	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CÓDIGO: FI-GQ-GCMU-002-001
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN: 004-10-04-2013
		PÁGINAS: Página 1 de 10

0. INFORMACIÓN GENERAL DEL INFORME

PERIODO DE INFORME:		01 Enero a 31 de Marzo
NOMBRE DEL PROCESO:	DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	
NOMBRE DEL LÍDER DEL PROCESO:	LEONARDO URREGO CUBILLOS	
NOMBRE DEL L.E.G. NACIONAL:	MIJAHIT ANAYA SALCEDO	
NOMBRE DE REPRESENTANTES DE PROCESO ZONALES:	ZAO	LUIS ROBERT CONTRERAS
	ZCAR	JORGE JIMENEZ – NADIA OVIEDO
	ZCBC	ELIZABETH CHILATRA
	ZCBOY	ELSA GUARIN
	ZCORI	DIANA PATRICIA TORRES
	ZCSUR	JUAN CARLOS MEDINA
	ZOCC	
	ZSUR	CAROLINA POLANÍA

IMPORTANTE: Se sugiere que el informe sea concreto. En caso de no reportar información no debe eliminarse ningún título, pero debe justificarse la razón por la cual no se reporta.

1 PERCEPCIÓN DE CALIDAD DEL PROCESO


1.1 SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

Teniendo en cuenta la información y estadísticas suministradas por el Sistema de Atención al Usuario, relacione las situaciones, temas o subtemas que presentaron recurrencia en el ITG del trimestre anterior y determine si cada situación fue solucionada, en caso de no haberse solucionado, indique claramente las razones que argumenta el Representante Zonal del Proceso para el incumplimiento. Estas situaciones deben ser registradas como Reincidencias en el ITG:

SITUACIÓN TEMA O SUBTEMA QUE PRESENTABA RECURRENCIA EL TRIMESTRE PASADO	ACCIÓN DE MEJORA PLANTEADA EL TRIMESTRE ANTERIOR	¿SE SOLUCIONÓ LA SITUACIÓN?	MOTIVO DEL INCUMPLIMIENTO

Teniendo en cuenta la información y estadísticas suministradas por el Sistema de Atención al Usuario, relacione los temas y subtemas que presentan algún tipo de **recurrencia** (Aquellas situaciones que en el trimestre se presentan en cantidades representativas y que representan un alto porcentaje del total de PQRS que ingresan

Este informe debe ser enviado desde el correo institucional del líder del proceso al correo gerencia.calidad@unad.edu.co
Asegúrese de estar utilizando la versión actualizada de este formato. Consúltelo en <http://calidad.unad.edu.co>.

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CÓDIGO: FI-GQ-GCMU-002-001
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN: 004-10-04-2013
		PÁGINAS: Página 2 de 10

al proceso), y **reincidencia** (Aquellas situaciones que se vuelven a presentar en dos o más trimestres según se presente la situación, empezando por aquellas registradas en el punto 1.1)

SITUACIÓN TEMA O SUBTEMA QUE PRESENTA RECURRENCIA/REINCIDENCIA	MANIFESTACIÓN DE LA PQRS	CAUSA RAÍZ IDENTIFICADA POR EL LÍDER DE PROCESO	ACCIÓN DE MEJORAMIENTO PROPUESTA POR EL LÍDER DE PROCESO
	Elija un elemento.		
	Elija un elemento.		
	Elija un elemento.		

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

NOTA:

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

El proceso durante el trimestre objeto de análisis no presentó PQRS.

1.2 REALIMENTACIÓN DESDE OTRAS FUENTES DE INFORMACIÓN.

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

- ¿Cuál fue la causa raíz?
- ¿Que acciones se tomaron frente a las situaciones presentadas? (en caso de ser necesario ingresarse en el Modulo para la formulación de planes de mejoramiento SSAM. Indique el espacio en que se definieron estas acciones.
- ¿La situación fue solucionada?

NOTA:

- En el caso que su proceso no tenga información para este periodo continúe con el siguiente punto.


