

		CARACTERIZACIÓN REGISTRO Y CONTROL		CÓDIGO: RC-CP-01 VERSIÓN: 05 FECHA: 03-NOV-2017																																																																																																			
OBJETIVO. Dirigir, coordinar, supervisar y controlar las políticas y reglamentación formulada y adoptada en la institución en lo referente a los servicios de inscripción, admisión, matrícula, registro de información académica y control de estudiantes a través del uso y disposición de sistemas informáticos que ofrezcan información actualizada a quien lo requiera.																																																																																																							
ALCANCE. Incluye las actividades de preinscripción e inscripción de aspirantes, matrícula de estudiantes, Registro de cursos, Registro de notas y novedades académicas, generación de información académica certificable. Inicia con la coordinación de las fechas de inscripción a los programas académicos y finaliza con la custodia de la información académica de estudiantes y egresados.																																																																																																							
RESPONSABLE: Gestor académica		REQUISITOS NORMATIVOS		ISO 9001:2015: 4.4.1, 4.6.1, 7.1, 7.5, 7.4, 7.3, 8.0, 8.4, 8.5, 9.2, 9.1, 10, 10.3, 10.2.																																																																																																			
				REQUISITOS LEGALES	Ver normograma																																																																																																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">ENTRADAS</th> <th rowspan="2">PHVA</th> <th rowspan="2">ACTIVIDADES</th> <th colspan="2">SALIDAS</th> </tr> <tr> <th>EMISOR</th> <th>ENTRADAS</th> <th>PRODUCTO / SERVICIO</th> <th>RECEPTOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Proceso de gestión estratégica.</td> <td>Reglamento estudiantil Calendario Académico</td> <td>P</td> <td>Gestionar las actividades para la preinscripción e inscripción de aspirantes.</td> <td>Publicación de convocatorias. Instructivo de admisiones. Calendario académico.</td> <td>Aspirantes</td> </tr> <tr> <td>Interesado</td> <td>Información de preinscripción del interesado.</td> <td>P</td> <td>Verificar Preinscripción de las personas interesadas.</td> <td>Informe de interesados preinscritos.</td> <td>Proceso Registro y control Proceso Oferta académica</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Aspirante</td> <td>Documentos para Inscripción</td> <td>P</td> <td>Realizar inscripción de aspirantes</td> <td>informe de aspirantes inscritos. Documentos de inscripción.</td> <td>Proceso Registro y control</td> </tr> <tr> <td>examen de admisión, requisitos internos de admisión de aspirantes.</td> <td>P</td> <td>Admitir a los aspirantes de acuerdo con los requisitos establecidos</td> <td>Listado de admitidos.</td> <td rowspan="3">Estudiantes admitidos, comunidad en general</td> </tr> <tr> <td>Estudiante admitido</td> <td>Reporte de aspirante admitido.</td> <td>H</td> <td>Emitir orden de matrícula al aspirante admitido.</td> <td>Estudiantes matriculados Documentos de los admitidos matriculados</td> </tr> <tr> <td>Estudiantes nuevos y antiguos</td> <td>Documentación solicitada en orden de matrícula.</td> <td>H</td> <td>Matricular estudiantes nuevos y antiguos.</td> <td>Matricula académica</td> </tr> <tr> <td>Estudiantes Unidades académicas</td> <td>Solicitud de novedad del estudiantes.</td> <td>H</td> <td>Verificar y validar los acuerdos y/o resoluciones y registrar en el Sistema la novedad académica.</td> <td>Novedad reflejada en el Sistema de Información académico</td> <td>Estudiantes Unidades académicas</td> </tr> <tr> <td>usuarios</td> <td>Historia académica del estudiante. Solicitud de actualización hoja de vida del estudiante.</td> <td>H</td> <td>Actualizar y custodiar hoja de vida estudiantes</td> <td>Documento Historia académica custodiada y digitalizada.</td> <td>usuarios Gestión documental</td> </tr> <tr> <td>Unidades académicas</td> <td>Solicitudes de reportes o correcciones de notas.</td> <td>H</td> <td>Realizar el reporte o la corrección de notas</td> <td>Notas reportadas o corregidas en el Sistema</td> <td>Estudiante</td> </tr> <tr> <td>usuarios</td> <td>Solicitud de certificados de notas y constancias de estudio</td> <td>H</td> <td>Expedir certificados</td> <td>Certificados</td> <td>egresados, estudiantes y aspirantes</td> </tr> <tr> <td rowspan="8">Proceso de Proyección social y extensión</td> <td>Resultado de ejecución de proceso</td> <td>V</td> <td>Efectuar seguimiento al proceso</td> <td rowspan="2">Proceso analizado - Indicadores de gestión</td> <td rowspan="4">Proceso Gestión de la calidad</td> </tr> <tr> <td>Indicadores e informe analizado y evaluado</td> <td>V</td> <td>Analizar indicadores e informes de resultado</td> </tr> <tr> <td>Necesidad de mejora</td> <td rowspan="6">A</td> <td>Tomar acciones de mejora</td> <td>Correcciones</td> </tr> <tr> <td>Oportunidades de mejora</td> <td>Acciones correctivas</td> </tr> <tr> <td>PQRS</td> <td>PQRS atendidas</td> </tr> <tr> <td>Riesgos</td> <td>Riesgos tratados y acciones de mejora</td> </tr> <tr> <td>Necesidades de comunicación</td> <td>Comunicar</td> <td>Comunicación del proceso</td> </tr> <tr> <td>Necesidades y expectativas de partes interesadas</td> <td>Gestionar Relaciones con partes interesadas</td> <td>Relación y satisfacción con partes interesadas</td> </tr> <tr> <td colspan="3"></td> <td colspan="2"></td> <td>Todos los Procesos Comunidad académica y partes interesadas</td> </tr> </tbody> </table>						ENTRADAS		PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS		EMISOR	ENTRADAS	PRODUCTO / SERVICIO	RECEPTOR	Proceso de gestión estratégica.	Reglamento estudiantil Calendario Académico	P	Gestionar las actividades para la preinscripción e inscripción de aspirantes.	