alto, la verificación minuciosa provoca acumulación de trabajo.
Reprocesos	SI Cuando los estudiantes no cumplen con todos los requisitos y es necesario esperar a que los completen.
Rechazo del output	NO
Demoras en la entrega	SI Cuando las solicitudes no cumplen con requisitos que no se pueden completar de manera inmediata (asignaturas no cursadas, falta de la nota trabajo de grado, necesidad de aprobación del grado por parte del Consejo de Facultad, cuando el estudiante termina sus estudios y no solicita el grado inmediatamente)
Entregas incompletas	NO
EFICIENCIA:	
Tiempo de ciclo por unidad (usuario)	Es el procedimiento más largo y que implica la mayor cantidad de revisiones.
Recursos utilizados por unidad	Funcionarias del Centro, Monitores, Papelería, Centro de Computo.
% del valor agregado	Hojas de vida Físicas y del Sistema Actualizadas. Base de datos con estudiantes graduados.
Costo de la mala calidad	Estudiantes frustrados por no graduarse a tiempo
Tiempo de espera	
EL EMPLEADO Y EL PROCEDIMIENTO:	
Los Funcionarios malinterpretan el procedimiento	NO
¿Conocen el procedimiento?	SI
Descubren una mejor manera de hacer las cosas	SI Cada funcionaria aplica sus habilidades y sus técnicas para desarrollar el procedimiento, sin embargo siempre siguen los pasos documentados porque son muy generales.
Es difícil poner en práctica el método documentado	NO
Les falta entrenamiento	NO
Se les entrenó para realizar la actividad en forma diferente	NO
Cuentan con las herramientas indispensables	SI Pero la localización del archivo y el espacio del mismo provoca demoras en el procedimiento. Así mismo el exceso de revisiones que por separado efectúan las funcionarias.
Disponen del tiempo suficiente	NO En ocasiones el tiempo para la revisión y estudio de las hojas de vida está muy unido a la ejecución de otros procedimientos vitales para el Centro de Registro y Control.
Alguien les dijo que lo hicieran en forma diferente	NO
¿Comprenden porque deben seguir los procedimientos?	SI
Capacitación recibida	SI
RIESGOS, FALLAS Y MEJORAS	
Consecuencias de que el proveedor del procedimiento incumpla:	SI las Facultades, Vicerrectoría Académica, Rectoría, Biblioteca, ILEX, Bienestar Universitario, no cumplen con su función de manera oportuna el trabajo se acumula y surge el estrés entre los funcionarios del Centro de Registro y Control Académico.
Qué ocurre si el procedimiento no se ejecuta:	Las quejas de los estudiantes aspirantes a grado serían muy delicadas y justificadas, ya que podrían perder importantes oportunidades laborales. La imagen de la universidad se vería seriamente afectada. Los indicadores propuestos por la Rectoría no se cumplirían y los funcionarios del Centro de Registro y Control tendrían inconvenientes con las directivas por el no cumplimiento con uno de sus procedimientos más importantes.
Posibles errores o fallas:	Errores en la marcación del diploma o en la elaboración del acta de grado. Errores en el cálculo del promedio que afecten la entrega de reconocimientos. Pasar por alto errores en la información de la hoja de vida del estudiante. Aceptar solicitudes con los requisitos completos. Confirmar grado sin tener el recibo de pago cancelado por parte del estudiante. No imprimir las invitaciones suficientes. Errores en la digitación de datos. No rotular correctamente la hoja de vida del egresado.
Riesgos	Información falsa por parte del aspirante. Demoras en la tramitación de paz y salvos y otros documentos por parte de las oficinas correspondientes. Demoras en la firma de los diplomas o en las actas de grado. Comunicación no oportuna con los estudiantes que desean graduarse.
Cómo se puede facilitar el procedimiento:	Con la hoja de vida electrónica sería posible obtener el estudio de manera automática. Realizar la solicitud de grado por internet. Firmas digitales para evitar transporte de diplomas y actas. Ser más estrictos al momento de la entrega de documentos de los admitidos: no permitir que se matriculen sin los documentos completos. Que sea un requisito para graduarse la actualización de los datos personales en el portal estudiantil. Que el sistema genere por sí mismo el No. de folio para cada estudiante que desea graduarse. Que las revisiones se efectúen una sola vez por las funcionarias encargadas de cada grupo de programas. Utilizar el correo electrónico y el portal estudiantil como canal de comunicación oficial con los solicitantes de grado. Que el sistema genere los formatos y la numeración de recibi diploma, las actas de grado sin necesidad de volver a digitar los datos del estudiante.
Que actividades se pueden eliminar, suprimir, fusionar o separar en nuevo subprocedimiento:	Exceso de revisiones
Problemática actual:	Es un procedimiento muy delicado, que en gran porcentaje se realiza de manera manual, lo que genera un exceso de revisiones para evitar y corregir errores. Existe duda sobre resultados de procedimientos anteriores (entrega de documentos, digitación de notas,) lo que genera que las funcionarias revisen todos los aspectos de la hoja de vida (tanto física como electrónica) del estudiante
SERVUCIÓN	
Usuarios:	
Actividades en las que participa el USUARIO:	
Actividades "Tras-bambalinas":	

Procedimiento. Graduación de alumnos de pregrado, postgrado y ceremonias especiales



CODIGO	CER01
NOMBRE	Certificados predeterminados por el sistema y de elaboración manual.
CATEGORIA	Certificados
DEFINICION	Los certificados son el mecanismo mediante el cual la universidad avala legalmente la información concerniente al historial académico de los estudiantes activos, retirados y egresados. Estas certificaciones están respaldadas por los respectivos archivos que posee la Universidad Tecnológica de Pereira.
FLUJO	Ver diagrama de flujo >>
TIEMPO DE CICLO	A solicitud del usuario
COSTOS INTERNOS	Costos por el uso del Sistema de Información y Funcionarias del Centro de Registro y Control Académico, Equipos de Computación, Papelería, Impresión y Sello Seco
COSTOS PARA EL USUARIO:	Ver tabla de costos adjunta.

COMPONENTES

Entradas:	Recibo de caja con los datos personales y tipo de certificado requerido por parte del usuario
Salidas:	Entrega del certificado al usuario.
Contenido del Valor agregado:	Usuarios que reciben sus certificados oportunamente
Usuarios del procedimiento:	Estudiantes activos, retirados y graduados. Personas que actúan en representación de los estudiantes.
Retroalimentación Recibida:	En caso de errores los usuarios plantean sus inquietudes a la funcionaria de la ventanilla de certificados.
Canal de comunicación con el proveedor:	Por medio del Sistema de Información del Centro de Registro y Control.
Areas de la UTP involucradas	Centro de Registro y Control Académico.

EFFECTIVIDAD

Explicación

Servicio inaceptable	NO	Este procedimiento permite a los estudiantes certificar su condición de miembros de la universidad.
Quejas de los clientes	SI	Largo tiempo de espera para la obtención de los certificados. Horario de atención limitado exclusivamente a horas de la mañana.
Altos costos	NO	Es un servicio por el que se cobran unas tarifas fijas. Se incurren en costos por uso del sistema de información, impresión y sello seco.
Acumulación de trabajo	SI	Cuando el volumen de solicitudes es muy alto, la verificación minuciosa y espera por la firma del Director de Registro y Control.
Reprocesos	SI	Cuando el usuario no especifica claramente el tipo certificado que necesita o la funcionaria encargada no lo aclara en el momento de recibir el recibo.
Rechazo del output	SI	Cuando el certificado no contiene la información que el usuario requiere o presenta errores.
Demoras en la entrega	SI	Los certificados a pesar de estar sistematizados no son entregados inmediatamente al usuario, y éste debe regresar por el mismo despues de varios dias. Existe falta de confianza en la información del sistema y la funcionaria verifica con la hoja de vida fisica, lo cual implica que debe trasladarse hasta el archivo para recoger la Hoja de Vida.
Entregas incompletas	NO	

EFICIENCIA:

Explicación

Tiempo de ciclo por unidad (usuario)	Es variable de acuerdo al tipo de certificado, pero por el volumen de solicitudes el tiempo de entrega es de varios dias,
Recursos utilizados por unidad	Funcionaria del Centro, sello seco, papeleria, centro de computo.
% del valor agregado	Estudiantes con certificados que acrediten si calidad de miembros de la universidad, para cumplir con requerimientos propios o de otras entidades.
Costo de la mala calidad	Estudiantes frustrados por no poder realizar trámites personales a tiempo
Tiempo de espera	

EL EMPLEADO Y ELPROCEDIMIENTO:

Explicación

Los Funcionarios malinterpretan el procedimiento	NO	
¿Conocen el procedimiento?	SI	La información dada tiene efectos legales.
Descubren una mejor manera de hacer las cosas	SI	La funcionaria aplica sus habilidades y sus técnicas para desarrollar el procedimiento, sin embargo debe seguir los pasos documentados por tratarse de documentos que involucran el nombre de la universidad.
Es difícil poner en práctica el método documentado	SI	Cuando hay dificultades para encontrar la hoja de vida. Cuando el Certificado es especial y debe realizarse manualmente. Cuando se debe esperar la firma del Director del Centro.
Les falta entrenamiento	NO	
Se les entrenó para realizar la actividad en forma diferente	NO	
Cuentan con las herramientas indispensables	SI	Centro de Computo, Impresora, Sello Seco. El desplazamiento al Archivo Físico es dispendioso.
Disponen del tiempo suficiente	NO	Por que en algunas temporadas el volumen de certificados es alto y solo hay una funcionaria dedicada a esta función.
Alguien les dijo que lo hicieran en forma diferente	NO	
¿Comprenden porque deben seguir los procedimientos?	SI	Por los efectos legales.
Capacitación recibida	SI	Por las mismas compañeras del Centro de Registro y Control

RIESGOS, FALLAS Y MEJORAS

Consecuencias de que el proveedor del procedimiento incumpla:	Si la funcionaria no entrega los certificados solicitados, habrian muchas quejas por parte de los estudiantes interesados ya que no podrian realizar trámites importantes y urgentes.
Qué ocurre si el procedimiento no se ejecuta:	Si los certificados no contienen la información real del estudiante, la universidad podría enfrentar procesos de orden legal.
Posibles errores o fallas:	<ul style="list-style-type: none"> * La información del sistema no coincida con la del achivo físico. * Errores en la digitación del código. * Elaboración de un tipo de certificado diferente al solicitado. * Que los certificados predeterminados por el sistema no contenga la información requerida por el cliente.
Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> * Información falsa que comprometa el nombre de la Universidad. * Demoras en la tramitación de algunos tipos de certificados. * Demoras en la firma de los certificados por parte del director de Registro y Control. * Estudiantes que no reclamen los certificados solicitados. * Solicitudes de Certificados con códigos que no coincidan con el que aparece en el sistema. * Estudiante que no especifique el tipo de certificado que desea. * Que los datos enviados por un solicitante de un certificado no sean suficientes para expedir el certificado.
Cómo se puede facilitar el procedimiento:	Con la hoja de vida electronica seria posible obtener los certificados de manera automatica. Implementación de la firma electrónica en la expedición de certificados. Extender el horario de atención en la ventanilla de certificados, abarcando el horario del medio dia. Cuando haya exceso de solicitud de certificados, disponer de apoyo de las compañeras o de monitores previa capacitación.
Que actividades se pueden eliminar, suprimir, fusionar o separar en nuevo subprocedimiento:	Exceso de revisiones y firma del Director a cada certificado.
Problemática actual:	Es un procedimiento muy delicado, (por el compromiso del nombre de universidad), el cual en gran porcentaje se realiza de manera manual, lo que genera un exceso de revisiones para evitar y corregir errores. Los estudiantes y usuarios se encuentran muy inconformes por los horarios de atención para solicitar y reclamar los certificados, por ser muy restrictivos y no favorecer las expectativas y necesidades de los usuarios. Para poder elaborar ciertos tipos de certificados, la funcionaria debe trasladarse al archivo del Centro de Registro y Control Académico para recoger hojas de vida, lo cual implica desplazamiento lejos de la oficina, a la interperie y con riesgos locativos. El Director de Registro y Control Académico no tiene el tiempo para firmar todos los certificados agilmente (lo cual geenra demoras en la entrega de los mismos) y tampoco para realizar una revisión exhaustiva de los mismos.

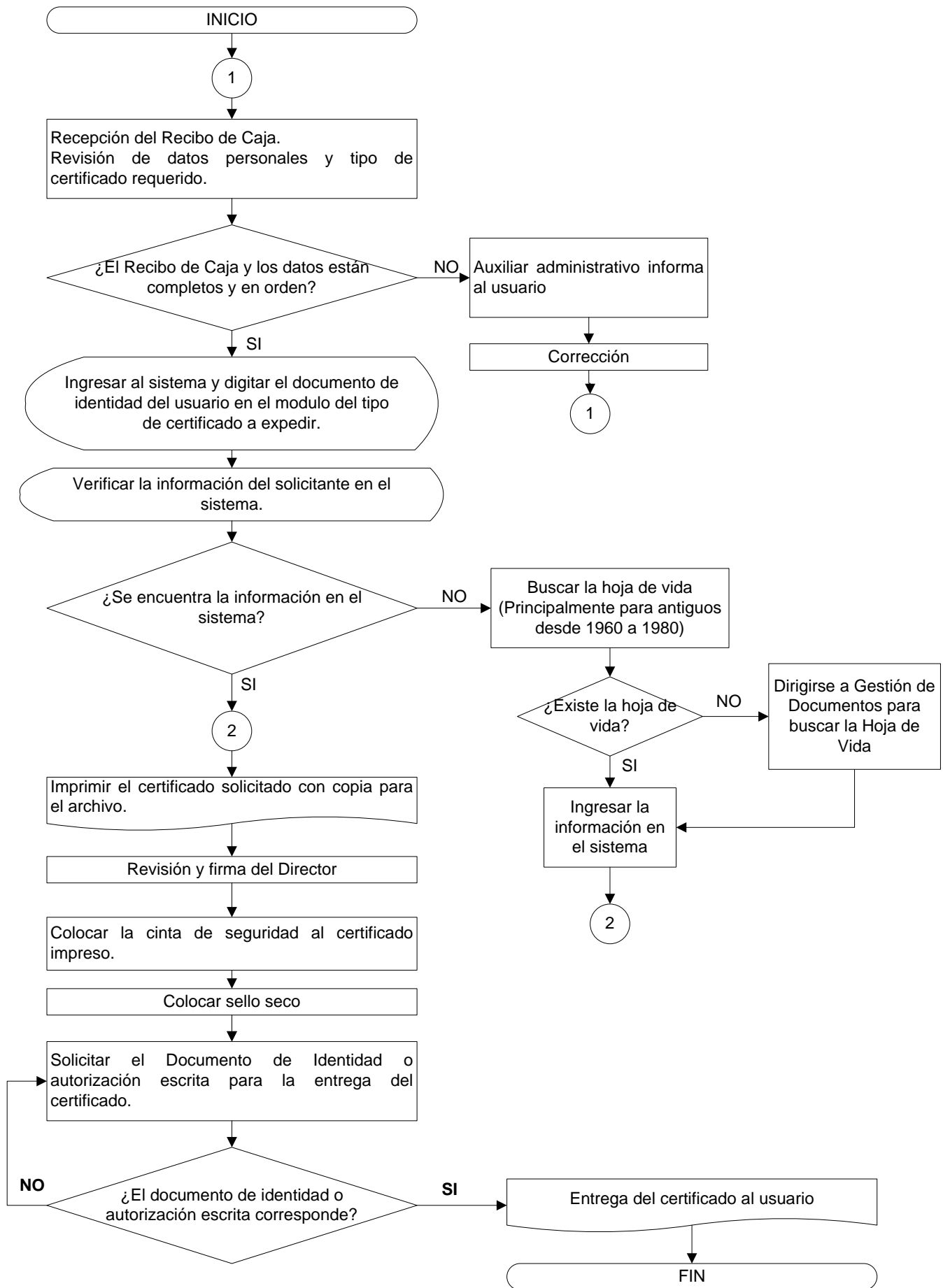
SERVUCCION

Usuarios:	Estudiantes activos, retirados y graduados. Personas que actúan en representación de los estudiantes.
Actividades en las que participa el USUARIO:	Presentación del recibo de caja con los datos personales y el tipo de certificado requerido, en las horas de la mañana (horario establecido para la recepcion de solicitudes de certificados) . Presentación del documento de identidad o autorización escrita para la entrega del certificado
Actividades "Tras-bambalinas":	Revisión de la información del recibo de caja. La funcionaria ingresa al sistema y digita el documento de identidad en el módulo del tipo certificado a expedir. Luego verifica la información del solicitante en el sistema, (si la información no aparece en el sistema, procede a buscar la hoja de vida en el archivo físico, si la hoja de vida no se encuentra en el archivo, debe dirigirse a la oficina de Gestión de Documentos). Posteriormente elabora el certificado, lo imprime con copia para el archivo y la pasa al Director para su revisión y firma. Luego coloca la cinta de seguridad y el sello seco al certificado.En última instancia solicita al estudiante o usuario el documento de identidad para entregar el certificado.