En el marco del XII encuentro de líderes Unadistas, se solicitó realizar una capacitación relacionada con la formulación de metas.

Causa raíz: Dificultad para redactar metas.

Acción a emprender: Webconference realizada el 6 de marzo de 2013 donde se dieron orientaciones de planificación y uso de la aplicación SIGMA, con la siguiente agenda:

- ✓ Precisión de lo que es un producto y que es una meta, y como establecer los indicadores

Este informe debe ser enviado desde el correo institucional del líder del proceso al correo gerencia.calidad@unad.edu.co
Asegúrese de estar utilizando la versión actualizada de este formato. Consúltelo en <http://calidad.unad.edu.co>.

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CÓDIGO: FI-GQ-GCMU-002-001
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN: 004-10-04-2013
		PÁGINAS: Página 3 de 10

- ✓ Reporte de evidencias
- ✓ Gestión de proyectos
- ✓ Búsqueda de recursos
- ✓ Donaciones
- ✓ Ley de regalías
- ✓ Sistema de monitoreo a los planes operativos
- ✓ Varios

Adicionalmente, durante la revisión de las metas ingresadas al SIGMA se realizó realimentación a las distintas unidades, labor que también se efectuó por skype y en forma presencial en las unidades que lo requirieron.

Comentario [NYMA1]: •Mija recuerda mencionar la respuesta a la última pregunta de este punto, la cual es: "¿La situación fue solucionada?"

2 DESEMPEÑO DEL PROCESO


2.1 ANÁLISIS DE INDICADORES.

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

1. Desempeño Bajo: Indicadores que tienen como mínimo dos de las tres últimas mediciones por debajo del límite de control inferior.
 - a. Indicar las acciones que se tomaron en el trimestre pasado para evitar este comportamiento.
 - b. Indicar la causa raíz del comportamiento del indicador a lo largo de este trimestre.
 - c. Formular acciones de mejora en el módulo para la formulación de planes de mejoramiento SSAM.
2. Sobredimensionamiento de la medición: Indicadores que tienen como mínimo dos de las tres últimas mediciones por encima o en el límite de control superior.
 - a. Indicar las acciones que han adelantado para el rediseño del indicador.
3. Riesgo de pérdida de control: Indicadores que manifiestan una tendencia de decrecimiento y que seguramente en periodos siguientes estarán por debajo del límite de control de seguir dicha tendencia.
 - a. Indicar las acciones tomadas en el trimestre pasado para evitar este comportamiento.
 - b. Indicar la causa raíz del comportamiento del indicador a lo largo de este trimestre.
 - c. Formular acciones de mejora en módulo para la formulación de planes de mejoramiento SSAM.
4. Indicadores que no presentaron medición en el periodo:
 - a. Indicar la causa del no reporte de información.

Indicador: Revisión del avance de los planes operativos. De acuerdo con los resultados este indicador presenta un comportamiento regular. Frente al primer trimestre de 2013 es justificable que se haya alcanzado el 100% por cuanto el reporte de avances fue bajo lo cual facilitó su revisión. Se tiene previsto como acción a seguir, efectuar memorando para

Este informe debe ser enviado desde el correo institucional del líder del proceso al correo gerencia.calidad@unad.edu.co
Asegúrese de estar utilizando la versión actualizada de este formato. Consúltelo en <http://calidad.unad.edu.co>.

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CÓDIGO: FI-GQ-GCMU-002-001
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN: 004-10-04-2013
		PÁGINAS: Página 4 de 10

recordar que el aplicativo está constantemente abierto y como tal pueden ingresar los reportes que se considere necesario**s**.

Indicador: Programación presupuestal. Este indicador no tiene reporte de información para el primer trimestre de 2013, por cuanto el reporte de los datos depende del reporte de los estados financieros, que a la fecha del reporte de los datos en la MVII no estaban disponibles**s**.