Publicación de convocatorias. Instructivo de admisiones. Calendario académico.	Aspirantes	Interesado	Información de preinscripción del interesado.	P	Verificar Preinscripción de las personas interesadas.	Informe de interesados preinscritos.	Proceso Registro y control Proceso Oferta académica	Aspirante	Documentos para Inscripción	P	Realizar inscripción de aspirantes	informe de aspirantes inscritos. Documentos de inscripción.	Proceso Registro y control	examen de admisión, requisitos internos de admisión de aspirantes.	P	Admitir a los aspirantes de acuerdo con los requisitos establecidos	Listado de admitidos.	Estudiantes admitidos, comunidad en general	Estudiante admitido	Reporte de aspirante admitido.	H	Emitir orden de matrícula al aspirante admitido.	Estudiantes matriculados Documentos de los admitidos matriculados	Estudiantes nuevos y antiguos	Documentación solicitada en orden de matrícula.	H	Matricular estudiantes nuevos y antiguos.	Matricula académica	Estudiantes Unidades académicas	Solicitud de novedad del estudiantes.	H	Verificar y validar los acuerdos y/o resoluciones y registrar en el Sistema la novedad académica.	Novedad reflejada en el Sistema de Información académico	Estudiantes Unidades académicas	usuarios	Historia académica del estudiante. Solicitud de actualización hoja de vida del estudiante.	H	Actualizar y custodiar hoja de vida estudiantes	Documento Historia académica custodiada y digitalizada.	usuarios Gestión documental	Unidades académicas	Solicitudes de reportes o correcciones de notas.	H	Realizar el reporte o la corrección de notas	Notas reportadas o corregidas en el Sistema	Estudiante	usuarios	Solicitud de certificados de notas y constancias de estudio	H	Expedir certificados	Certificados	egresados, estudiantes y aspirantes	Proceso de Proyección social y extensión	Resultado de ejecución de proceso	V	Efectuar seguimiento al proceso	Proceso analizado - Indicadores de gestión	Proceso Gestión de la calidad	Indicadores e informe analizado y evaluado	V	Analizar indicadores e informes de resultado	Necesidad de mejora	A	Tomar acciones de mejora	Correcciones	Oportunidades de mejora	Acciones correctivas	PQRS	PQRS atendidas	Riesgos	Riesgos tratados y acciones de mejora	Necesidades de comunicación	Comunicar	Comunicación del proceso	Necesidades y expectativas de partes interesadas	Gestionar Relaciones con partes interesadas	Relación y satisfacción con partes interesadas						Todos los Procesos Comunidad académica y partes interesadas
ENTRADAS		PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS																																																																																																			
EMISOR	ENTRADAS			PRODUCTO / SERVICIO	RECEPTOR																																																																																																		
Proceso de gestión estratégica.	Reglamento estudiantil Calendario Académico	P	Gestionar las actividades para la preinscripción e inscripción de aspirantes.	Publicación de convocatorias. Instructivo de admisiones. Calendario académico.	Aspirantes																																																																																																		
Interesado	Información de preinscripción del interesado.	P	Verificar Preinscripción de las personas interesadas.	Informe de interesados preinscritos.	Proceso Registro y control Proceso Oferta académica																																																																																																		
Aspirante	Documentos para Inscripción	P	Realizar inscripción de aspirantes	informe de aspirantes inscritos. Documentos de inscripción.	Proceso Registro y control																																																																																																		
	examen de admisión, requisitos internos de admisión de aspirantes.	P	Admitir a los aspirantes de acuerdo con los requisitos establecidos	Listado de admitidos.	Estudiantes admitidos, comunidad en general																																																																																																		
Estudiante admitido	Reporte de aspirante admitido.	H	Emitir orden de matrícula al aspirante admitido.	Estudiantes matriculados Documentos de los admitidos matriculados																																																																																																			
Estudiantes nuevos y antiguos	Documentación solicitada en orden de matrícula.	H	Matricular estudiantes nuevos y antiguos.	Matricula académica																																																																																																			
Estudiantes Unidades académicas	Solicitud de novedad del estudiantes.	H	Verificar y validar los acuerdos y/o resoluciones y registrar en el Sistema la novedad académica.	Novedad reflejada en el Sistema de Información académico	Estudiantes Unidades académicas																																																																																																		
usuarios	Historia académica del estudiante. Solicitud de actualización hoja de vida del estudiante.	H	Actualizar y custodiar hoja de vida estudiantes	Documento Historia académica custodiada y digitalizada.	usuarios Gestión documental																																																																																																		
Unidades académicas	Solicitudes de reportes o correcciones de notas.	H	Realizar el reporte o la corrección de notas	Notas reportadas o corregidas en el Sistema	Estudiante																																																																																																		
usuarios	Solicitud de certificados de notas y constancias de estudio	H	Expedir certificados	Certificados	egresados, estudiantes y aspirantes																																																																																																		