Ficha para Evaluar los procedimientos :: Diagrama de Flujo

Registro y Control Académico UTP

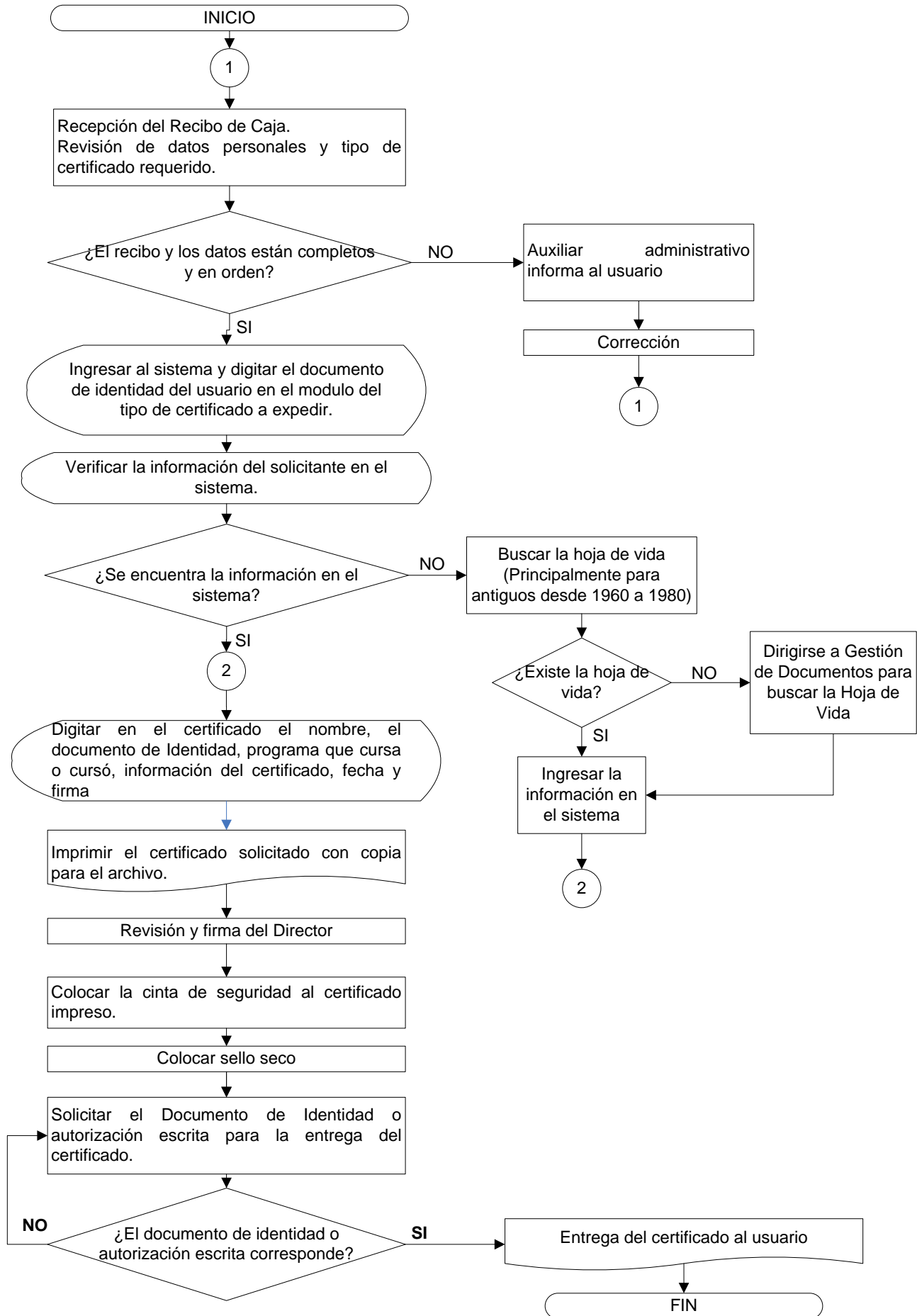
Procedimiento. Procesamiento de certificados predeterminados por el sistema



Ficha para Evaluar los procedimientos :: Diagrama de Flujo

Registro y Control Académico UTP

Procedimiento 2. Elaboración manual de certificados



Ficha para Evaluar los procedimientos

Registro y Control Académico UTP

CODIGO	HDV01
NOMBRE	Archivar hojas de vida de Estudiantes Activos
CATEGORIA	Hojas de Vida
DEFINICION	Es el procedimiento a través del cual se crea oficialmente la hoja de vida física de los nuevos estudiantes en el archivo físico en el Centro de Registro y Control Académico, así mismo permite la actualización periódica de la hoja de vida con las novedades académicas.
FLUJO	Ver diagrama de flujo >>
TIEMPO DE CICLO	Cada semestre
COSTOS INTERNOS	Costos por el uso del Sistema de Información y Funcionarias del Centro de Registro y Control Académico, Equipos de Computación, Papelería de Archivo, Módulos del Archivo Físico.
COSTOS PARA EL USUARIO:	No aplica

COMPONENTES

Entradas:	* Documentación Académica reciba durante el procedimiento de entrega de documentos. * Desprendible de Notas * Anotaciones Académicas Nota: No todas las novedades académicas son archivadas en la hoja de vida física de cada estudiante
Salidas:	Hojas de vida físicas actualizadas y adecuadamente clasificadas. Sistema de Información actualizado con las últimas novedades académicas:
Contenido del Valor agregado:	Soporte legal para la información contenida en el Sistema de Información del Centro de Registro y Control Académico.
Usuarios del procedimiento:	Es un procedimiento interno. En ningún momento la universidad devuelve documentos.
Retroalimentación Recibida:	Auditorías aleatorias de origen interno o externo. En el procedimiento de certificaciones se verifica la calidad y actualidad de la documentación archivada. Rotación de cargos entre las funcionarias del Centro de Registro y Control
Canal de comunicación con el proveedor:	Cada funcionaria se encarga del almacenamiento de las hojas de vida de los estudiantes a su cargo.
Áreas de la UTP involucradas	Centro de Registro y Control Académico.

EFFECTIVIDAD

	Explicación
Servicio inaceptable	NO Es un soporte de la información que aparece en el sistema
Quejas de los clientes	NO Procedimiento interno
Altos costos	SI El mantenimiento y organización de un archivo físico resulta implica costos y riesgos
Acumulación de trabajo	SI Por el volumen de hojas de vida que cada funcionaria debe actualizar y administrar
Reprocesos	SI Cuando hay errores en la ubicación o clasificación de la hoja de vida
Rechazo del output	NO
Demoras en la entrega	NO
Entregas incompletas	SI Cuando se permite que estudiantes se matriculen con documentos incompletos

EFICIENCIA:

	Explicación
Tiempo de ciclo por unidad (usuario)	
Recursos utilizados por unidad	
% del valor agregado	Organización y soporte de la información
Costo de la mala calidad	Múltiples quejas y reprocesos
Tiempo de espera	

EL EMPLEADO Y EL PROCEDIMIENTO:

	Explicación
Los Funcionarios malinterpretan el procedimiento	NO Las funcionarias saben que archivar es una de sus funciones
¿Conocen el procedimiento?	SI Saben como clasificar y ubicar las hojas de vida física
Descubren una mejor manera de hacer las cosas	NO
Es difícil poner en práctica el método documentado	NO
Les falta entrenamiento	SI No se les ha brindado capacitaciones sobre técnicas de archivo
Se les entrenó para realizar la actividad en forma diferente	NO
Cuentan con las herramientas indispensables	NO El espacio y los equipos para dar el código a las hojas de vida son limitados
Disponen del tiempo suficiente	NO Es una actividad que les consume tiempo valioso para los traslados, clasificación y organización de los documentos.
Alguien les dijo que lo hicieran en forma diferente	NO
¿Comprenden porque deben seguir los procedimientos?	SI
Capacitación recibida	NO

RIESGOS, FALLAS Y MEJORAS

Consecuencias de que el proveedor del procedimiento incumpla:	Información de estudiantes incompleta. No es posible entregar certificados. El Archivo no cumpliría el papel de soporte con el que fue creado
Qué ocurre si el procedimiento no se ejecuta:	La universidad no cumpliría con la Ley, al no tener un respaldo de la información de los estudiantes
Posibles errores o fallas:	Información registrada erróneamente en el sistema y diferente a la contenida en los documentos del estudiante
Riesgos	* Almacenar documentos y hojas de vida en un lugar incorrecto. * Daño o pérdida de documentos. * Locativos - Incendios - Accidentes. * Transporte externo * Pérdida - Hurto * Atentado. * Ambientales y fenómenos naturales.
Cómo se puede facilitar el procedimiento:	Implementación de la hoja de vida electrónica
Que actividades se pueden eliminar, suprimir, fusionar o separar en nuevo subprocedimiento:	
Problemática actual:	Debido al volumen de hojas de vida que se maneja actualmente, el archivo físico no tiene espacio para almacenar más hojas de vida y además el almacenamiento de las mismas se convierte en un procedimiento crítico porque obliga a la funcionaria ausentarse de su puesto de trabajo, desplazarse por fuera de la oficina, cargar pesos considerables, clasificar las hojas de vida y sus documentos, y su respectiva ubicación dentro del archivo. Se observa que las algunas hojas de vida de estudiantes retirados ha sido ubicadas en otras zonas para poder ubicar hojas de vida de estudiantes activos.

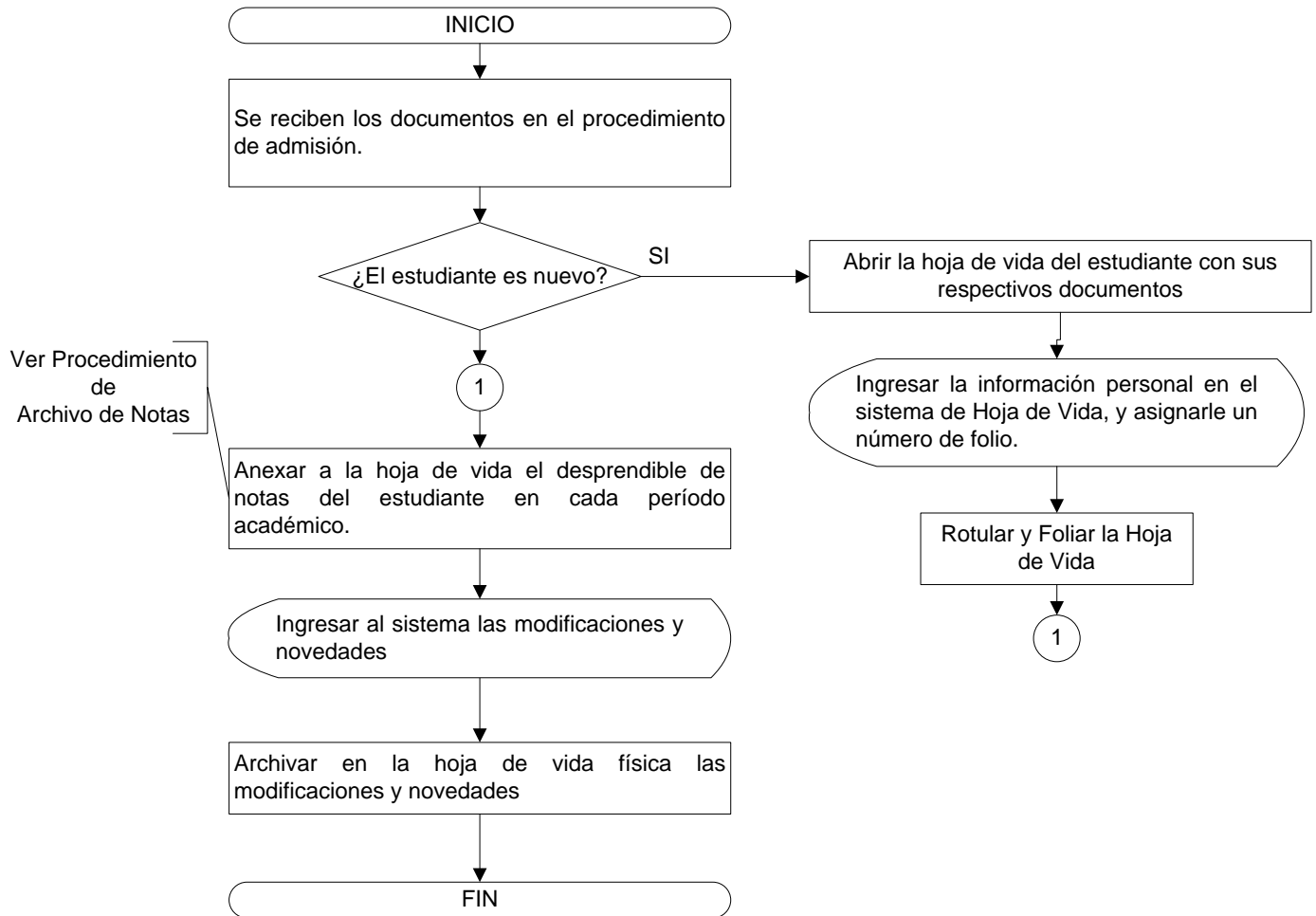
SERVUCIÓN

Usuarios:	Es un procedimiento interno
Actividades en las que participa el USUARIO:	
Actividades "Tras-bamballinas":	Ver flujograma

Ficha para Evaluar los procedimientos :: Diagrama de Flujo

Registro y Control Académico UTP

Procedimiento. Archivar Hojas de Vida de Estudiantes Activos



Ficha para Evaluar los procedimientos

Registro y Control Académico UTP

CODIGO	HDV02
NOMBRE	Archivo de notas y actualización estado (activo-retirado)
CATEGORIA	Hojas de Vida
DEFINICION	Este procedimiento busca mantener actualizadas las Hojas de Vida de todos los estudiantes con sus desprendibles de notas y así mismo permite clasificar dentro del archivo los estudiantes activos y los que pasan al estado de retirados.
FLUJO	Ver diagrama de flujo >>
TIEMPO DE CICLO	Cada semestre
COSTOS INTERNOS	Costos por el uso del Sistema de Información y Funcionarias del Centro de Registro y Control Académico, Equipos de Computación, Papelería de Archivo, Modulos del Archivo Físico.
COSTOS PARA EL USUARIO:	No aplica

COMPONENTES

Entradas:	Listado de matriculados, Desprendible de Notas
Salidas:	Hojas de Vida Actualizadas y Clasificadas de acuerdo al estado académico (Activos, Retirados, Graduados)
Contenido del Valor agregado:	Permite actualizar las hojas físicas con los estudiantes activos, graduados y retirados, así como conservar una base de datos con los mismos.
Usuarios del procedimiento:	Es un procedimiento interno.
Retroalimentación Recibida:	Este procedimiento se verifica cuando realizan inspecciones o tramites que requieran de la información contenida en la Hoja de Vida.
Canal de comunicación con el proveedor:	Por medio del Sistema de Información del Centro de Registro y Control y el Aplicativo de Hojas de Vida.
Areas de la UTP involucradas	Centro de Registro y Control Académico

EFFECTIVIDAD

Explicación

Servicio inaceptable	NO	
Quejas de los clientes	SI	Cuando no encuentran la hoja de vida, especialmente aquellas hojas de vida de la época donde éstas no estaban centralizadas en el archivo del Centro de Registro y Control Académico.
Altos costos	SI	Altos costos por el volumen de hojas de vida a manejar. Se deben contratar monitores y exige una alta carga de trabajo para las funcionarias.
Acumulación de trabajo	SI	El volumen de hojas de vida a actualizar crece cada semestre y el espacio disponible en el archivo físico no es suficiente para las expectativas de crecimiento de la universidad en el corto plazo.
Reprocesos	NO	
Rechazo del output	NO	
Demoras en la entrega	NO	
Entregas incompletas	NO	

EFICIENCIA:

Explicación

Tiempo de ciclo por unidad (usuario)		El procedimiento es corto por unidad pero muy largo por el volumen que se debe manejar
Recursos utilizados por unidad		Funcionarias del Centro, Monitores, Papelería, Centro de Computo, Archivo Físico.
% del valor agregado		Hojas de vida Físicas y del Sistema Actualizadas. Base de datos con estudiantes activos, graduados y retirados.
Costo de la mala calidad		Perdida de la información que no tiene otros respaldos.
Tiempo de espera		

EL EMPLEADO Y ELPROCEDIMIENTO:

Explicación

Los Funcionarios malinterpretan el procedimiento	NO	
¿Conocen el procedimiento?	SI	
Descubren una mejor manera de hacer las cosas	SI	Hay una funcionaria de apoyo especializada en el manejo del archivo del Centro de Registro y Control, pero el periodos de archivo masivo de notas se requiere el apoyo del equipo de trabajo.
Es difícil poner en práctica el método documentado	NO	
Les falta entrenamiento	NO	
Se les entrenó para realizar la actividad en forma diferente	NO	
Cuentan con las herramientas indispensables	SI	Pero la localización del archivo y el espacio del mismo provoca demoras en el procedimiento.
Disponen del tiempo suficiente	NO	Porque las funcionarias no se pueden dedicar exclusivamente al archivo de notas, sino que de trabajar paralelamente en otros procedimientos.
Alguien les dijo que lo hicieran en forma diferente	NO	
¿Comprenden porque deben seguir los procedimientos?	SI	
Capacitación recibida	NO	Las mismas funcionarias definen que almacenar y como almacenarlo de acuerdo con las necesidad que se vayan presentando. No hay tenido por personal calificado en la administración de archivos. Existe una dependencia con respecto al Archivo General de la Universidad

RIESGOS, FALLAS Y MEJORAS

Consecuencias de que el proveedor del procedimiento incumpla:	Hojas de Vidas no actualizadas a tiempo.
Qué ocurre si el procedimiento no se ejecuta:	Hojas de Vida no actualizadas oportunamente.
Posibles errores o fallas:	Almacenar documentos en la hoja de vida incorrecta. Perdida de documentos. Clasificar inadecuadamente la Hoja de Vida. Ubicar la hoja de vida en un sitio distinto al asignado por el aplicativo del archivo
Riesgos	No actualizar la totalidad de las hojas de vida. Almacenar documentos y hojas de vida en un lugar incorrecto. Daño o perdida de documentos. Riesgos locativos (inundación, incendio o robo)
Cómo se puede facilitar el procedimiento:	HOJA DE VIDA ELECTRÓNICA. Relocalización del Archivo Físico. Adecuación del Acceso al Archivo Físico. Carro Metálico para el transporte de hojas de vida con la respectiva construcción de una rampa. Disminución de los documentos físicos susceptibles a almacenar en la hoja de vida
Que actividades se pueden eliminar, suprimir, fusionar o separar en nuevo subprocedimiento:	Almacenamiento físico de los despendibles de notas en cada una de las Hojas de Vida.
Problemática actual:	Existen multiples riesgos locativos y de posible perdida de información por la ubicación del archivo. El espacio que tiene actualmente este archivo se está reduciendo dramáticamente debido al crecimiento del número de estudiantes que posee la universidad. El volumen actual de hojas de vida almacenadas y su respectiva actualización periodica genera acumulación de trabajo y estres entre las funcionarias del Centro. No existen planes de ampliación y/o reubicación del archivo físico en el corto plazo