Indicador: Tiempo utilizado en la revisión de planes operativos. Presenta un comportamiento poco regular, con él se busca controlar que todos los planes operativos se revisen en cada trimestre para efectos de los indicadores; no obstante la revisión se realiza permanentemente.

De forma general, los indicadores del proceso presentan un comportamiento que guarda relación con el objeto y alcance del mismo.

2.2. DESEMPEÑO CUALITATIVO DEL PROCESO

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


	URGENCIA +	URGENCIA -
IMPORTANCIA +	Cuadrante 1 (Atención inmediata) La publicación en la página del SGC y socialización de los ajustes efectuados al proceso en lo relacionado con: caracterización, ficha de producto y procedimientos.	Cuadrante 2 (Planificación) Solicitar a los líderes de proyectos para que estén en continuo contacto con las diferentes unidades a fin de aclarar las dudas que todavía existan frente a la ejecución de algunas metas, en caso de ser necesario
IMPORTANCIA -	Cuadrante 3 (Asignación)	Cuadrante 4 (Redefinición)

Para aquellas situaciones relacionadas con el desempeño del proceso ubicadas en cada uno de los cuadrantes formule las acciones de mejora en el Modulo para la formulación de planes de mejoramiento SSAM.

Este informe debe ser enviado desde el correo institucional del líder del proceso al correo gerencia.calidad@unad.edu.co Asegúrese de estar utilizando la versión actualizada de este formato. Consúltelo en <http://calidad.unad.edu.co>.

Comentario [NYMA2]: El comportamiento de este indicador indica que existe un sobredimensionamiento ya que por 4 periodos consecutivos se ha mantenido en el nivel superior, por ende se deben tomar las acciones correctivas pertinentes y registrar en el ssam.

Comentario [NYMA3]: En este caso el indicador no presenta medición del periodo, la acción correctiva podría orientarse a tratar el tema con la unidad de presupuesto para asegurar el reporte de los datos, analizando la causa raíz por la que no se reportó el dato.

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CÓDIGO: FI-GQ-GCMU-002-001
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN: 004-10-04-2013
		PÁGINAS: Página 5 de 10

- Situaciones en el cuadrante 1: Acciones que sugieren una decisión inmediata por parte del líder, pues podrían afectar seriamente el desempeño del proceso.
- Situaciones en el cuadrante 2: Acciones que deben ser planificadas para ser realizadas en un horizonte de tiempo no superior a 3 meses y cuya efectividad será evaluada en el siguiente ITG.
- Situaciones en el cuadrante 3: Estas acciones deben ser asignadas a diferentes responsables (líderes de proceso en la Zona)
- Situaciones en el cuadrante 4: Estas acciones consisten en redefinir o plantear algún tipo de correctivo sobre el proceso, normalmente de forma y pueden ser planteadas con un horizonte de cumplimiento de 3 meses.

De acuerdo con los requerimientos de la matriz y teniendo presente que ésta sólo sirve para tener una representación visual de qué hacer una vez conocemos la urgencia e importancia de las cosas y que no nos dice cómo priorizar, es decir, cómo determinar dicha urgencia e importancia; así mismo, teniendo en cuenta los instrumentos de análisis de causas establecidos por el SGC; se tomó la decisión de no utilizar la Matriz máxime cuando la GCMU en todos los espacios del sistema siempre recalca la importancia de atacar la Causa Raíz ante cualquier eventualidad que afecte al proceso, en este sentido del análisis realizado se tiene:

- ✓ La publicación en la página del SGC y socialización de los ajustes efectuados al proceso en lo relacionado con: caracterización, ficha de producto y procedimientos.
- ✓ Solicitar a los líderes de proyectos para que estén en continuo contacto con las diferentes unidades a fin de aclarar las dudas que todavía existan frente a la ejecución de algunas metas, en caso de ser necesario.

3. CONTROL Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN EL PROCESO

Determine las situaciones en las cuales alguno de los productos/servicios del proceso, no fueron entregados con las características o atributos de calidad establecidos por la Universidad.