Proceso de Proyección social y extensión	Resultado de ejecución de proceso	V	Efectuar seguimiento al proceso	Proceso analizado - Indicadores de gestión	Proceso Gestión de la calidad																																																																																																		
	Indicadores e informe analizado y evaluado	V	Analizar indicadores e informes de resultado																																																																																																				
	Necesidad de mejora	A	Tomar acciones de mejora	Correcciones																																																																																																			
	Oportunidades de mejora		Acciones correctivas																																																																																																				
	PQRS		PQRS atendidas																																																																																																				
	Riesgos		Riesgos tratados y acciones de mejora																																																																																																				
	Necesidades de comunicación		Comunicar	Comunicación del proceso																																																																																																			
	Necesidades y expectativas de partes interesadas		Gestionar Relaciones con partes interesadas	Relación y satisfacción con partes interesadas																																																																																																			
					Todos los Procesos Comunidad académica y partes interesadas																																																																																																		
RECURSOS HUMANOS			RECURSOS FÍSICOS Y TECNOLÓGICOS																																																																																																				
Rector			Espacio físico																																																																																																				
Gestor Académico			Equipos de tecnológicos																																																																																																				
Profesional de apoyo a registro y control			Muebles de oficina																																																																																																				
Secretario General			Sistema de Información académica																																																																																																				
Directores de programa y Decano de Facultad																																																																																																							
RIESGOS		INDICADORES		DOCUMENTOS ASOCIADOS																																																																																																			
Ver Mapa de Riesgos de proceso e Institucional		Ficha de indicadores de Gestión		Listado maestro de Documentos y Registros																																																																																																			
ELABORÓ:		REVISÓ:		APROBÓ:																																																																																																			
Nombre: Shirly Marcela Ardila Cargo: Coordinador de Calidad		Nombre: Diana Ibarra Cargo: Gestora Académica		Nombre: Sandra Navarro Cargo: Rector																																																																																																			
CONTROL DE CAMBIOS																																																																																																							
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO																																																																																																					
01	26/10/2015	Versión inicial																																																																																																					
02	26/01/2016	<ul style="list-style-type: none"> Se elimina el indicador de Satisfacción de usuarios por el servicio prestado. Se agrega el indicador "Total de estudiantes inscritos" Cambió la fórmula de cálculo del indicador: "total de estudiantes matriculados" 																																																																																																					
03	11/10/2016	<ul style="list-style-type: none"> Se agregan los nombres de los procedimientos de expedición de certificados y Procedimiento para el Registro y control académico de los estudiantes. 																																																																																																					
04	15/01/2017	Se modifica el indicador del proceso.																																																																																																					
05	3/11/2017	Se ajustó el objetivo del proceso, Se agregan los objetivos de Calidad asociados al proceso, Se modifica la descripción de las entradas, actividades y salidas del ciclo PHVA del presente documento. se agregaron otras actividades. Se cambió la actividad Control y seguimiento a producto no conforme por Control y seguimiento a Salida nos conforme, de acuerdo a la actualización de la norma ISO 9001:2015. Se actualizaron los requisitos aplicables de la norma ISO 9001:2015. Se actualiza la actividad obligatoria Tomar acciones de mejora, colocando como entradas la Necesidad de Mejora y las Oportunidades de mejora y alineando las salidas: correcciones, acciones de mejora, acciones correctivas y planes de mejora. Se modifica en Riesgos: Ver mapa de riesgos de proceso e Institucional y en Indicadores: Ver ficha de indicadores																																																																																																					
Si usted copia o imprime este documento, el SGC de la Fundación Universitaria Navarra lo considerará No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión actualizada y controlada de este documento, consulte siempre la página web http://www.uninavarra.edu.co en el enlace del Sistema de Gestión de Calidad.																																																																																																							