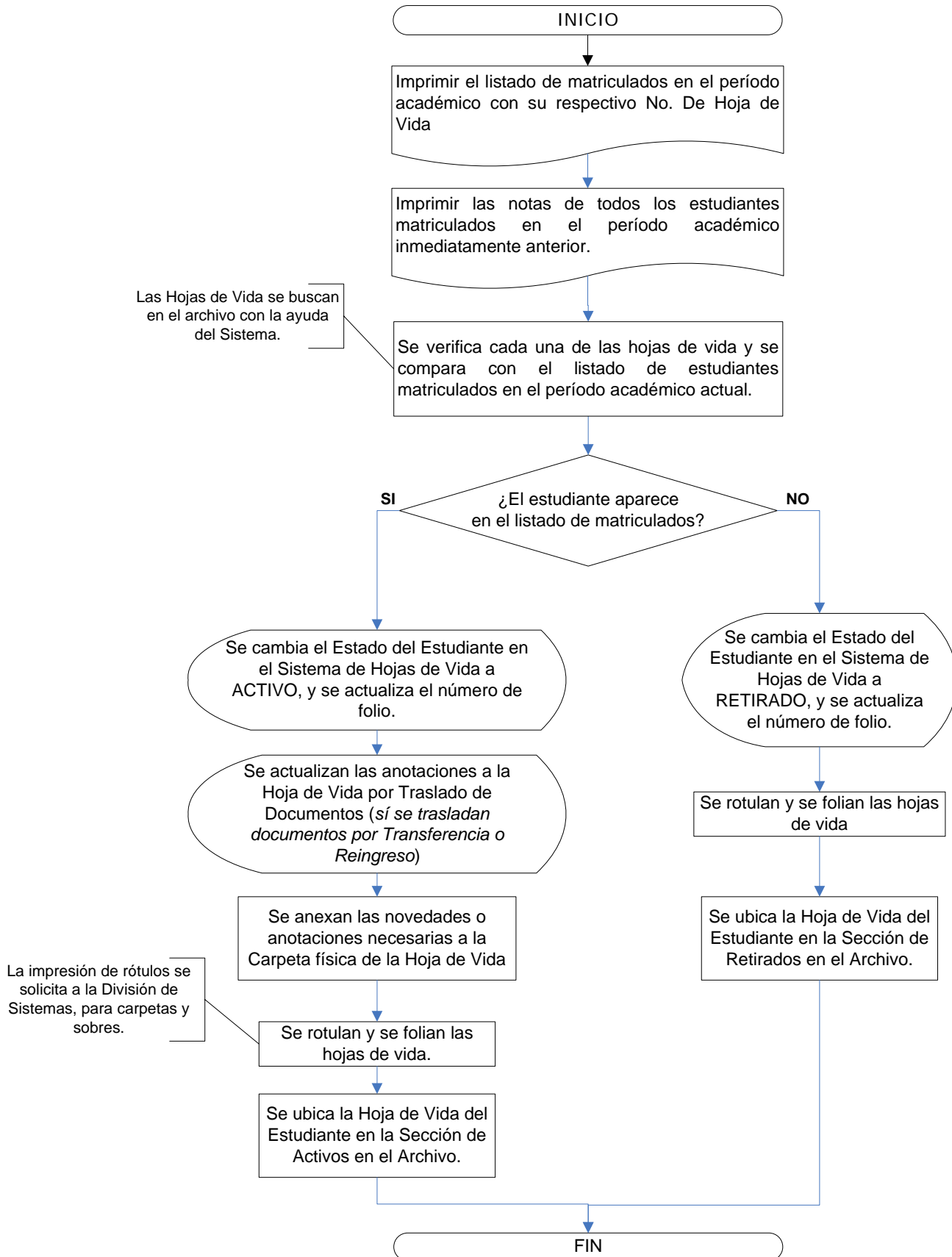
SERVUCIÓN

Usuarios:	Procedimiento Interno de la dependencia
Actividades en las que participa el USUARIO:	
Actividades "Tras-bambalinas":	Ver flujograma

Ficha para Evaluar los procedimientos :: Diagrama de Flujo

Registro y Control Académico UTP

Procedimiento. Archivo de Notas y Actualización Estado (Activo – Retirado)



Ficha para Evaluar los procedimientos

Registro y Control Académico UTP

CODIGO	HDV03
NOMBRE	Archivo de Hojas de Vida de Estudiantes Graduados
CATEGORIA	Hojas de Vida
DEFINICIÓN	El objetivo de este procedimiento es establecer la base documental de los estudiantes graduados en cada programa académico.
FLUJO	Ver diagrama de flujo>>
TIEMPO DE CICLO	Cada semestre
COSTOS INTERNOS	Costos por el uso del Sistema de Información y Funcionarias del Centro de Registro y Control Académico, Equipos de Computación, Papelería de Archivo, Módulos del Archivo Físico.
COSTOS PARA EL USUARIO:	No aplica

COMPONENTES

Entradas:	* Listado de estudiantes graduados * El Acta de Grado * Las menciones especiales
Salidas:	Hojas de Vida de estudiantes graduados con toda la documentación. No. De folio y del Libro del diplomado
Contenido del Valor agregado:	Permite conformar una base documental para futuras consultas o certificaciones.
Usuarios del procedimiento:	Es un procedimiento interno
Retroalimentación Recibida:	Auditorías internas y/o externas Certificados
Canal de comunicación con el proveedor:	Cada funcionaria se encarga de coordinar el archivo de la hoja de los estudiantes graduados de los programas a su cargo.
Áreas de la UTP involucradas	Centro de Registro y Control Académico.

EFFECTIVIDAD

Explicación

Servicio inaceptable	NO	Es un soporte para las certificaciones futuras.
Quejas de los clientes	NO	Es un procedimiento interno
Altos costos	SI	Almacenar y mantener en buen estado las hojas de vida de los estudiantes graduados exige recursos adicionales.
Acumulación de trabajo	NO	
Reprocesos	SI	Cuando se descubren errores inconsistentes con la información que aparece en el sistema
Rechazo del output	NO	
Demoras en la entrega	NO	
Entregas incompletas	NO	

EFICIENCIA:

Explicación

Tiempo de ciclo por unidad (usuario)	
Recursos utilizados por unidad	
% del valor agregado	Información soporte de estudiantes graduados de la universidad
Costo de la mala calidad	
Tiempo de espera	

EL EMPLEADO Y EL PROCEDIMIENTO:

Explicación

Los Funcionarios malinterpretan el procedimiento	NO	Las funcionarias conocen la importancia del procedimiento
¿Conocen el procedimiento?	SI	
Descubren una mejor manera de hacer las cosas	NO	
Es difícil poner en práctica el método documentado	NO	
Les falta entrenamiento	NO	
Se les entrenó para realizar la actividad en forma diferente	NO	
Cuentan con las herramientas indispensables	NO	Los equipos para la reclasificación de las hojas de vida de los estudiantes graduados
Disponen del tiempo suficiente	NO	El volumen de graduados en cada ceremonia y las otras actividades del Centro impiden que las funcionarias puedan dedicar el tiempo suficiente.
Alguien les dijo que lo hicieran en forma diferente	NO	
¿Comprenden porque deben seguir los procedimientos?	SI	
Capacitación recibida	NO	Las funcionarias no han recibido capacitación sobre técnicas de archivo

RIESGOS, FALLAS Y MEJORAS

Consecuencias de que el proveedor del procedimiento incumpla:	El proveedor es el mismo Centro de Registro y Control Académico
Qué ocurre si el procedimiento no se ejecuta:	La universidad no cumpliría con las leyes relacionadas con el archivo de la información de los usuarios de las entidades del Estado.
Posibles errores o fallas:	* Mantener documentación errónea, incompleta o incongruente de estudiantes ya graduados. * Expedir certificados sobre información poco veraz.
Riesgos	* No actualizar la totalidad de las hojas de vida. * Daño o pérdida de documentos. * Locativos - Incendios - Accidentes. * Transporte externo * Pérdida - Hurto * Atentado. * Ambientales y fenómenos naturales.
Cómo se puede facilitar el procedimiento:	Implementación de la hoja de vida electrónica
Que actividades se pueden eliminar, suprimir, fusionar o separar en nuevo subprocedimiento:	
Problemática actual:	* Actualmente, el archivo físico no tiene espacio para almacenar más hojas de vida * La localización del archivo conlleva a desplazamientos para la reclasificación de las hojas de vida, lo cual provoca que éste procedimiento sea crítico ya que obliga a las funcionarias a ausentarse de su puesto de trabajo, cargar pesos considerables, clasificar las hojas de vida y sus documentos, y a su respectiva reubicación dentro del archivo.

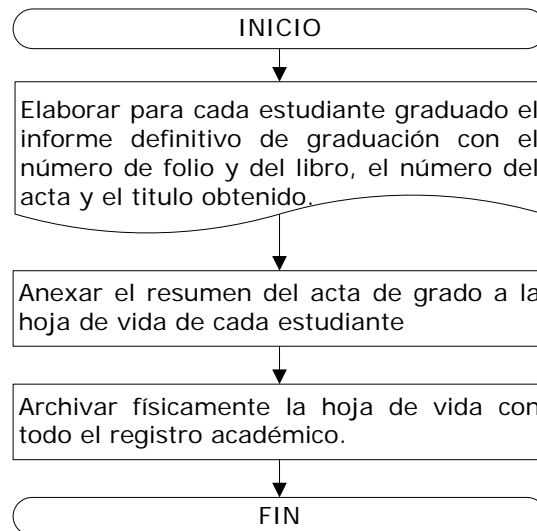
SERVICCIÓN

Usuarios:	Procedimiento interno
Actividades en las que participa el USUARIO:	
Actividades "Tras-bambalinas":	Ver flujograma

Ficha para Evaluar los procedimientos :: Diagrama de Flujo

Registro y Control Académico UTP

Procedimiento. Archivo de Hojas de Vida de Estudiantes Graduados



Anexo I. Recopilación y sistematización de la información recogida

IT	Causa	Explicación	Efecto
1	Desconocimiento del reglamento estudiantil	Los estudiantes, Decanaturas y secretarías de los programas no conocen el contenido del Reglamento Estudiantil.	Reprocesos, Devolución de Documentos, Conflictos entre dependencias, demoras en el servicio
2	Exceso de permisos	Por la flexibilidad del reglamento estudiantil, los estudiantes no respetan el calendario académico.	Excesiva permisividad hacia el estudiante, no regulan los trámites con fechas definitivas.
		Incumplimiento del cronograma de matriculas por parte de los estudiantes, ello porque los estudiantes: - No están pendientes del cronograma. - Esperan hasta la semana de adiciones para conocer los profesores y los grupos. - Piden permisos que violan el Reglamento (los Decanos o Directores de programa los autorizan por desconocimiento).	Se genera congestión, estrés y trabajo en horas extras para las funcionarias del Centro de Registro y Control Académico.
		Falta de cultura y desorden del estudiante.	Grupos desnivelados
		Existen casos especiales de estudiantes que ya van a terminar la carrera y solicitan los permisos sobre el tiempo.	- Se origina caos y desorden en las facultades y en Registro y Control. - Se genera malestar en los mismos estudiantes
3	Aumento considerable en la cantidad de estudiantes matriculados, respecto al número de funcionarios en el Centro de Registro y Control Académico.	La mayor cantidad de estudiantes, dificulta la realización de algunos procedimientos (entrega de documentos, permisos académicos, cursos dirigidos, estudios de grado) dado que se cuenta con la misma cantidad de funcionarios que atendían a una población mucho menor	- Deben trabajar muchas horas extras. - Exceso de trabajo. - Insatisfacción de los usuarios por demoras en la respuesta de las solicitudes. - Largas filas para la entrega de documentos.
4	Desorganización de los admitidos	Muchas de las personas admitidas no traen los documentos completos y organizados. Considerando que la Universidad facilita la entrega de información a través de diversos medios como: publicaciones, Internet, Telefónica.	- Largas filas y demoras durante la entrega de documentos.
5	Dificultades técnicas en el sistema de información financiera.	La división financiera de la Universidad hizo modificaciones en sus sistemas y por dichos cambios se generaron inconvenientes en la matrícula porque el sistema no reflejaba los pagos. Dentro las causas encontramos: Cambios en los códigos internos, actualización del sistema de información, problemas de comunicación con los bancos.	- Estudiantes no matriculados en las fechas previstas - Reprocesos, Demoras

Recopilación y sistematización de la información recogida

IT	Causa	Explicación	Efecto
6	El sistema de información del Centro de Registro y Control Académico no está siendo bien utilizado.	Se encontró que los funcionarios no cuentan con la capacitación oportuna en el manejo del sistema y las novedades del mismo no son comunicados a tiempo por los encargados del sistema	- Reprocesos, Demoras
		Se evidencian fallas en la adecuada alimentación del sistema por parte de los funcionarios del Centro, dado que no se utilizan adecuadamente todas las opciones del sistema dejando campos sin llenar, o ingresando motivos generales sin especificación.	- Reprocesos, Demoras
		Se han encontrado inconsistencias en las notas de los estudiantes (por modificaciones de notas por parte de los profesores después de confirmarlas en el sistema)	- Invierten mucho tiempo en revisiones y reprocesos
		Problemas de equivalencias entre los diferentes pensums de los programas académicos, debido a que las facultades no reportan oportunamente las equivalencias de todas las materias de los planes de estudios.	- Inconformidad de los usuarios por pérdida de información
		Los funcionarios deben hacer revisiones y controles adicionales de información por temor a que existan errores en la digitación de la misma.	Reprocesos, revisiones excesivas
		Las Decanaturas no hacen uso óptimo del aplicativo de decanos en la prestación de información a estudiantes.	- Inconformidad en los estudiantes por desplazamientos innecesarios entre dependencias.
7	Rotación de puestos de trabajo periódicamente	Facilita ejercer controles periódicos sobre los procedimientos de cada uno de los programas por parte de los mismos compañeros de trabajo	- Resistencia al cambio, reaprendizaje, periodos de adaptación, cambio de rutina.
8	La realización de actividades se efectúa haciendo lo urgente primero y no lo importante	Es difícil establecer y cumplir con un cronograma de trabajo individual.	- Desorganización en el trabajo. - Estrés. - Reprocesos - Demoras en la ejecución de procedimientos. - Dilatación en la terminación de trámites
9	Las Decanaturas no realizan un uso eficiente del aplicativo de "DECANOS"	Tienen acceso a toda de la información manejada por el Centro de Registro y Control Académico, y con lo cual le podrían servir de apoyo a los estudiantes para no dilatar los trámites.	- Genera desplazamientos innecesarios de los usuarios - Dificultades para la concentración. - Cambios repentinos de actividades sin terminar lo actual - Baja productividad.
		Las Decanaturas tienen acceso a los siguientes aplicativos: Adiciones y Cancelaciones, Cancelación de Asignaturas, Consulta Decanos, Hoja de Vida Secretarias.	Su poco aprovechamiento genera conflicto con los estudiantes, quienes no saben ante quien dirigirse.

Recopilación y sistematización de la información recogida

IT	Causa	Explicación	Efecto
10	Localización y espacio del archivo	El acceso al archivo del Centro es complejo debido a que los funcionarios deben desplazarse lejos de la oficina, a la intemperie y con riesgos locativos.	- Perdida de tiempo. - Riesgos locativos, de perdida, daño o de accidentes de trabajo.
		El archivo cuenta con poco espacio y no hay proyección de expansión a corto plazo.	Necesidad de plantear alternativas para archivar en forma segura los documentos de los estudiantes
		El gasto de tiempo en transporte y desplazamiento es grande debido a la ubicación del archivo lo cual es problemático por las siguientes actividades: mantener las hojas de vida al día y las consultas de las hojas de vida.	- Exceso de transporte - Demoras para la ejecución de procedimientos,
11	Poco personal en Registro y Control	El número de estudiantes y de programas de la universidad ha crecido, pero no la planta física ni el personal.	- Demoras en la atención. - Cuellos de botella. - Represamiento de trabajo. - Estrés en los funcionarios del Centro - Errores en los procedimientos. - Trabajo en horas extras.
12	Programación del Calendario Académico muy apretada.	En ocasiones algunas actividades no alcanzan a programarse dentro del Calendario Académico o por el exceso de trabajo y los imprevistos dicho calendario no se cumple a cabalidad.	- Las acreditaciones de los primiparos y de las transferencias se deben hacer en vacaciones, fines de semana y horas extras. '- Se pierde la primera semana de clases por los ajustes a la matricula, lo cual no permite el desarrollo normal de las actividades académicas
13	El Centro de Registro de Registro y Control Académico tiene algunos sistemas control para sus procedimientos	El aplicativo tiene incorporado avanzados mecanismos de control.	Garantiza la integridad de la información, y evita el acceso de personas no autorizadas.
		Cada funcionaria mediante la rotación verifica el trabajo de sus compañeras.	Las funcionarias hacen las actividades correctamente, corrigen errores y organizan, pero no comunican los hallazgos para evitar ser señaladas por sus compañeras.
		Existe revisión continua del Archivo gracias a los procedimientos de actualización.	- Se actualiza el estado del estudiante cuando sea necesario o regularmente cada semestre académico. '- Se verifica que no falten documentos.
14	Cultura de Trabajo en equipo en crecimiento	Existe sentido de pertenencia	Hay colaboración entre las funcionarias en las labores rutinarias.
		Problemas en la comunicación entre el Director y las funcionarias del Centro, especialmente por programación de actividades	- Se realizan actividades repetidas sin saber que otra persona ya ha adelantado el trabajo. - Se programan procedimientos que generan grandes volúmenes de trabajo en fechas muy cercanas
		Las funcionarias mantienen conversaciones informales, en ocasiones prolongadas, que favorecen las relaciones interpersonales pero que reducen el rendimiento laboral	- Mejora el ambiente laboral. Se reduce el rendimiento laboral
		Se recibe con agrado a los funcionarios nuevos.	Se pretende que se integre rápidamente

Recopilación y sistematización de la información recogida

IT	Causa	Explicación	Efecto
15	No existe un procedimiento de Inducción establecido para la capacitación de los nuevos funcionarios.	Actualmente este proceso se realiza en forma oral, apoyados en los manuales de funciones y procedimientos. Los instructivos de las actividades no se encuentran desarrollados en forma escrita, generando dependencia alta de los compañeros con mayor experiencia.	Genera retrasos en el trabajo de las compañeras, Existe una alta probabilidad de cometer errores y de realizar reprocesos, produce la comunicación de información errada o inconsistente.
16	Sistema establecido de organización y planeación de actividades del centro	Se organizan las actividades del centro de acuerdo al calendario académico	<ul style="list-style-type: none"> - Se conocen las fechas exactas de las actividades. - Se establecen fechas de entrega y terminación de los diferentes procedimientos. - Se relacionan y sincronizan funciones y actividades propias con las de otras dependencias
		Existen Planes de trabajo individuales por parte de algunas funcionarias, pero las actividades urgentes no priorizadas no permiten el cumplimiento del mismo.	Casi siempre los imprevistos impiden el cumplimiento del plan de trabajo individual
17	Priorización de actividades	<p>Se trabaja por actividades (de lo más urgente a lo más rutinario):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Primero se revisa el correo interno. (Gestión de documentos) - Organiza las solicitudes por grupos (cursos dirigidos, pruebas de suficiencia, etc.) - Resuelve grupo por grupo - Actualización y revisión de hojas de vida 	<ul style="list-style-type: none"> - Se genera tensión en los funcionarios, debido a la premura del tiempo para cumplir con las actividades. - En temporadas críticas se dejan a un lado las actividades diarias, generando retrasos e inconformismos en algunos de los usuarios del servicio del Centro de Registro y Control Académico
18	Algunos certificados se realizan y verifican manualmente	El sistema no es tan avanzado, la funcionaria realiza muchas actividades manualmente. Debe verificar la información que tiene antes de expedir algunos tipos de certificados, dicha verificación implica tiempo adicional y mayor concentración	Quejas de los usuarios por los horarios de atención.
		Al cambiar el sistema manual por el aplicativo, la información se digitó por las funcionarias, entonces es posible que existan errores	Demoras en la entrega de certificados
		De igual forma debe revisar la información que ha sido introducida en el sistema, en ocasiones los profesores modifican notas pero no las confirman en el sistema, solo en la lista física.	
		A veces se presentan inconsistencias por cambios en los planes de estudio.	
		Existe un gran volumen de certificados.	
19	Demora en la tramitación de permisos para ajustes en la matrícula	En muchas ocasiones llega la solicitud por Internet y no llega oportunamente el soporte físico. Dicha demora también se produce cuando desde las facultades no envían la información completa y deben verificar con el soporte físico o incluso devolver los documentos para correcciones.	Quejas de los usuarios por la premura del tiempo para matricular las asignaturas.

Recopilación y sistematización de la información recogida

IT	Causa	Explicación	Efecto
20	Cantidad de cursos dirigidos	Al inicio de semestre llegan una gran cantidad de cursos dirigidos, cuyo trámite es largo ya que para aprobarlo se deben revisar las notas y comprobar que esa materia es lo único que le falta al estudiante para graduarse.	Queja del estudiante porque consideran que en el sistema está todo, no se requieren revisiones y que por ello debería aprobarse rápidamente.
21	Cambios en las planes de estudio	El sistema no puede determinar en el plan el cambio así sea sólo una asignatura, se requiere de establecer equivalencias a cada uno de los planes establecidos.	<ul style="list-style-type: none"> - Queja del estudiante por no puede matricular las asignaturas de su plan de estudios. - Queja del estudiante por que en el sistema aparece asignaturas que no corresponden a su plan de estudios. - Trabajo en horas extras para la funcionaria de Registro, personal de sistemas y Director
22	Los estudiantes no verifican su situación académica ni sus notas.	En ocasiones los profesores cometen errores al digitar las notas o no actualizan las correcciones productos de reclamos de los estudiantes, éstos últimos sólo se enteran cuando ya se van graduar o cuando no pueden ver una asignatura por el prerrequisito	<ul style="list-style-type: none"> -Queja del estudiante por nota errada. - Verificación por parte de los funcionarios de Registro, lo cual implica tiempo extra. - Dificultades por exceder el tiempo reglamentado para el cambio de notas. - Algunos estudiantes deben repetir asignaturas. - Inconformidad de funcionarios de Registro por considerar que la impresión de notas, es a veces un trabajo inoficioso.
23	Comunicación difícil y compleja con los estudiantes que están próximos a graduarse compleja	<p>Se evidencian dificultades para el adecuado del trámite del procedimiento de grado, debido a que los canales de comunicación con los aspirantes a graduarse son poco efectivos y eficientes.</p> <p>Muchos estudiantes son despreocupados y dejan el procedimiento de grado a medias, por lo cual no se interesan por averiguar sobre la respuesta a la solicitud de grado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Genera demoras e inconvenientes para el funcionario que ejecuta el procedimiento. De igual forma, se presentan demoras en los pagos que se deben hacer para tramitar diplomas y documentos oficiales, entre otros. - Se presentan conflictos entre los usuarios y los funcionarios debido a que estos últimos deben esperar a que el usuario ratifique su intención de graduarse y realice el pago respectivo, para ya proceder a finiquitar el procedimiento de graduación.

Anexo J. Cuadro de causa - efecto

Efecto 1

EFEECTO 1:		CONGESTIÓN, ESTRÉS Y TRABAJO EN HORAS EXTRAS PARA LAS FUNCIONARIAS DEL CENTRO DE REGISTRO Y CONTROL	
CAUSAS			
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	
PROCEDIMIENTOS	Manejo de Documentos	<ul style="list-style-type: none"> - Localización del archivo físico. - Entrega de documentos de admitidos y de personas en lista de espera. - Clasificación de los memorandos y oficios. - Exceso de permisos académicos. - Agotamiento de espacio en el archivo físico 	
	Manualidad de Procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Grados - Permisos académicos - Transferencias internas (homologaciones) - Certificados 	
AMENAZAS	Desconocimiento del reglamento estudiantil por parte de los estudiantes, decanos, directores de programa y secretarías de los programas.	<ul style="list-style-type: none"> - Poca difusión - Desinterés de los usuarios - Información centrada en el Centro de Registro y Control Académico. 	
	Desorden e incumplimiento en la programación de actividades	<ul style="list-style-type: none"> - Ajustes al Calendario Académico - Permisos extemporáneos a usuarios - Reprogramación por parte de las altas directivas - Permitir cruce de procedimientos críticos 	
SISTEMA DE INFORMACIÓN	Implementación del nuevo Sistema de Información	<ul style="list-style-type: none"> - Digitación de información en los dos sistemas existentes - Preocupación por seguridad en almacenamiento de la información en el nuevo sistema - Baja velocidad en acceso al sistema - Caídas frecuentes del sistema - Sistema sin pruebas de rigor para entrar en funcionamiento 	
	Las Decanaturas no realizan un uso eficiente del aplicativo de "DECANOS"		
CONDICIONES DE TRABAJO	Equipos telefónicos inadecuados		
	Distribución inequitativa de actividades extras		
	Simultaneidad de Actividades y Procedimientos	Dificulta la concentración y la eficiencia	
	Pocos espacios de capacitación		
	Elementos Distractores	Funcionarios de otras dependencias, Vendedores, Messenger,	
	Personal insuficiente para el manejo del historial académico de los estudiantes.		
	Carga laboral		

Efecto 2

EFEECTO 2:		USUARIOS INSATISFECHOS CON LA CALIDAD DEL SERVICIO	
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	
HORARIOS DE ATENCIÓN	Certificaciones	Horario en las tardes y en la jornada especial	
	Ventanillas	- Reuniones que generan cierre de todo el Centro, ó cuando son temas muy específicos los usuarios deben esperar a la funcionaria de su programa	
AGILIDAD EN LA ATENCIÓN	Fluctuaciones en la carga laboral de los funcionarios de Registro y Control.	Planeación inadecuada de actividades	
	Usuarios con trámites de última hora	<ul style="list-style-type: none"> - Desconocimiento o poco respeto al calendario académico - Permisos desde otras dependencias para la aprobación de solicitudes fuera de las fechas limite. - Premura de trámites - Trámites en momentos críticos (Grados por ventanilla en periodos de sobrecarga) 	
	Información proveniente de otras dependencias	<ul style="list-style-type: none"> - Memorandos no enviados a tiempo - Fallas en la comunicación 	
	Cruces de procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Mala programación - Cambios en el Calendario Académico 	
	Carga laboral		
	Sistema de información	<ul style="list-style-type: none"> - Falta capacitación sobre el uso óptimo de todos los recursos del Nuevo Sistema de Información. - Doble digitación de información (sistema nuevo y actual, Ejemplo: cambio de código) - Fallas en el sistema de información (Caídas en el sistema) 	
TIEMPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	Información proveniente de otras dependencias	<ul style="list-style-type: none"> - Facultades envían permisos que no cumplen con los requisitos mínimos para ser autorizados y deben ser reprocesados. - Esperas por resultados de otras dependencias 	
	Exceso de trabajo	- Programación, cruce o de cambios de actividades	
	Volumen de solicitudes	<ul style="list-style-type: none"> - Aumento de estudiantes - Poco tiempo para la ejecución - Revisión y clasificación de documentos - Manualidad de los procedimientos - Revisión a hojas de vida física (traslado al archivo) - Localización del archivo 	
PRESTACIÓN OPORTUNA DEL SERVICIO	Exceso de trabajo para las funcionarias	- Dificultades en la programación. Cruce de procedimientos críticos	
	Información proveniente de otras dependencias	<ul style="list-style-type: none"> - Exceso de permisos académicos (fuera del tiempo, mal elaborados o que violan el reglamento) - Dificultades con el sistema de información de la División Financiera - Documentos (memorandos y actas) con información incompleta 	
	Reprocesos	Documentación incompleta o mal diligenciada por parte de los usuarios	

Efecto 2

NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3
AMABILIDAD DE LAS PERSONAS	Fallas en la atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Fallas en la atención al cliente - Desconocimiento por parte de los usuarios de dependencias encargadas de cada trámite - Inconformidad por desplazamientos innecesarios. - Escasa capacitación en servicio al cliente
	Ambiente laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Estrés en las funcionarias - Poca motivación - Conflictos internos
	Atención telefónica	<ul style="list-style-type: none"> - Clientes difíciles - Exceso de llamadas - Poca uso de otros sistemas de comunicación
TIEMPO DE ENTREGA DE DOCUMENTOS	Certificados	<ul style="list-style-type: none"> - No existe confianza en la información del sistema de información - Digitación de certificados - Esperas por firma del Director
	Cursos dirigidos	<ul style="list-style-type: none"> - Demoras por revisión de historial académico - Gran volumen de solicitudes que no cumplen con los requisitos
	Documentos	<ul style="list-style-type: none"> - Devolución - Reprocesos - Esperas por llegada de memorandos y actas por correo físico - Clasificación y procesamiento de documentos
INFORMACIÓN QUE MANEJAN	Algunos cambios en los procedimientos no son comunicados oportunamente.	<ul style="list-style-type: none"> - No se utilizan algunos de los canales de comunicación de la UTP - Demoras en las dependencias encargadas de informar
	Poco aprovechamiento de los recursos Web.	<ul style="list-style-type: none"> - Pagina Web con poca información sobre servicios, trámites y procedimientos. - Centralización de la información
	Información de notas y promedios semestrales	<ul style="list-style-type: none"> - Docentes no digitan las notas definitivas en las fechas estipuladas para ello. - Impiden cálculo oportuno de promedios - Falta de capacitación a docentes en el manejo del aplicativo de digitación de notas. - Permisividad de la Vicerrectoría Académica - Pocos recursos para su ejecución

Cuadro de causa – efecto
Efecto 2

NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3
PROCEDIMIENTOS	Certificaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Certificaciones manuales - Espera por firma del Director - Verificación de Hoja de Vida física - No existe información sobre las clases de certificados.
	Cursos dirigidos	<ul style="list-style-type: none"> - Acumulación de trabajo - Gran volumen de solicitudes - Revisión exhaustiva para la aprobación - Muchas de las solicitudes no cumplen con los requisitos
	Entrega de documentos	<ul style="list-style-type: none"> - Admitidos con documentos incompletos - Largas filas
	Planes de estudio	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de un instructivo para guiar a los programas con relación a sus planes de estudios y sus características. - El sistema de información actual no permite realizar de manera automática las acreditaciones de asignaturas para transferentes. - Las facultades desconocen los lineamientos relacionados a los créditos académicos, categorización de asignaturas
	Registro de Notas	<ul style="list-style-type: none"> - No se comunica oficialmente a los estudiantes los cambios de estado académico. - No se utilizan algunos de los canales de comunicación de la UTP
	Graduación	<ul style="list-style-type: none"> - Volumen de solicitudes. - Todas las funcionarias realizan todas las actividades, no hay especialización en momentos críticos. - Falta de planeación de actividades. - Procedimiento es muy largo, manual y con verificaciones. (Elaboración manual de menciones especiales, libro de diplomas.) - La programación no distribuye equitativamente las actividades en el período académico. - Autorización de grados por parte de la Vicerrectoría Académica por fuera de las fechas estipuladas. - Comunicación difícil y compleja con los estudiantes que están próximos a graduarse.
	Ajustes a la matricula	<ul style="list-style-type: none"> - Exceso de permisos - Falta cultura - Desorden en el estudiante, aprovecha ajustes para seleccionar grupos y profesores


Anexo K. Información sobre la hoja de vida electrónica

ALTERNATIVAS DE SOFTWARE PARA EL PROYECTO DE LA HOJA DE VIDA ELECTRÓNICA. “MANEJO ELECTRÓNICO DE DOCUMENTOS”

OPCIONES:

 Knowledge Tree



 Alfresco Document
Management



 Open KM (Knowledge
Management)

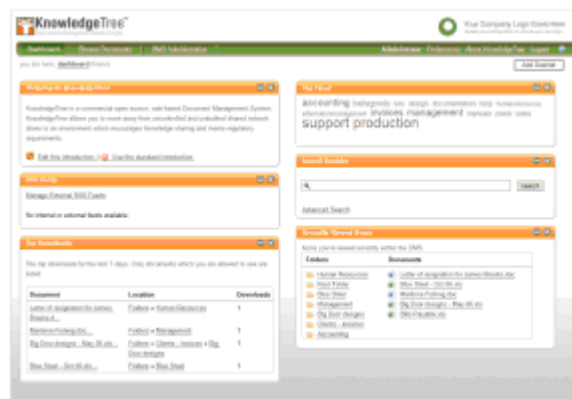


DESCRIPCIÓN

KnowledgeTree™ es el manejo de documentos hecho simple: fácil, seguro, compartible, trazable y maneja los documentos y grabaciones de su organización. Knowledge TRee es el líder comercial en el manejo de documentos siguiendo la filosofía “open source”.

PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS

- Web fácil de usar y manejo de la interfaz de Microsoft Windows.
- Usando KnowledgeTree Explores puede arrastrar y soltar documentos.
- Manejo de las versiones de los documentos
- Búsquedas dentro del contenido de los documentos y los metadatos.
- Acceso a los documentos desde las aplicaciones de Microsoft Office.
- Escaneo y reconocimiento de texto OCR directamente al repositorio de datos.
- Manejo del flujo de documento y Modelo de permisos de acceso a documentos.
- Disponible en Español
- Servicios Web extensibles a través del manejo de API tipo PHP SOAP.
- Carga simultanea de documentos via ZIP
- Espacios personalizables



TECNOLOGÍA UTILIZADA

- Soporta Linux, Windows
- Base de datos: MySql

- Soporta AJAX
- Soporta WebDAV
- Manejo de API vía SOAP
- Generador PDF
- Soporta Firefox e Internet Explorer
- OCR

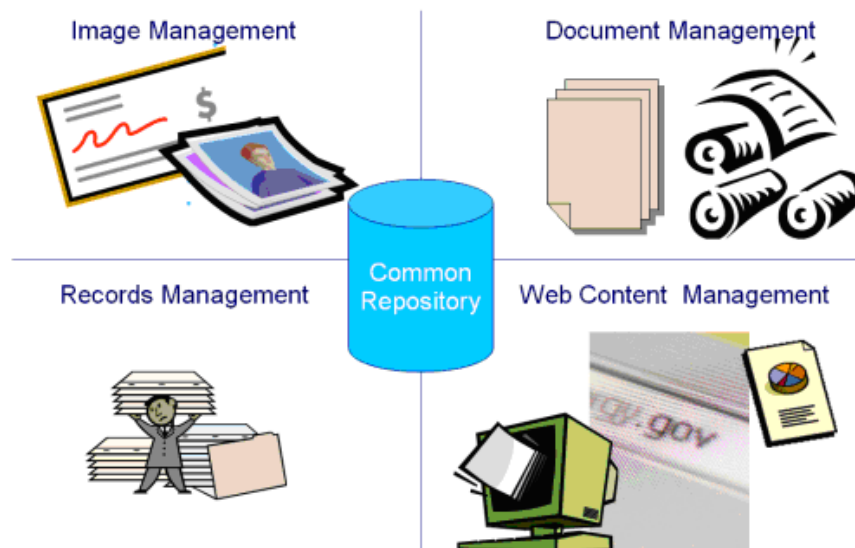
DESCRIPCIÓN:

Alfresco es una alternativa “Open Source” para:

- El “Manejo del Contenido Empresarial (ECM)
- Manejo de Documentos
- Colaboración
- Digitalización de documentos
- Manejo de Grabaciones (trazabilidad)
- Manejo del Conocimiento
- Acceso y Manejo Web

PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS

- Espacios Inteligentes
- Acceso de archivos desde el escritorio
- Contenido Auditable
- Seguimiento del flujo de documentos
- Manejo de categorías
- Búsquedas avanzadas
- Administrador



TECNOLOGÍA UTILIZADA

- Soporta Linux, MacOS, Unix, Windows
- Bases de datos MySQL, Oracle o cualquier BD que soporte Hibernate
- Servidor de Aplicaciones JBoss Application Server, Apache Tomcat, J2SE 5.0 (JRE 5.0)
- Navegadores admitidos: Firefox e Internet Explorer.
- Tipo de portales: Liferay, JBoss Portal.
- Disponible en Español
- Tecnologías utilizadas: Java, Spring Aspect-Oriented Framework, ACEGI – Aspect-Oriented Security Framework, MyFaces JSF Implementation, Hibernate ORM Persistence, Lucene Text Search Engine, JLAN, POI File Format Conversión, PDFBox – PDF Conversión, OpenOffice, jBPM, Rhino JavaScript engine
- Interfaces soportadas: CIFS/SMB Microsoft File Share Protocol, JSR-168 Portlet Specification, JSR-127 Java Server Faces, FTP, WebDAV, Web Services, REST

Open KM (Knowledge Management)

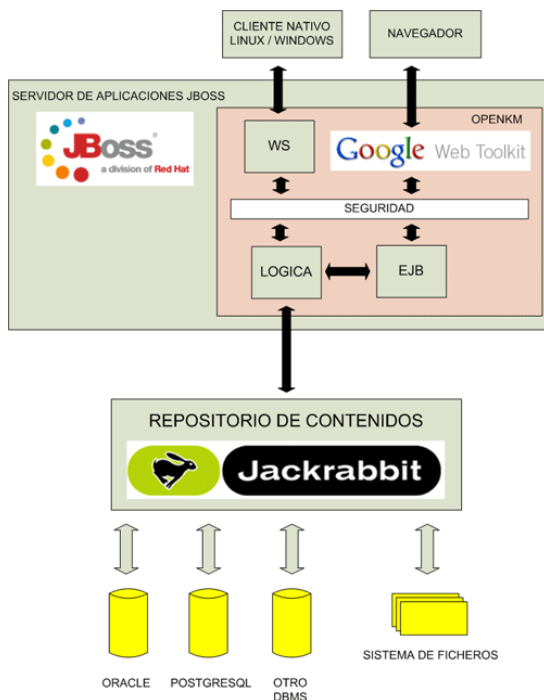


DESCRIPCIÓN

Gestión del conocimiento / Gestión documental. Gestión y almacenamiento de los documentos y contenidos que se vayan generando dentro de las empresas.

PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS

- Gestión del conocimiento / Gestión documental. Gestión y almacenamiento de los documentos y contenidos que se vayan generando dentro de las empresas
- Indexación de documentos y manejo de meta-datos.
- GroupWare. Herramienta de trabajo compartido entre todos los usuarios.
- Acceso Web
- Funcionamiento opcional en modo ASP (permite gestionar varias empresas o workspaces de forma simultánea).
- Disponible en Español



TECNOLOGÍA UTILIZADA

- Software Libre
- Gestión del conocimiento se basa en tecnología J2EE
- JBoss 4.0.3SP1 (versión sobre la que se ha desarrollado)
- Java J2EE (JDK 1.5)
- Jackrabbit
- GWT (Google Web Toolkit - Ajax)
- Incorpora una potente API
- Soporta Unix, Linux, Windows
- La información se almacena en un directorio o en cualquier SGBD (Oracle, PostgreSQL, Mysql)

COSTO DE LA HOJA DE VIDA ELECTRÓNICA

El costo del proyecto de implementación de la Hoja de Vida Electrónica para la administración de las hojas de vida que el Centro de Registro y Control Académico tiene a su cargo está compuesto por los siguientes componentes:

- **Costo de Adquisición de la licencia del Software:**

En esta sección se detallarán los costos de adquisición de cada solución de software. El costo de la licencia consta involucra el valor inicial de adquisición más los costos anuales de suscripción.

Está información se detallará para cada solución informática⁴²:

- Knowledge Tree
- Open Km
- Alfresco

- **Costo de los equipos:**

Estos corresponden a la compra e instalación de un servidor que alojará el software.

También corresponde a los equipos de digitalización de los documentos, a través de scanner con posibilidad de OCR (Reconocimiento de Texto).

- **Costos del personal:**

Corresponde a los gastos de personal que incurren en la instalación del Software por parte de los Ingenieros en Sistemas.

De igual forma se involucra la contratación de los monitores que se encargarán de la digitalización de la información.

⁴² Ver alternativas de software para el proyecto de la hoja de vida electrónica. “Manejo electrónico de documentos”

- **Costos de capacitación**

Corresponde a los costos asociados con la capacitación de los funcionarios del Centro de Registro y Control Académico en el funcionamiento y administración del Software de la Hoja de Vida Electrónica.

A saber se involucra: el costo del tiempo laboral de los funcionarios del Centro de Registro y Control y el de las personas que deben de dictar las capacitaciones.

DESARROLLO DEL COSTEO

1. LICENCIA DEL SOFTWARE

Opción A. Open Km



COSTOS FIJOS INICIALES	
Concepto	Valor
Costo Inicial de Instalación	\$65 EUROS
Capacitación por cuatro horas	\$260 EUROS
CD's + Manuales	\$60 EUROS
COSTOS VARIABLES	
Contrato de mantenimiento anual	\$1200 EUROS
30 horas de Consultoría	\$ 650 EUROS
30 horas de desarrollo de la plataforma	\$ 650 EUROS
VALOR DE LA LICENCIA	
Primer Año	\$ 2885 EUROS
Segundo Año	\$ 1200 EUROS

Opción B. Alfresco
Document Management



Alfresco Gold SLA (standard offering)	
Concepto	Valor
Soporte técnico por CPU	\$15.000 USD
Seguros y copias de seguridad	\$ 3.750 USD
Alfresco Platinum SLA (premier offering)	
Soporte técnico por CPU	\$20.000 USD
Seguros y copias de seguridad	\$ 5.000 USD
VALOR DE LA LICENCIA	
Alfresco Gold SLA (standard offering)	\$18.750 USD
Alfresco Platinum SLA (premier offering)	\$25.000 USD

**Opción C. Knowledge
Tree**



VALOR DE LA LICENCIA		
Tipo de licencia	Detalle	Valor
KnowledgeTree Enterprise	Licencia por CPU	\$5.500 USD
KnowledgeTree SMB	Licencia Anual	\$ 2.200 USD
KnowledgeTree Open Source	Gratis	\$ 0 USD

2. COSTO DE LOS EQUIPOS

EQUIPOS	CANT	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	DESCRIPCIÓN
SERVIDOR	1	\$ 9.000.000	\$ 9.000.000	Servidor HP Proliant
ESCANER	10	\$ 350.000	\$ 3.500.000	En la etapa inicial, en donde se escanearán todas las hojas de vida físicas actuales se contratarán monitores y se traeran equipos de computo de otras secciones de la universidad para realizar el proceso de digitalización de documentos. Posteriormente se entregará un escaner a cada uno de los funcionarios de registro y control académico para que alimenten el sistema.

VALOR TOTAL DE LOS EQUIPOS: \$ 9.350.000 PESOS

3. RECURSOS HUMANOS

CONCEPTO	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Descripción
INGENIEROS DE SISTEMAS	2 personas	\$ 6.000.000	\$ 12.000.000	El tiempo de instalación, adecuación e implementación del servidor se estima en tres meses de trabajo
MONITORES	25000 horas (*)	\$ 3.000	\$75.000.000	Ver tabla de notas

TOTAL RECURSOS HUMANOS: \$87.000.000 PESOS

(*)Nota: Calculo de las horas requeridas

Concepto	Valor	Unidad
Número de Hojas de Vida en el Archivo Físico	30.000	Hojas de Vida
No. Promedio de Documentos x Hoja de Vida	25	Documentos x Hoja de Vida
No. De documentos a procesar	750.000	Documentos
Tiempo de escaneo por documento	2	minutos
Tiempo total Necesario	1.500.000	minutos
TOTAL	25.000	horas

4. CAPACITACIÓN

CONCEPTO	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Descripción
Capacitación Funcionarios de Registro y Control	80 horas	\$ 4.167	\$ 33.333	Se costea el tiempo laboral de un total de 10 funcionarios
Facilitadores	8 horas	\$ 100.000	\$ 800.000	Capacitación dictada por los Ingenieros de Sistemas

TOTAL COSTOS DE CAPACITACIÓN: \$ 1.133.333 PESOS

COSTO TOTAL DE LA IMPLEMENTACIÓN

TIPO DE LICENCIA	COSTO TOTAL PRIMER AÑO
	1. Total Implementación con OPEN KM \$ 104.199.825
	2. Total Implementación con KnowledgeTree Enterprise \$ 107.248.690
	3. Total Implementación con KnowledgeTree SMB \$ 100.709.476
	4. Total Implementación con KnowledgeTree Open Source \$ 96.350.000
	5. Total Implementación con Alfresco Gold SLA (standard offering) \$ 133.504.625
	6. Total Implementación con Alfresco Platinum SLA (premier offering) \$ 145.889.500

Anexo L. Tareas de los proyectos de la propuesta de mejoramiento

**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS EN EL
CENTRO DE REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO DIRIGIDA A
FORTALECER EL SERVICIO AL USUARIO.**

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

DIANA PAOLA BALLESTEROS RIVEROS

WILSON DAVID JARAMILLO ROMERO

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
PEREIRA
2007**

ASPECTO A MEJORAR No. 1

Condiciones laborales de las funcionarias del Centro de Registro y Control Académico



Proyectos de solución

1. "Diseño de programas de incentivos al interior de la dependencia para motivar el trabajo de las funcionarias y reconocer su esfuerzo". [Corto plazo]
2. "Complementar el análisis estadístico a las actividades por las funcionarias encargadas de los módulos de atención del Centro de Registro y Control Académico" [Corto plazo]
3. "Definición de una metodología para la distribución de las funciones y responsabilidades de las funcionarias del Centro." [Corto plazo]
4. "Establecer un programa de capacitación permanente en técnicas en mejoramiento continuo." [Mediano plazo]

PROYECTO No. 1

Diseño de programas de incentivos al interior de la dependencia para motivar el trabajo de las funcionarias y reconocer su esfuerzo



1. OBJETIVO

- Ambiente laboral que proporcione las condiciones para que el equipo de trabajo esté motivado en sus labores y comprometido con el mejoramiento continuo del Centro.

2. ACTIVIDADES

a. Reconocer y premiar a la funcionaria mejor calificada por los usuarios durante el semestre.	
Tareas	<ol style="list-style-type: none">1. Utilizar los resultados de la encuesta de satisfacción propuesta por los practicantes para determinar cuál es la funcionaria acreedora del premio. (Ver documento soporte, numeral 3)2. Realizar un reconocimiento de su labor ante el equipo de trabajo del Centro.3. Otorgar el permiso para que se ausente cuatro horas, cuando ella lo estime conveniente.
b. . Continuar realizando el festejo de los cumpleaños de cada una de las funcionarias	
Tareas	<ol style="list-style-type: none">1. Cada tres meses celebrar los cumpleaños de los funcionarios respectivos.2. Observar que la celebración no coincida con períodos de alto volumen de trabajo.
c. Resaltar en cartelera los aportes de mejoramiento efectuados por las funcionarias	
Tareas	<ol style="list-style-type: none">1. .Cuando una funcionaria genere un aporte de mejoramiento, resaltar su trabajo mediante reconocimiento visible a todos los miembros del equipo de trabajo.
d. Realizar una encuesta semestral sobre el clima organizacional, para conocer las inquietudes de las funcionarias en cuanto a sus condiciones laborales.	
Tareas	<ol style="list-style-type: none">1. Semestralmente el Director indagará entre las funcionarias las situaciones que afectan el clima organizacional del Centro, tales como: ambiente laboral, relaciones entre compañeras, distribución de actividades, condiciones laborales, reconocimiento a las propuestas de las funcionarias, métodos de trabajo, comunicación con otras dependencias, acumulación de trabajo y programación de actividades.2. En lo posible, el Director mediará y encontrará las soluciones a los inconvenientes del clima organizacional en conjunto con las funcionarias o con la presentación a las directivas.

3. SOPORTES

Encuesta de satisfacción al usuario (Ver página siguiente)



ENCUESTA DE SERVICIO A LOS USUARIOS DEL CENTRO DE REGISTRO Y CONTROL

Estimado usuario: Para nosotros es muy importante brindarle un excelente servicio. Para ayudarnos en nuestra meta, le agradeceríamos que dedicara un momento a llenar esta encuesta. Cuando termine, por favor entréguela a la funcionaria del modulo de atención.

Fecha:				
Acerca de usted (Señale la respuesta adecuada):				
1. ¿Qué tipo de usuario es usted?				
Estudiante _____ Docente _____ Administrativo _____ Padre de familia _____	Proveedor _____ Visitante _____ Egresado _____ Otro ¿Cuál? _____			
2. ¿Por cuál de los siguientes trámites se acercó al Centro de Registro y Control Académico?				
Inscripciones <input type="radio"/> Transferencias <input type="radio"/> Reingresos <input type="radio"/> Entrega de documentos <input type="radio"/> Reconsideraciones <input type="radio"/> Matrícula de nuevos alumnos <input type="radio"/> Matrícula de alumnos antiguos <input type="radio"/> Otro <input type="radio"/> ¿Cuál? _____	Ajustes a la matrícula de pregrado <input type="radio"/> Matrículas extemporáneas <input type="radio"/> Cancelación de semestre <input type="radio"/> Cursos dirigidos <input type="radio"/> Cursos intersemestrales <input type="radio"/> Graduación <input type="radio"/> Certificados <input type="radio"/>			
Cómo nos calificaría en:				
Variable	Excelente	Bueno	Regular	Malo
1. Cortesía: ¿Le saludamos y colaboramos de forma servicial y cortés?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Agilidad: ¿Fue aceptable para usted la cantidad de tiempo que tuvo que esperar?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Conocimiento: ¿Le proporcionamos información completa y precisa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Comunicación: ¿Le explicó nuestro funcionario el proceso y los procedimientos de una manera fácil de comprender?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Horario de atención: ¿Nuestro horario de atención le permitió realizar el trámite con facilidad?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. En general, ¿Cómo calificaría el nivel de servicio que le prestamos?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¡Cuéntenos su opinión! Para nosotros es muy importante conocer sus comentarios y sugerencias (también puede usar el dorso): <div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>				

PROYECTO No. 2

Complementar el análisis estadístico a las actividades por las funcionarias encargadas de los módulos de atención del Centro de Registro y Control Académico



1. OBJETIVOS

- Mejorar las condiciones de trabajo
- Reducción de la carga laboral para las funcionarias.
- Menor tiempo de respuesta en la atención del usuario
- Rápido empoderamiento de nuevos funcionarios.

2. ACTIVIDADES

a. Programar y realizar el estudio de evaluación de la carga laboral de las funcionarias.

1. Esta actividad ya fue llevada a cabo por los practicantes. Se puede observar el estudio completo desde la página 181 hasta la 205.

Tipo de actividad		Ventanilla No.						Total general
		1	2	3	4	5	6	
Productiva	Suma	653	646	683	686	571	549	3788
	%	83.50%	82.61%	89.28%	91.22%	82.51%	80.38%	85.01%
Improductiva	Suma	129	136	82	66	121	134	668
	%	16.50%	17.39%	10.72%	8.78%	17.49%	19.62%	14.99%
Total	Suma	782	782	765	752	692	683	4.456
	%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Tolerancias	Suma	118	125	77	61	116	120	617
	%	15,09%	15,98%	10,07%	8,11%	16,76%	17,57%	13,85%

El nivel aceptable de tiempo productivo se encuentra alrededor del 60%, como se puede observar en la tabla, los niveles actuales se encuentran por encima del 80%.

Tareas

b. Justificar la necesidad de personal adicional a las directivas de la Universidad.

2. Los practicantes presentan dos alternativas para disminuir la carga laboral actual de las funcionarias.

- **Alternativa 1:** Contratar dos personas adicionales, una para apoyar las funciones de los módulos de atención del 1 al 4, y otra para apoyar certificaciones y módulo de atención número cinco.

El análisis para determinar esta necesidad se hizo según la carga laboral actual de las funcionarias de los módulos de atención y se muestran los cálculos a continuación:

Módulos de Atención	Del 1 al 4	5 y 6
Carga laboral actual	86,60%	81,45%
Número de Personas Contratadas	1	1
Disminución carga laboral	20,00%	33,33%
Carga laboral incluyendo nuevos funcionarios	66,60%	48,12%

Módulos de Atención	1	2	3	4	5	6
Carga laboral Actual	83.50%	82.61%	89.28%	91.22%	82.51%	80.38%
Disminución de la carga laboral	18,28%	17,40%	21,87%	22,22%	34,62%	32,00%

Tareas

Con la contratación de la persona de apoyo para módulos de atención de 1 a 4, estas funcionarias estarían en nivel aceptable de carga laboral lo que les permitiría dedicarse a otras actividades de planeación, análisis y mejoramiento de los procesos actuales así como la reducción de periodos críticos y trabajo en horas extras.

De igual manera al contratar una persona que apoye a los módulos de atención 5 y 6, será posible que el módulo de certificaciones atienda durante toda la jornada laboral dado que el nuevo funcionario se encargará de la atención al público en una de las jornadas mientras que la funcionaria actual hará los certificados en trámite. Y en la otra jornada el funcionario nuevo apoyará las actividades del módulo de atención 5 y cuando sea necesario en las actividades extraordinarias del Centro.

Así mismo, con la gran disminución en la carga laboral de los módulos de atención 5 y 6, estas funcionarias dispondrán de tiempo para colaborar en actividades de planeación, análisis, mejoramiento de los procesos actuales y representación del Centro en reuniones y Comités.

Finalmente, con estos dos nuevos funcionarios será posible asumir el crecimiento a corto plazo de la Universidad.

- **Alternativa 2:** Contratar personal supernumerario para colaborar en la ejecución de las actividades de las funcionarias de los módulos de atención al usuario durante los periodos críticos del Centro. Con ello se aliviaría parcialmente la sobrecarga laboral pero no se contempla el crecimiento esperado a corto plazo.

c. Planear la distribución en planta con el objetivo de ampliar el número de módulos de atención al público.	
Tareas	3. El trámite de esta actividad está a cargo del Director del Centro de Registro y Control Académico ante la Oficina de Planeación de la Universidad.
d. Diseñar un instructivo para la inducción de nuevos trabajadores del Centro de Registro y Control Académico, que contenga la información actualizada de las funciones y procedimientos.	
Tareas	3. Los practicantes recopilaron y organizaron la información actualizada del funcionamiento del Centro. 4. Posteriormente se diseñó el formato estándar para la inducción de los nuevos funcionarios. (Ver el formato en el numeral 3.)

3. SOPORTES

Instructivo de inducción de nuevos funcionarios. (Ver página siguiente)

PROYECTO No. 3

Definición de una metodología para la distribución de las funciones y responsabilidades de las funcionarias del Centro



1. OBJETIVO

Lograr una mayor integración de las funcionarias a través un verdadero trabajo en equipo, con metas y responsabilidades compartidas.

2. ACTIVIDADES

Establecimiento de nuevas estructuras de trabajo interno enfocadas a fortalecer el trabajo en equipo a través del balance de la carga laboral y utilización de agenda compartida para la asignación de proyectos y especialización de actividades durante los períodos críticos, para evitar que factores distractores impidan la adecuada concentración en el trabajo.

Tareas

1. Establecimiento y puesta en marcha del formato propuesta para la distribución de actividades, (ver numeral 3), el cual debe ser actualizado mensualmente por una funcionaria diferente cada vez.

3. SOPORTE

Cuadro de distribución de actividades. (Ver página siguiente)

PROYECTO No. 4

Establecer un programa de capacitación permanente técnicas de atención al usuario, mejoramiento continuo, procesos de calidad y en la realización de procedimientos que generen confusión.



1. OBJETIVOS

- Aplicación de la filosofía del mejoramiento continuo en las actividades cotidianas.
- Funcionarias entrenadas en buenas prácticas para su trabajo y en el servicio al usuario

2. ACTIVIDADES

a. Efectuar reuniones grupales trimestrales para identificar las necesidades de capacitación en cuanto al mejoramiento continuo del trabajo interno, los procesos de calidad y realización de procedimientos que generen confusión.	
Tareas	1. Programación y realización de las reuniones utilizando el instructivo para las mismas. (Ver numeral 3) NOTA: Tener en cuenta que las capacitaciones prioritarias son las relacionadas con el servicio al usuario, mejoramiento de métodos de trabajo, programación de actividades y mejoramiento del trabajo interno.
b. Realización de las capacitaciones trimestrales dirigidas por expertos en la materia o por las mismas funcionarias.	
Tareas	1. Contratación de personal especializado o designación de funcionarios al interior del Centro según el tema y la profundidad del mismo 2. Programación y realización de las capacitaciones
c. Realizar una evaluación semestral escrita que mida el grado de conocimiento de los procesos internos, la documentación y normas manejadas.	
Tareas	1. Implementación del formato de evaluación. (Ver numeral 3) 2. Programación y realización de la evaluación. 3. Retroalimentación del proceso y verificación de la aplicación de los nuevos conocimientos.

3. SOPORTE

- Programa de capacitaciones. (Ver página siguiente)
- Formato de evaluación.

ASPECTO A MEJORAR No. 2

Modernización de procedimientos internos



Proyectos de solución

1. "Modernización de los procedimientos críticos del Centro. [Mediano Plazo]
2. "Vincular activamente al Centro de Registro y Control Académico en el desarrollo del nuevo Software para el manejo y administración de todo el historial académico de los estudiantes de la Universidad. [Mediano Plazo]
3. "Desarrollar un modelo de programación flexible que se adapte a las necesidades del Centro". [Mediano Plazo]
4. "Establecer políticas para el cumplimiento estricto de los cronogramas de actividades propias del Centro por parte de los estudiantes, los docentes y los directivos de la universidad". [Mediano Plazo]
5. "Diseñar formularios en PDF que puedan ser diligenciados digitalmente, sin necesidad de imprimirlos para llenarlos manualmente. [Mediano plazo]"
6. "Diseño e implementación de la Hoja de Vida Electrónica para la administración de todos los documentos del Centro en formato digital. [Largo plazo]"
7. "Concluir la actualización de todos los trámites y Servicios del Centro de Registro y Control Académico en el portal del estado colombiano según la exigencia de la Ley Antitrámites. [Largo plazo]"

PROYECTO No. 1
Modernización de los procedimientos críticos del Centro.



1. **OBJETIVO:** Eliminar trámites y pasos de los procedimientos que impliquen un alto grado de manualidad.

2. ACTIVIDADES

a. Modernizar las actividades de graduación tales como: la transcripción manual de datos al libro de diplomas, elaboración de actas de grado y menciones de honor (Tesis Laureada, Estudiante Distinguido y Resolución Beca Jorge Roa Martínez)	
Tareas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer la política de realizar los estudios de grado a los estudiantes que les falten menos de 25 créditos académicos para completar su plan de estudios, durante los periodos de baja carga laboral. Para ello, es necesario solicitar a la División de Sistemas que establezca un reporte en el Sistema de Información, que arroje el listado de estudiantes a quienes les falten menos de 25 créditos académicos para completar su plan de estudios. 2. Establecer una base de datos (puede ser en Excel o directamente en el Sistema de Información) para consolidar la información de los estudiantes que tienen una posibilidad real de graduarse. 3. Solicitar al CRIE la implementación de formularios digitales para la solicitud de grado, de manera que los estudiantes que deseen graduarse puedan realizar la solicitud desde Internet. 4. Solicitar a la División de Sistemas la habilitación de mensajes a través del Portal Estudiantil, de manera que los funcionarios del Centro de Registro y Control puedan dar respuesta a la solicitud digital de grado (Es decir, utilizar el Portal Estudiantil para informar al estudiante que no puede graduarse las razones que se lo impiden; y al estudiante que si puede optar al grado cuáles documentos debe llevar para continuar con el procedimiento; el valor y la fecha de pago de los Derechos de Grado; y cuándo reclamar las invitaciones) 5. Solicitar a la División de Sistemas y a la División Financiera que el pago de los Derechos de Grado aparezca en el Sistema; (instaurarlo de la misma forma como se maneja el pago de Matrícula). 6. Solicitar a la División de Sistemas que el Sistema de Información genere un reporte global de los graduados con fecha de grado, nombre, cedula, título a obtener y número de diploma (esté número será un código generado por el sistema). Este reporte será guardado en reemplazo del libro de registro de diplomas. 7. Así mismo, que el Sistema genere automáticamente el formato de Recibí diploma, el cual será contrastado con la solicitud digital y con la información de la hoja de vida del estudiante 8. Solicitar a la División de Sistemas que el Sistema de Información tenga predeterminadas las actas de grado, la mención de estudiante distinguido, la Resolución de la Beca Jorge Roa Martínez y de Tesis Laureada. (Ello es posible utilizando la metodología actual para la elaboración de certificados predeterminados por el Sistema) 9. En cuanto al número de identificación de las actas de grado, es necesario que el sistema asigne el número tomando con base la ceremonia anterior. (Ello es posible, haciendo uso de un criterio similar al utilizado en la asignación de los códigos para las hojas de vida) <p>NOTA: Se anexa el diagrama de flujo que muestra el nuevo método para realizar el procedimiento de Grado (Ver Soportes)</p>

b. Manejo de los permisos académicos a través de formatos Web estandarizados.	
Tareas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar al CRIE o a la División de Sistemas la habilitación de un formulario Web que obligue al estudiante y a las Facultades a diligenciar toda la información necesaria para el adecuado trámite de los permisos académicos. 2. La información de los permisos académicos será validada por los funcionarios del Centro de Registro y Control Académico
c. Añadir un modulo especial al Sistema de Información que agilice y facilite el manejo de las homologaciones.	
Tareas	<p>Trabajar conjuntamente con los ingenieros de la División de Sistemas para colocar en el sistema de información las asignaturas equivalentes entre los diferentes planes de estudios de los programas académicos de la universidad</p> <p>La propuesta es que el sistema permita homologar automáticamente asignaturas entre diferentes planes de estudio de la universidad.</p> <p>De esta manera el funcionario de Registro y Control podrá realizar las homologaciones de las transferencias internas de manera automática, eliminando la manualidad del procedimiento y el riesgo de error.</p> <p>En el mismo sentido, será posible ejecutar los reingresos de estudiantes de planes de estudios antiguos a planes de estudios vigentes de manera automática.</p>
d. . Diseño de formatos Web para la solicitud de Certificados en línea, implementando firmas electrónicas, demos sobre los tipos de certificados e información relevante.	
Tareas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar al CRIE la implementación de un formato Web que le permita a los usuarios solicitar certificados vía Web. El pago de los mismos se efectuará mediante PINES, cuyo número se colocará en el formato Web. 2. Implementar la firma electrónica del Director para agilizar la entrega de los certificados. 3. En el tutorial Web añadir la información que contiene cada tipo de certificado para que el usuario pueda establecer cuál es el certificado que realmente necesita.

4. SOPORTES

Diagramas de flujo que muestra el nuevo método para realizar el procedimiento de Grado (Ver página siguiente)

PROYECTO No. 2

Vincular activamente al Centro de Registro y Control Académico en el desarrollo del nuevo Software para el manejo y administración de todo el historial académico de los estudiantes de la Universidad.



1. OBJETIVOS

- Facilitar la ejecución de los procedimientos que requieren del Sistema de Información.
- Obtener un software que cumpla con los requerimientos reales del Centro.

2. ACTIVIDADES

a. Realizar mesas de trabajo en conjunto con la División de Sistemas para la retroalimentación de las necesidades y funcionalidades requeridas por parte del Centro.	
Tareas	1. El Director del Centro de Registro y Control Académico debe manifestar claramente ante la autoridad que sea pertinente, cuáles son las necesidades actuales que debe ser solucionadas con el desarrollo e implementación del nuevo software.
b. Definición de un solo Sistema de Información que permita la unificación de la información y la confiabilidad en el almacenamiento de la misma.	
Tareas	1. El Director del Centro de Registro y Control Académico debe establecer y definir ante quien sea necesario, cuál software se va a utilizar, ya que la utilización de dos software al mismo tiempo genera confusión, reprocesos, errores y posibles pérdidas de información. RECOMENDACIÓN: Si el software nuevo aún no está en condiciones de operación ó no soluciona las necesidades actuales del Centro, lo más prudente es continuar utilizando el software anterior, hasta que la División de Sistemas acondicione y realice las pruebas pertinentes del nuevo software.
c. Realizar pruebas piloto del Software y capacitaciones sobre el uso de las herramientas del nuevo software con las funcionarias de Registro y Control, las cuales garanticen que el mismo cumpla con los requerimientos y se visualice la mejora con respecto al anterior.	
Tareas	1. Como usuario de la División de Sistemas, el Centro de Registro y Control tiene el derecho de exigir que el software con el que van a administrar toda la información de los estudiantes de la universidad, sea entregado después de efectuar las pruebas necesarias que garanticen el buen funcionamiento y la estabilidad del mismo. Igualmente es responsabilidad de la División de Sistemas capacitar a los funcionarios de Registro y Control, en el uso óptimo de todos y cada uno de los módulo del nuevo software
d. Diseño de un canal de comunicación directo y organizado entre las funcionarias y los administradores del sistema, que les permita en forma interactiva solucionar los problemas. Un call-center o un Chat de soporte técnico	
Tareas	El proyecto puede ser formulado por un practicante de la universidad bajo la Tutoría del Centro de Registro y Control

PROYECTO No. 3

Desarrollar un modelo de programación flexible que se adapte a las necesidades del Centro.



1. OBJETIVO

- Elaboración eficiente de los procedimientos y atención efectiva a los usuarios

2. ACTIVIDADES

a. Establecer un programa de valoración de los períodos críticos para diseñar adecuadamente la programación de actividades.	
Tareas	1. Es necesario solicitar la colaboración de asesores externos especializados en planeación y programación de actividades o de un practicante de últimos semestres de Ingeniería Industrial para que estudie y formule el proyecto.
b. Establecer un sistema de planeación del trabajo que permita la priorización de actividades y la organización en la ejecución de las mismas, estableciendo un manejo de agenda compartida donde se pueda conocer las actividades que tiene planeadas cada uno de los colaboradores del Centro, la cual deberá ser publicada en cartelera o en un medio virtual. Se recomienda el uso de un Software CRM (Administración de las Relaciones con el Cliente).	
Tareas	<p>1. Una de las ayudas que los practicantes brindaron a los funcionarios del Centro de Registro y Control Académico para el manejo organizado de los documentos que los usuarios y para poder establecer una adecuada planeación que permitiera cumplir con los tiempos de respuesta fue un formato elaborado en Excel, el cual se muestra como soporte (Ver numeral 3).</p> <p>2. El manejo de agenda compartida puede ser instaurado utilizando el formato propuesto para el proyecto: <i>“Definición de una metodología para la distribución de las funciones y responsabilidades de las funcionarias del Centro”</i>. Dicho formato se muestra como soporte. (Ver numeral 3).</p> <p>3. En cuanto a la implementación de un software CRM para la administración en línea del contacto con el usuario, es necesario que un practicante de Ingeniería de Sistemas colabore con el diseño y adaptación del software <i>“SUGAR”</i>, el cual se consigue de manera gratuita por Internet</p>
c. Utilizar la especialización de actividades en procedimientos que requieren de alta concentración, rotar la atención de usuarios tanto personalmente como vía telefónica.	
Tareas	Cuando existan períodos de alta concentración de trabajo, se recomienda que las funcionarias se especialicen y distribuyan sus funciones. Por ejemplo que mientras unas realizan labores de alta concentración, otras se encarguen de la atención al público y de atender al teléfono.

3. SOPORTE

- Formato de manejo de documentos. (Ver página siguiente)
- Formato de distribución de actividades.

PROYECTO No. 4

Establecer políticas para el cumplimiento estricto de los cronogramas de actividades propias del Centro por parte de los estudiantes, los docentes y los directivos de la universidad.



1. OBJETIVO

- Cumplimiento de la programación de actividades planeada.
- Respuesta al usuario en los tiempos prometidos.
- Reducción de la improvisación en actividades que pueden conducir a errores.

2. ACTIVIDADES

a. Recomendar el desarrollo de un modelo de multas para docentes que no cumplen con los cronogramas de entregas de notas estipulados.	
Tareas	1. Recomendar ante las directivas de la Universidad, el establecimiento de un modelo de multas para docentes, con el fin de garantizar que éstos digiten las notas en las fechas establecidas en el Calendario Académico.
b. Socializar mediante los canales de comunicación de la Universidad, los lineamientos de tiempos y requisitos que deben cumplir los usuarios de los servicios del Centro, para obtener la respuesta esperada.	
Tareas	1. Terminación del tutorial Web de procedimientos. 2. Solicitar a la División de Sistemas el establecimiento de mensajes informativos a través del Portal Estudiantil.
c. Concertar los conductos regulares para los ajustes al Calendario Académico, para no entorpecer la programación de actividades vigente.	
Tareas	1. Dialogar con las directivas para evitar que aprueben permisos para la realización de trámites fuera del tiempo establecido para ello. La idea es crear conciencia de la importancia de respetar la programación aprobada, para el adecuado funcionamiento de la universidad.
d. Recomendar sanciones a aquellos estudiantes que recurran a la matrícula extemporánea sin justificar motivos de fuerza mayor o que entreguen información falsa para acceder al procedimiento.	
Tareas	1. Recomendar ante las directivas de la Universidad, el establecimiento de sanciones a los estudiantes que pretendan utilizar la matrícula extemporánea sin necesitarla realmente y evitar así el desorden administrativo que ocasiona la matrícula extemporánea.
e. Establecer y respetar un cronograma para la realización oportuna del Comité de admisiones	
Tareas	1. Es muy importante para la adecuada atención de los nuevos estudiantes de la universidad que el Comité de Admisiones se reúna de acuerdo con una programación establecida y puede cumplir así con las fechas de respuesta prometidas a los usuarios.
f. Recomendar a las Facultades que la entrega de notas de intersemestrales esté sincronizada con la matrícula académica para que haya la tolerancia requerida para tener el sistema actualizado	

Tareas	<p>1. Recomendar a las facultades que entreguen las notas de intersemestrales con el tiempo necesario de procesamiento.</p> <p>NOTA: Esta recomendación permite realizar la inscripción de asignaturas en forma ordenada, sin contratiempos para el estudiante ni acumulación de trabajo para las funcionarias del Centro de Registro y Control Académico.</p> <p>2. Los funcionarios del Centro deben elaborar un calendario académico dinámico que le genere reportes automáticos a las facultades en los momentos que deben enviar notas y otros reportes al Centro de Registro y Control Académico. Estos inicialmente se podrían hacer a través de correos masivos dirigidos a decanaturas y a las secretarías de facultades o programas.</p>
---------------	---

PROYECTO No. 5

Diseñar formularios en PDF que puedan ser diligenciados digitalmente, sin necesidad de imprimirlos para llenarlos manualmente.



1. OBJETIVOS

- Reducción de documentos con errores y con información incompleta.
- Posibilidad del manejo electrónico de documentos.

2. ACTIVIDADES

a. Asocio con el CRIE y la División de Sistemas para el diseño de formularios PDF autodiligenciables.	
Tareas	<p>1. Realizar reuniones internas en el Centro de Registro y Control Académico para determinar:</p> <ol style="list-style-type: none">Formatos existentes que deben de diligenciar los usuarios manualmente y los cuales pueden tener información que el usuario puede escoger de listas predeterminadas.Formatos en los cuales existen problemas actuales por diligenciamiento manualDentro de estos formatos se encuentran los siguientes:<ol style="list-style-type: none">Solicitud de Cursos DirigidosSolicitudes de GraduaciónPermisos AcadémicosSolicitud de certificadosSolicitud de ReingresosSolicitud de transferencias internas. <p>2. Solicitar el apoyo del CRIE para el desarrollo de los documentos PDF tipo formulario, donde el usuario podrá diligenciar en un computador cualquiera su información dentro del formulario y podrá seleccionar datos de listas desplegables para que al final proceda a imprimir la información ingresada y entregar la misma al Centro de Registro y Control.</p> <p>Así, el usuario podrá tener la posibilidad de enviar este documento por medio de correo electrónico y recibir una confirmación de recibido una vez sea tramitada, por el Centro de Registro y Control, su solicitud.</p>
b. Publicidad y capacitación a los usuarios en el uso de los formularios.	
Tareas	<p>1. Los funcionarios del Centro con el apoyo del CRIE y publicaciones deben diseñar un CD institucional del Centro de Registro y Control Académico, con todo su portafolio de servicios, los tutoriales Web, y los formularios PDF autodiligenciables para ser distribuidos en las facultades, centros de documentación y divisiones de la universidad.</p> <p>2. Habilitar la descarga de los formularios PDF desde el sitio Web del Centro de Registro y Control Académico.</p>

PROYECTO No. 6

Diseño e implementación de la Hoja de Vida Electrónica para la administración de todos los documentos del Centro en formato digital.



1. OBJETIVOS

- Agilizar la ejecución de los procedimientos del Centro de Registro y Control Académico.
- Mejorar la gestión documental y su respectivo control.

2. ACTIVIDADES

a. Estudiar las condiciones actuales del almacenamiento físico de las hojas de vida de estudiantes en el archivo físico.	
Tareas	1. Durante el tiempo del diagnóstico efectuado por los practicantes, éstos realizaron varias observaciones directas del archivo físico. En dichas observaciones se evidenció que el espacio disponible para el almacenamiento de las hojas de vida físicas es mínimo, lo que significa que a corto plazo y con las expectativas de crecimiento de la Universidad, el espacio será insuficiente.
b. Cotización del Software que permita administrar los documentos en formato digital, con acceso Web, trazabilidad de los documentos y niveles de seguridad.	
Tareas	1. Ante el agotamiento del espacio del archivo físico los practicantes plantearon que una solución para ello es la digitalización de los documentos. Por ello cotizaron las opciones de software de manejo digital de documentos presentes en el mercado. * Las cotizaciones se anexan como soporte del proyecto (Ver numeral 3)
c. Instalación, prueba, sincronización y personalización del Software según los requerimientos del Centro.	
Tareas	1. Las fases y los recursos para la instalación, prueba, sincronización y personalización del Software, se encuentran claramente definidas en el documento que se incluye como soporte de este proyecto. (Ver numeral 3). * Se recomienda que la instalación, prueba, sincronización y personalización del Software se realice con el apoyo de la División de Sistemas y de practicantes de Ingeniería de Sistemas.
d. Capacitación de las funcionarias del Centro en el funcionamiento y bondades del Software.	
Tareas	1. Se recomienda que la capacitación del uso del Software sea realizada por la División de Sistemas
e. Digitalización o escaneo de los documentos físicos actuales en el archivo de hojas de vida con la ayuda de monitores y personal especializado.	
Tareas	1. Los recursos necesarios para la digitalización o escaneo de los documentos físicos se encuentran definidos en el documento soporte. (Ver numeral 3)
f. Incorporación al Sistema de Hoja de Vida electrónica la administración de los memorandos y oficios internos, para garantizar su adecuada clasificación y trámite.	
Tareas	1. Se recomienda que este proyecto se ejecute simultáneamente a la personalización y adecuación del software de digitalización de documentos.

3. SOPORTE: Información para la implementación de la hoja de vida electrónica

PROYECTO No. 7

Concluir la actualización de todos los trámites y Servicios del Centro de Registro y Control Académico en el portal del estado colombiano según la exigencia de la Ley Antitrámites.



1. OBJETIVOS

- Cumplimiento de la Ley Antitrámites.
- Modernización y actualización de los procedimientos directamente relacionados con el usuario.

2. ACTIVIDADES

a. Capacitar a las funcionarias del Centro en los procesos de actualización de todos los trámites y servicios en el portal del estado colombiano según reglamentación de la Ley Antitrámites.	
Tareas	1. La funcionaria que ha recibido las capacitaciones será la encargada de multiplicar los conocimientos adquiridos a las dos funcionarias elegidas por el Director. 2. La elección de las dos funcionarias se hará teniendo en cuenta la carga de actividades extras de cada una de las integrantes del equipo de trabajo del Centro de Registro y Control Académico.
b. Realizar auditoria a la información disponible en el portal del estado colombiano por parte de todas las funcionarias del Centro, distribuyendo los trámites y servicios a actualizar en forma equitativa entre las funcionarias.	
Tareas	1. Una vez colocados todos los trámites y servicios del Centro de Registro y Control Académico en el Portal del Estado Colombiano, se deben distribuir equitativamente entre las funcionarias del Centro, para realizar las actualizaciones futuras.

ASPECTO A MEJORAR No. 3

Atención al usuario



Proyectos de solución

1. "Reorganización de la logística para la recepción de documentos, utilizando una única fila y módulos de atención multiprogramas. [Corto plazo]"
2. "Facilitar al usuario la realización de los procedimientos de inscripción ofreciendo mayores facilidades e información. [Mediano plazo]"
3. "Diseño de políticas para el mejoramiento de los horarios de atención al usuario. [Mediano plazo]"
4. "Instalación de una sala de espera con silletería y asignación de turnos por Internet o por medio de un Publick para el manejo de los turnos multiprogramas. [Largo plazo]"

PROYECTO No. 1

Reorganización de la logística para la recepción de documentos, utilizando una única fila y módulos de atención multiprogramas.



1. OBJETIVOS

- Reducir el tiempo de espera por parte de los usuarios.
- Modernizar el procedimiento de recepción de documentos

2. ACTIVIDADES

a. Disponer que todos los módulos de atención reciban documentos de cualquier programa.	
Tareas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitar a todas las funcionarias sobre las características específicas de cada programa académico. 2. Adquirir estanterías modulares para la clasificación inmediata de los documentos recibidos por programa académico. Cada modulo de atención dispondrá de su propia estantería modular donde se clasificará previamente la ubicación exacta de los documentos de cada programa académico. 3. Asegurar en conjunto de la división financiera de que en cada módulo de atención se cuente con el listado general de todos los aspirantes para verificar la información y documentos requeridos por la división financiera.
b. Diseñar una fila única para la entrega de documentos.	
Tareas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adquirir los separadores de filas para organizar la formación de una fila única durante los períodos de entrega de documentos. 2. Gestionar la instalación de un módulo electrónico donde se indique el número de turno y el módulo de atención disponible. 3. Ampliar el ancho del mesón sobre el cual los usuarios deben colocar sus documentos al momento de ser atendidos. 4. Instalación de carteleras con material lúdico en forma de diagramas donde ofrezcan información relevante para los usuarios como por ejemplo: documentos exigidos, fechas de pago de la matrícula, fechas importantes para el usuario, etc. 5. Disponer carpas alrededor del centro previendo lluvia durante este período.
c. Establecer horarios de recepción de documentos por programas académicos.	
Tareas	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Centro de Registro y Control debe asignar fechas y horarios específicos para la entrega de documentos de cada programa académico, teniendo en cuenta el número de estudiantes por programa. 2. Preparar la publicidad necesaria para informar oportunamente a los aspirantes las condiciones de la entrega de documentos, horarios y fechas, específicamente en los períodos de divulgación de resultados
d. Asignar un funcionario para brindar información y verificar que los documentos estén completos y en orden.	
Tareas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitar a un funcionario que se encargue de colaborar en la organización de la fila única. Este funcionario se encargará de entregar las fichas y ofrecerá ayuda personalizada a los usuarios que tengan dudas y necesiten apoyo en el proceso
e. Cuando se seleccionen los admitidos, digitalizar de los documentos.	
Tareas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unificar la clasificación de las hojas de vida de los programas académicos en un lugar centralizado. 2. Contratar monitores calificados y previamente capacitados para que apoyen a las funcionarias en la digitalización de los documentos. Las funcionarias en encargarán de verificar el adecuado desarrollo del proceso de digitalización por parte de los monitores

PROYECTO No. 2

Facilitar al usuario la realización de los procedimientos de inscripción ofreciendo mayores facilidades e información.



1. OBJETIVOS

- Incremento en el número de inscripciones.
- Mayor número de usuarios informados.

2. ACTIVIDADES

a. Recomendar la realización de convenios con otros bancos y entidades financieras para el pago de la inscripción.	
Tareas	<ol style="list-style-type: none">1. Establecer comunicación directa con la División Financiera para recomendarle que es necesario que se generen nuevos convenios con otras entidades bancarias y financieras que faciliten la realización del pago de la inscripción por parte de los aspirantes.2. Involucrar en este proceso de búsqueda de nuevos convenios a las directivas de la universidad para que fortalezcan la realización de esta propuesta.
b. Proponer el sistema de pago en línea que se aplica actualmente para las matrículas de alumnos antiguos.	
Tareas	<ol style="list-style-type: none">1. Se le debe recomendar a la División Financiera que continúe con los convenios existentes para la realización de los pagos a través de la plataforma Web utilizando entidades bancarias reconocidas a nivel nacional.2. Es indispensable que en toda la publicidad del procedimiento de inscripciones y matrículas (Pagina Web, Tutorial Web, Volantes Informativos, Carteleras, Radio y otros) se especifique la posibilidad de hacer estos pagos a través del Internet en el sitio Web de la UTP.
c. Plantear la necesidad del diseño y la implementación de simuladores del Costo de la Matrícula.	
Tareas	<ol style="list-style-type: none">1. El Centro de Registro y Control debe recomendar a la división financiera la creación de un simulador del costo de la matrícula financiera para los usuarios que están interesados en vincularse a la universidad.2. De igual forma, el Centro de Registro y Control debe convocar al CRIE para que apoye a la división financiera en la elaboración de este simulador de costos de la matrícula financiera, con el objetivo de que el mismo esté disponible en el sitio Web de la universidad.
d. Implementar el buzón de dudas sobre el proceso de Inscripción, mediante el diseño e implementación de un formulario Web.	
Tareas	<ol style="list-style-type: none">1. El Comité de admisiones vigente debe gestionar ante la División de Sistemas y/o ante el CRIE la elaboración de un formulario Web donde los usuarios formularán sus dudas respecto al proceso de inscripción. Este formulario inmediatamente generará un correo electrónico a inscripciones@utp.edu.co.2. Para brindarle al usuario soporte en línea en tiempo real este formulario Web debe permitir acceder a un chat de soporte técnico, en horarios de oficina, donde se puede asesorar oportunamente al usuario.

e. Explicación lúdica del proceso inscripción y admisión a través del Sitio Web.	
Tareas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los practicantes ya efectuaron el modelo de tutorial para el procedimiento de inscripción (el cual se entrega en medio magnético anexo). Este modelo ya posee la información necesaria para publicar en el sitio Web del Centro de Registro y Control. 2. Los practicantes ya entregaron el formato para diligenciar el tutorial al CRIE para su aprobación y cotización. 3. El Director del Centro de Registro y Control debe asignar equitativamente, entre las funcionarias de los módulos de atención, la actualización periódica de la información contenida en el Sitio Web del Centro de Registro y Control.
f. Recomendar la mejora de la plataforma que soporta el aplicativo de inscripciones de manera que soporte a una mayor cantidad de usuarios simultáneos.	
Tareas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recomendar a la División de Sistemas la necesidad de tener los servidores en óptimas condiciones de funcionamiento: <ol style="list-style-type: none"> a. Aplicativos Web más sencillos, ágiles y seguros. b. Pruebas pilotos programadas para evitar improvisación. c. Alternativas de seguridad en caso de presentarse fallas en los servidores principales.

PROYECTO No. 3

Diseño de políticas para el mejoramiento de los horarios de atención al usuario.



1. OBJETIVOS

- Satisfacer de las expectativas de atención de los usuarios.
- Cumplir con una de las principales funciones del Centro de Registro y Control Académico.

2. ACTIVIDADES

a. Establecer como política que todos los módulos de atención al usuario no pueden cerrar simultáneamente durante los horarios de atención establecidos	
Tareas	<ol style="list-style-type: none">1. Publicar en carteleras con mejor diseño visual (colores, tamaños de letras, ubicación) los horarios actuales de atención de cada una de las ventanillas, los programas que atiende y los servicios que presta el centro de Registro y Control Académico.2. Determinar por consenso interno que siempre estará disponible para atender al público un módulo de atención, en las fechas durante las cuales sea estrictamente necesario que se cierren los demás módulos de atención. De esta forma, en los casos que se presenten reuniones, siempre deberá estar disponible al menos una funcionaria atendiendo a los usuarios.
b. Ampliar el horario de atención del módulo de atención de certificados.	
Tareas	<ol style="list-style-type: none">1. El módulo de atención de certificados debe habilitarse para atender al público tanto en la mañana como en la tarde, para ello es necesario contratar personal adicional tal como se describe en el proyecto "Complementar el análisis estadístico a las actividades por las funcionarias encargadas de los módulos de atención del Centro de Registro y Control Académico".2. Se debe trabajar en conjunto con la División de Sistemas para incorporar la creación de un mayor número de certificados predeterminados por el sistema.3. Se debe fortalecer la propuesta de la división de sistemas en el sentido de que los certificados pueden ser solicitados y descargados directamente desde la plataforma Web, para ello se recomienda contratar un practicante de Ingeniería de Sistemas que se encargue de ejecutar este proyecto.

c. Políticas de especialización de funcionarios en períodos críticos de manera tal que se distribuyan las actividades.

Tareas	<p>1. Utilizando el formato de programación de actividades publicado en la cartelera del Centro, el director debe de asignar tareas específicas que requieren concentración y dedicación exhaustiva. De esta forma quedarían repartidas las actividades así:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Funcionarias atendiendo los usuarios (telefónica o personalmente).b. Otras funcionarias dedicadas exclusivamente a la ejecución de los procedimientos prioritarios y que requieren concentración especial. Dentro de esta categoría se sitúan por ejemplo: Estudios de grado, Revisión de permisos académicos, actualización de hojas de vida.
---------------	---

PROYECTO No. 4

Instalación de una sala de espera con silletería y asignación de turnos por Internet o por medio de un Publick para el manejo de los turnos multiprogramas.



1. OBJETIVOS

- Mejorar la imagen institucional
- Prestar el servicio de manera organizada.

2. ACTIVIDADES

a. Elaboración del proyecto de adecuación de sala de atención al usuario con comodidades y tecnología que permitan agilizar la prestación del servicio al usuario

Tareas	Se recomienda que el Centro de Registro y Control gestione la contratación de un practicante para la realización de este proyecto. El practicante deberá encargarse de la formulación y evaluación del proyecto, estableciendo costos, equipos, cronograma de la obra y responsables.
---------------	---

ASPECTO A MEJORAR No. 4

Proyección de una buena imagen de la Universidad a nivel local, regional y nacional.



Proyectos de solución

- a. "Generación de elementos de identificación ante el usuario, para los funcionarios del Centro de Registro y Control Académico. [Corto plazo]"

- b. "Creación de una oficina encargada del ""Mercadeo y Publicidad"" de los programas y servicios de la Universidad Tecnológica de Pereira. [Mediano plazo]"

- c. "Establecimiento, en conjunto con las Facultades, de talleres teórico - práctico que permitan a las personas interesadas conocer a fondo los diferentes programas que ofrece la Universidad. [Mediano plazo]"

PROYECTO No. 1

Generación de elementos de identificación ante el usuario, para los funcionarios del Centro de Registro y Control Académico.



1. OBJETIVOS

- Fortalecimiento de la imagen corporativa de la universidad.

2. ACTIVIDADES

a. Diseñar elementos diferenciadores, tales como logotipo y slogan que resalten las funciones del Centro.	
Tareas	<ol style="list-style-type: none">1. Delegar a dos de las funcionarias del Centro para que diseñen el logotipo y el slogan en conjunto de un funcionario del CRIE.2. Someter los diseños a consideración de los demás miembros del equipo de trabajo del Centro.3. Una vez aprobados, colocarlos en: la página Web de Registro y Control, la publicidad y documentación del Centro.
b. Sensibilizar a las directivas de la importancia que tiene la presentación personal de los funcionarios para la imagen de la Universidad.	
Tareas	<ol style="list-style-type: none">1. El Director debe exponer ante las directivas la importancia que tiene la presentación personal de los funcionarios del Centro de Registro y Control Académico para la imagen de la universidad. <p>Especificar que dicha importancia radica en que los funcionarios del Centro son los encargados de atender a los usuarios actuales, potenciales y externos de la universidad, dando lugar a que esta dependencia sea uno de los representantes más notables de la universidad ante el medio.</p>
c. Gestionar los recursos para uniformar a los funcionarios del Centro con trajes distintivos que las identifiquen como representantes de la Universidad ante los usuarios.	
Tareas	<ol style="list-style-type: none">1. Una vez el Director haya sensibilizado a las directivas de la importancia de la presentación personal de los funcionarios del Centro, puede plantear la posibilidad de utilizar los recursos económicos que genera la labor del Centro para la adquisición de uniformes para los funcionarios de Registro.2. Si los recursos para los uniformes son aprobados, el equipo de trabajo se reunirá y decidirá cómo será el uniforme a utilizar.

PROYECTO No. 2

Creación de una oficina encargada del "Mercadeo y Publicidad" de los programas y servicios de la Universidad Tecnológica de Pereira.



1. OBJETIVOS

- Aumento del número de personas interesadas en ingresar a la Universidad.
- Sensibilización eficaz a un mayor número de bachilleres
- Asignación de presupuesto acorde con la trascendencia de la promoción
- Cumplimiento de metas de crecimiento

2. ACTIVIDADES

a. Estructurar un proyecto que demuestre la necesidad de una oficina especializada en el manejo del "Mercadeo y Publicidad" de los programas y servicios de la Universidad.	
Tareas	Para la formulación de este proyecto es necesario solicitar a la oficina de Prácticas Empresariales de la Universidad un ó máximo dos estudiantes de Ingeniería Industrial, que estén en noveno o décimo semestre, para que realicen los estudios respectivos y entreguen un informe en el que se incluya la viabilidad económica, beneficios, recursos, cronograma de la ejecución y responsables.

PROYECTO No. 3

Establecimiento, en conjunto con las Facultades, de talleres teórico - prácticos que permitan a las personas interesadas conocer a fondo los diferentes programas que ofrece la Universidad..



1. OBJETIVOS

- Sensibilización eficaz a un mayor número de personas interesadas en ingresar a la Universidad.
- Utilización de los recursos de la Universidad para la promoción y proyección de la misma
- Cumplimiento de metas de crecimiento

2. ACTIVIDADES

a. Involucrar a las Facultades para el desarrollo estratégico del mercadeo de los programas ofrecidos por la Universidad.	
Tareas	<ol style="list-style-type: none">1. El Director del Centro debe continuar con su labor de sensibilización a los Decanos, para que se cree una conciencia real de la importancia de la promoción para el crecimiento de la universidad.2. Establecer en conjunto con un representante de la Facultad de Educación, una metodología amena y didáctica para la realización de talleres teórico-práctico, que motive a los aspirantes a ingresar a uno de los programas académicos de la Universidad.3. Presentar la metodología del taller a las directivas y decanos para su consideración.
b. Desarrollo de los talleres teórico – prácticos que faciliten la orientación profesional y que posicionen la imagen institucional.	
Tareas	<ol style="list-style-type: none">1. Si la realización de los talleres es aprobada, el Director ó el funcionario de la universidad encargado de la ejecución de los mismos, debe solicitar al CRIE el establecimiento de un formulario de inscripción Web en la página de la universidad, para que todas las personas interesadas en conocer la UTP, puedan separar un cupo para asistir al taller de promoción de los programas académicos. Este formulario tendrá un mecanismo de conteo de inscritos y cuando se completen grupos de 30 personas, se determinará la fecha del taller y se les informará a los inscritos a través del correo electrónico y de la página Web de la Universidad.2. Estos talleres no tendrían ningún costo par a los asistentes y será dirigido por representantes de las Facultades y de las Directivas de la Universidad.

ASPECTO A MEJORAR No. 5

Capacitación de Usuarios del Centro en los servicios y trámites.



Proyectos de solución

1. "Diseño e implementación de Tutorial Web con toda la información sobre Registro y Control, que incluya: Trámites, servicios, procedimientos, preguntas frecuentes, estadísticas, formatos y documentos de interés". [Corto plazo]
2. "Diseñar e implementación de un instructivo que oriente a los encargados de diseñar los planes de estudio, para que cumplan todos elementos requeridos por la Universidad." [Corto plazo]
3. "Diseño de un programa de capacitación y de mejoramiento del manejo de documentos para los decanos, directores de programa y las respectivas secretarías." [Mediano plazo]

PROYECTO No. 1

Diseño e implementación de Tutorial Web con toda la información sobre Registro y Control, que incluya: Trámites, servicios, procedimientos, preguntas frecuentes, formatos y documentos de interés.



1. OBJETIVOS

- Usuarios informados sobre los pasos necesarios para la ejecución de los procedimientos.
- Disminución de procesamiento de solicitudes que no cumplen con los requisitos mínimos.
- Mayor eficiencia en el trabajo de los funcionarios durante los periodos críticos.

2. ACTIVIDADES

a. Levantamiento de toda la información actual sobre trámites, servicios, procedimientos, preguntas frecuentes, estadísticas, formatos y documentos de interés del Centro.	
Tareas	1. Esta actividad ya fue realizada por los practicantes durante la ejecución del estudio. La información se encuentra recopilada en dos archivos que serán entregados en medio magnético al Director del Centro de Registro y Control Académico.
b. Realizar una alianza estratégica con el CRIE para el desarrollo del portal Web, publicación de los contenidos y diagramación del estilo.	

Tareas	<p>TUTORIAL WEB:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los practicantes elaboraron el esquema Web del tutorial y lo presentaron al Director del Centro; quien aprobó el diseño propuesto. 2. Los practicantes dieron a conocer el esquema a las funcionarias del CRIE quienes lo aprobaron, y se comprometieron a enviar una cotización del valor del desarrollo del formulario de ingreso de la información y del espacio Web para la publicación de los contenidos del tutorial. 3. La cotización (que se adjunta a este informe) queda a consideración del Director del Centro de Registro y Control Académico, quien deberá decidir si la aprueba o no. 4. Si la aprueba, las funcionarias del CRIE procederán a elaborar los formularios para ingresar la información del tutorial. 5. Luego, el Director repartirá equitativamente los procedimientos del tutorial entre las funcionarias del Centro, para que se encarguen de añadir la información recopilada y organizada por los practicantes. <p>NOTA: Dado que la información se encuentra organizada con un esquema igual al de formulario Web, las funcionarias sólo tendrán que copiar y pegar la información del archivo al formulario de ingreso de datos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. La actualización de los procedimientos del tutorial estará a cargo de las funcionarias del Centro, quienes mantendrán la distribución de los procedimientos designada por el Director para la introducción de la información inicial del tutorial. <p>PREGUNTAS FRECUENTES:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Durante el desarrollo del estudio, los practicantes recopilaron las preguntas que los usuarios del Centro formulan con mayor frecuencia a las funcionarias del Centro. 2. Los practicantes con la colaboración de las funcionarias dieron respuesta a dichas preguntas en un formato de Excel, el cual será entregado en medio magnético al Director del Centro 3. Los practicantes solicitaron a las funcionarias del CRIE: <ol style="list-style-type: none"> a. Un link en la página Web del Centro de Registro y Control Académico que conduzca a los usuarios que no tengan claridad en determinados temas, a la información concreta, sin necesidad de desplazarse hasta la oficina de Registro. Esta solicitud fue aprobada pero es necesario realizar una reunión para garantizar su cumplimiento. b. El nombre de usuario y la clave de acceso al formulario para ingresar las preguntas con las respectivas respuestas, divididas por procedimientos, los cuales son: <p style="text-align: center;">Usuario: registro Clave de acceso: registrofaq</p> 4. Con la información de las preguntas frecuentes, el nombre de usuario y la clave de acceso, sólo resta que el Director distribuya equitativamente los procedimientos en los que se dividen las preguntas entre las funcionarias. (Los procedimientos asignados a cada funcionaria pueden ser los mismos que los del Tutorial). NOTA: El Director deberá constatar que la información del TUTORIAL y de las PREGUNTAS FRECUENTES, sea colocada en línea por las funcionarias en el menor tiempo posible.
--------	---

c. Efectuar publicidad a través de diversos canales de comunicación sobre la importancia de la información del tutorial y las facilidades para la realización efectiva de los trámites.

Tareas	<ol style="list-style-type: none">1. El Director debe impulsar ante el CRIE ó Publicaciones la propuesta del diseñar una presentación interactiva que contenga el portafolio de servicios del Centro, el Tutorial y las tecnológicas utilizadas para prestar un mejor servicio a los usuarios.2. Mostrar esta presentación en la inducción de estudiantes de primer semestre, en la inducción de padres de familia, en las ferias, eventos, visitas y talleres teórico - prácticos. Así mismo, enviar una copia a las Facultades y colocarla en línea para la comunidad en general3. Solicitar publicidad en la página principal de la universidad, el campus informa y el Portal Estudiantil para difundir masivamente la existencia del Tutorial y del Módulo de preguntas frecuentes.
---------------	--

3. SOPORTE:

- Cotización de los módulos para el ingreso de la información del Tutorial Web
- Respuestas a las preguntas más frecuentes de los usuarios.

PROYECTO No. 2

Diseñar e implementación de un instructivo que oriente a los encargados de diseñar los planes de estudio, para que cumplan todos elementos requeridos por la Universidad.



1. OBJETIVOS

- Mejoramiento en la comunicación con Decanos, Directores y secretarías.
- Mayor eficiencia y control en el manejo de los planes de estudios
- Cumplimiento de la normatividad vigente.
- Disminución de los reprocesos y devoluciones de documentos.

2. ACTIVIDADES

a. Desarrollo del instructivo para el diseño de los planes de estudio.	
Tareas	<p>1. Los practicantes y una de las funcionarias del Centro diseñaron un instructivo en Excel, que incluye la información necesaria para que las Facultades conformen o modifiquen los planes de estudios, de acuerdo con el Decreto 2566 de 2003.</p> <p>Así mismo, cuenta con un cuadro que establece la información necesaria para la aprobación del plan de estudios y tiene las formulas predeterminadas para el cálculo del número de créditos académicos y de las horas sin acompañamiento.</p> <p>Dicho soporte se anexa a este documento. (Ver Numeral 3)</p>
b. Capacitar las personas que harán uso del instructivo para el manejo de los planes de estudio.	
Tareas	<p>1. El Director debe citar a los Decanos o secretarías de Facultades o Escuelas a una reunión para mostrarles el uso del instructivo, informarles que ese será el único formato a manejar en la universidad y efectuar la entrega del mismo en medio magnético.</p>

3. SOPORTE:

- Instructivo para la elaboración y modificación de los planes de estudio (Ver página siguiente)

PROYECTO No. 3

Diseño de un programa de capacitación y de mejoramiento del manejo de documentos para los decanos, directores de programa y las respectivas secretarías.



1. OBJETIVOS

- Informar a los Decanos, Directores y secretarías sobre los pasos necesarios para la ejecución de los procedimientos relacionados con el Centro.
- Mejorar la comunicación con Decanos, Directores y secretarías
- Mayor eficiencia y control en el trabajo conjunto
- Cumplimiento del Calendario Académico.
- Estudiantes atendidos de manera ágil y eficiente
- Eliminación de los desplazamientos innecesarios de usuarios
- Disminución de los reprocesos, devoluciones y manejo de documentos
- Facilitar los procedimientos: transferencias, matrícula, ajustes a la matrícula, pruebas de suficiencia, cursos dirigidos, registro de notas, reingresos y grados.

2. ACTIVIDADES

a. Conseguir en asocio con la División de Sistemas la capacitación oportuna sobre el uso y administración del aplicativo de las decanaturas para el manejo del historial académico.

Tareas	<p>1. El Director debe exponer ante las Directivas y ante la Jefe de la División de Sistemas la necesidad e importancia de la capacitación periódica a las Facultades en el manejo del sistema de información, ya que ésta es una herramienta que ofrece muchas posibilidades para la ejecución de los procedimientos, las cuales actualmente son desaprovechadas por la gran mayoría de las Facultades, ocasionando demoras, reprocesos e inconformidades en los usuarios.</p> <p>SUGERENCIA: Pueden estudiarse varias alternativas de capacitación:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Contratar a un practicante de ingeniería de sistemas para que diseñe un tutorial de consulta en línea, en el que se expliquen las bondades del Software.▪ Programar capacitaciones inmediatas dirigidas por miembros de la División de Sistemas o por un practicante, a quien previamente se le enseñe el funcionamiento del aplicativo de Decanaturas.▪ Incluir en la inducción a secretarías, Decanos y Directores, un espacio para la explicación del aplicativo de Decanaturas.▪ Realizar capacitaciones periódicas con personal supernumerario para mantener a secretarías, Decanos y Directores comprometidos con el manejo del aplicativo de Decanaturas.
---------------	--

b. Diseñar un modelo de carta en la Web con la información mínima requerida en las actas de acreditación de pruebas de suficiencia, cursos dirigidos e informe de la nota de sustentación de trabajo de grado.

Tareas	<p>1. Los practicantes con la colaboración de una de las funcionarias del Centro, seleccionaron los modelos de carta, para la comunicación de las notas de prueba de suficiencia, de cursos dirigidos y de sustentación de trabajo de grado. Dichos documentos se anexan a este documento (Ver numeral 3)</p> <p>2. Con dichos modelos de carta, el Director del Centro, podrá solicitar a la División de Sistemas, que los incluya en el aplicativo de Decanaturas como un formulario Web, de manera tal que las secretarías de las Facultades puedan registrar directamente en el Sistema en Línea, toda la información necesaria para la acreditación de las pruebas de suficiencia, de los cursos dirigidos y de la sustentación del trabajo de grado, sin necesidad de enviar documentos físicos al Centro de Registro y Control Académico, los cuales en muchas ocasiones generan reprocesos, manejo innecesario de documentos e inconvenientes con el personal de las Facultades por enviar actas que no contienen toda la información requerida para la acreditación.</p> <p>NOTAS:</p> <ul style="list-style-type: none">• Para garantizar la seguridad de la información del formulario Web, éste debe hacer parte del log existente para el control de operaciones, de tal manera que en caso de necesidad se pueda constatar quién y en qué fecha originó, visualizó ó modificó el formulario.• Recomendar a la División de Sistemas, que el formulario no pueda enviarse desde las Facultades hasta que no esté diligenciado en su totalidad; esto impedirá la presencia de formularios con información incompleta en el Sistema.• Es importante que de incluirse el formulario Web, se comunique oficialmente a las Facultades, que esta será la vía para el envío de las notas de pruebas de suficiencia, cursos dirigidos y de sustentación de trabajo de grado <p>3. De esta manera la funcionarias del Centro de Registro y Control Académico, podrán ver la información completa de estas notas directamente en el Sistema, a través de un módulo de recepción de documentos virtuales, en el que aparecerá el listado de los formularios recibidos, con un link para visualizarlos y proceder así a la acreditación de las notas de pruebas de suficiencia, cursos dirigidos y de sustentación de trabajo de grado, después de verificar que la información enviada cumpla con el Plan de Estudios y con el Reglamento Estudiantil.</p>
---------------	--

3. SOPORTE:

- Modelos de carta con la información necesaria para la elaboración de los formularios Web de las notas de las notas de pruebas de suficiencia, cursos dirigidos y de sustentación de trabajo de grado. (Ver página siguiente)

ASPECTO A MEJORAR No. 6

COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS DEL CENTRO.



Proyectos de solución

1. "Modificación de las fechas de envío de permisos académicos." [Corto Plazo]
2. "Utilización de los canales de comunicación de la Universidad para mantener informados a los estudiantes y padres sobre la evolución de su estado académico". [Mediano Plazo]"

PROYECTO No. 1

Modificación de las fechas de envío de permisos académicos.



1. OBJETIVOS

- Disminuir el número de ajustes a la matrícula.
- Reducir las matrículas extemporáneas.
- Contribuir al cumplimiento del calendario académico.

2. ACTIVIDADES

a. Recomendar que el envío de las autorizaciones académicas por parte de las Facultades se realice una semana antes de la matrícula por Internet y una semana antes de los ajustes a la misma para que en la semana de la matrícula y en la de ajustes los estudiantes tengan todos los permisos en orden en el sistema.	
Tareas	<ol style="list-style-type: none">1. El Centro de Registro y Control Académico debe recomendar al Consejo Académico y al Consejo Superior la necesidad de que las autorizaciones académicas sean realizadas con una mayor anticipación respecto al que se maneja actualmente, de esta forma la programación quedará así:<ol style="list-style-type: none">1. Una semana antes de la matrícula por Internet como plazo máximo.2. Una semana antes de la primera semana de clases como plazo máximo.
b. Socializar semestralmente a los Decanos y Directores de Programa los nuevos períodos establecidos para el envío de permisos.	
Tareas	<ol style="list-style-type: none">1. Se deben programar reuniones con los Decanos y Directores de programa para darles a conocer las condiciones de trabajo actuales del Centro de Registro y Control y la importancia de trabajar en conjunto para ofrecer un servicio de mayor calidad a los usuarios finales.<ol style="list-style-type: none">a. Mostrar nuevos proyectos, tendencias de crecimiento, cambios en los servicios y la metodología, etc.2. Se les deben dar a conocer a las facultades oportunamente los cambios en los procedimientos a través de medios formales y en reuniones:<ol style="list-style-type: none">a. Los ajustes en las fechas de envío de los permisos académicos para las matrículas y los ajustes a la misma.3. Así mismo, se les debe hacer entrega de las fuentes de información en las cuales las facultades pueden apoyarse a la hora de realizar los procedimientos:<ol style="list-style-type: none">a. Indicar donde se encuentran los formatos para efectuar los permisos académicosb. Explicar el funcionamiento de los tutoriales Web de procedimientos.c. Distribuir el reglamento estudiantil periódicamente.d. Enviar notificaciones periódicas sobre fechas claves del calendario académico.4. El Centro de Registro y Control debe solicitarle a la División de Sistemas que habitualmente sus ingenieros visiten a las Facultades para explicarles las bondades del aplicativo de Decanaturas con el objetivo de que manejen adecuadamente esta herramienta.

c. Realizar la divulgación oportuna a los usuarios sobre el cambio en el proceso de solicitud de permisos académicos.	
Tareas	<p>1. El Centro de Registro y Control debe notificar oportunamente a los usuarios el cambio en el procedimiento de solicitud de permisos académicos, a través de diversos medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pautas radiales b. Campus Informa c. Carteleros del Centro y de las facultades d. Sitio Web de la Universidad e. Mi UTP Académico f. Correos Electrónicos
d. Recomendar el fortalecimiento de la política de contratación docente para contratar profesores competentes y prestar mayor atención a la calificación docente para evitar que los estudiantes realicen la matrícula por fuera de las fechas esperando poder escoger el docente.	
Tareas	<p>1. El Centro de Registro y Control Académico debe recomendarle al Consejo Académico y al Consejo Superior la importancia de tener personal docente idóneo trabajando en la Universidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Recomendar fortalecer la evaluación docente, efectuando encuestas más objetivas, dándole un mayor peso a la calificación estudiantil y formulando estrategias de auditoría a los docentes que no cumplen con las expectativas de calidad. b. Aconsejar al Consejo Académico y Superior la importancia de realizar capacitaciones más profundas a los docentes en lo que se refiere a las metodologías pedagógicas. c. Proponer que se tenga una base de datos de acceso público donde los usuarios puedan consultar la hoja de vida de cada docente: su experiencia, los proyectos desarrollados y las materias que dicta actualmente dentro de la Universidad, entre otros aspectos.

PROYECTO No. 2

Utilización de los canales de comunicación de la Universidad para mantener informados a los estudiantes y padres sobre la evolución de su estado académico.



1. OBJETIVOS

- Informar a los usuarios sobre los pasos necesarios de los procedimientos y en situaciones especiales.
- Disminuir en el número de solicitudes que no cumplen con los requisitos mínimos.
- Mejorar la comunicación con los estudiantes y padres de familia.
- Facilitar los siguientes procedimientos: Información para admitidos de segundo y otros llamados, matrícula de estudiantes en prueba o en transición, graduaciones.

2. ACTIVIDADES

a. Proponer la incorporación de un modulo de manejo de mensajes, procedimientos, tareas y actividades a través de MI UTP Académico, del correo electrónico y de las carteleras de las Facultades.

Tareas	<p>1. Solicitar a la División de Sistemas el diseño de un módulo en “MI UTP ACADÉMICO” a través del cual se le pueden enviar mensajes personalizados a cada uno de los estudiantes de la universidad. Se hace entonces necesario que el sistema de información actual del Centro de Registro y Control Académico genere mensajes automáticos según programaciones previamente definidas, como por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Notificar el estado académico (Normal, Prueba, Fuera)b. Aprobación de reingresos, traslados, permisos académicos.c. Novedades académicas de: cancelación de asignaturas, cancelación de semestre, cambios de grupo, cursos dirigidos.d. Informar la aprobación o no de las solicitudes de grado.e. Informar las fechas especiales del procedimiento de graduación (fechas limite: de solicitudes, notas de trabajo de grado, aprobación de la solicitud de grado, solicitud de documentos, pago de los derechos de grado, reclamación de las tarjetas de invitación, etc.) <p>2. Trabajar en conjunto con la administración de la Red de la UTP, para el manejo de E-mails masivos destinados a generar reportes electrónicos sobre el historial académico y las novedades académicas del semestre en curso.</p> <p>SUGERENCIA: En este reporte se puede enviar el desprendible de notas semestral.</p> <p>3. Al aplicar este modelo de comunicación es necesario indicarle al usuario:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Cuál será el medio de comunicación oficial para notificarle información relevante.b. Y cuáles son los pasos a seguir y que elementos debe de tener en cuenta para terminar exitosamente la realización de los procedimientos como información anexa cuando se le envíe la información que espera recibir. <p>4. Se debe recomendar a las Facultades la publicación en cartelera de los estudiantes que pasan a un estado académico que requiere de atención especial (transición, prueba o fuera)</p>
---------------	--

<p>b. Plantear la opción que en la inducción a padres de familia, se les enseñe a los acudientes el manejo del Historial Académico que aparece en la página Web de la Universidad y recalcar la importancia de su compromiso para la evolución de las carreras de los estudiantes.</p>	
Tareas	<p>1. Diseñar con el apoyo del CRIE material publicitario para entregarlo a los padres de familia, donde se indique:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Servicios del Centro de Registro y Control b. Lugares y formas de consultar el historial académico de sus hijos o familiares. c. Teléfonos, correos y demás medios de comunicación que pueden utilizar para estar pendientes de la evolución de sus hijos. d. CD's donde se les entregue a los padres de familia: tutoriales, videos institucionales, reglamento estudiantil y demás información que sea relevante para ellos. <p>2. Semestralmente el Centro de Registro y Control Académico debe realizar llamadas en forma aleatoria a los padres de familia para: actualizar datos, notificar a los padres de familia sobre la evolución de sus hijos, notificar novedades académicas especiales, entre otras.</p>
<p>c. Concertar con los Decanos la realización de capacitaciones dirigidas a estudiantes de últimos semestres de todos los programas, donde se expliquen el proceso a seguir para la graduación.</p>	
Tareas	<p>1. El Centro de Registro y Control Académico debe recomendarle a las Facultades la programación semestral de reuniones con los estudiantes de últimos semestres (recomendado al inicio del semestre) para explicarles todos los procedimientos que involucran la finalización de formación de pregrado. (Anexo: Diagrama de flujo de trabajo de grado de pregrado, el cual puede ser parte de la información entregada a los estudiantes asistentes a la reunión. Ver Numeral 3)</p> <p>2. El Centro de Registro y Control Académico debe solicitar a cada Facultad el nombramiento de un líder que será capacitado por las funcionarias del Centro en lo que se refiere con los procedimientos de grado para colabore en la realización de las capacitaciones de los estudiantes de últimos semestres de pregrado.</p> <p>3. El Centro de Registro y Control Académico debe mantener actualizado su sitio Web con toda la información relacionada con el procedimiento de graduaciones, especialmente: las fechas, los costos, los requisitos. Para esto el Director deberá asignar a una funcionaria que se empodere de esta labor, (puede ser la misma que se encargue de este procedimiento en tutorial).</p>

3. SOPORTE:

- Diagrama de flujo, trabajo de grado de pregrado (Ver página siguiente)