Para cada una de estas situaciones diligencie el formato de Registro de Producto/Servicio así:

- Indique Las correcciones que se tomaron de manera inmediata para remediar la situación y evitar la reclamación o inconformidad del cliente interno o externo.
- Formule las acciones correctivas para evitar que se vuelva a presentar la situación, en el módulo para la formulación de planes de mejoramiento SSAM.
- En caso de una concesión, indique la gestión que se adelantó para ello.

En el caso de no haber reportado producto y/o servicio no conforme, indicar las estrategias de control y aseguramiento de la calidad que ha emprendido con el fin de poder replicar a otras áreas de la Universidad.

El proceso cuenta con la aplicación SIGMA, a través de la cual se controla y se realimentan los aspectos que de una u otra manera puedan incidir en la calidad del servicio, es decir, de


Este informe debe ser enviado desde el correo institucional del líder del proceso al correo gerencia.calidad@unad.edu.co
Asegúrese de estar utilizando la versión actualizada de este formato. Consúltelo en <http://calidad.unad.edu.co>.

Comentario [NYMA4]: Recuerda que aun no me has pasado los procedimientos con el flujo ajustado, para solicitar la publicación a Khaterine.

Y falta la definición de incluir o no la ficha de producto y el procedimiento de de (P-DE-OPLAN-005) Creación y Formalización de Dispositivos organizacionales Funcionales y Contingentes, en este caso podríamos solicitar el cambio de proceso al de Desarrollo Humano o de Gestión Jurídica, por ejemplo, teniendo en cuenta su alcance.

Y documentamos esto en una acción en el ssam y la ejecutamos cuanto antes. Yo te apoyo en esta parte.

Comentario [NYMA5]: En este caso tu eres quien define la importancia y la urgencia. En todo caso, si es necesario, se documentaría en el SSAM esta acción.

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CÓDIGO: FI-GQ-GCMU-002-001
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN: 004-10-04-2013
		PÁGINAS: Página 6 de 10

los productos generados por el proceso; adicionalmente, en lo relacionado con el aspecto de la planificación financiera se lleva control de los requerimientos de CDP para que estén acorde con el alcance, objeto del proyecto y metas establecidas en los planes operativos anuales; así mismo, acorde con el objeto y alcance del Proceso.

4 ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS DEL PROCESO

Con base en la información registrada en el último reporte del Sistema de Seguimiento a Acciones de Mejora SSAM, seleccione únicamente aquellas acciones vencidas y sin iniciar (en estado rojo y verde respectivamente), organícelas de manera prioritaria, iniciando con aquel proceso que cuenta con el mayor nivel de incumplimiento o con el menor nivel de avance e indique:

- Razones por las cuales no se han cerrado las acciones en estado rojo en las fechas estipuladas.
- Razones por las cuales no se ha dado inicio formal a las acciones en estado amarillo.
- Situaciones que podrían incidir en la reaparición de los hallazgos de las acciones cerradas en el periodo.

Plan de trabajo a seguir para dar cierre formal a las acciones vencidas e iniciar las acciones que a la fecha no tienen ningún nivel de avance.

De acuerdo con el reporte del SSAM, el proceso de Dirección Estratégica tiene una acción vencida la cual se estableció como resultado de la no conformidad menor levantada en la auditoría externa. Esta acción fue incorporada al proceso pero, la responsabilidad es del Clúster Estratégico de Autorregulación y de Gestión. Cómo quiera que la acción no se puede alcanzar en el corto plazo (tres meses), por cuanto es “Establecer un dispositivo organizacional para la dinamización de la información institucional”, al respecto el Clúster viene trabajando en: definición de variables y fuentes generadoras de las mismas, en el modelo de indicadores institucional y en establecer una propuesta de inteligencia de negocios.

Ante el hecho de estar vencida la acción, se propuso elaborar una resolución marco que regule el sistema de información, ampliar la fecha de vencimiento e incorporar los avances que se tienen, para proceder a su cierre.

5 GESTIÓN DEL RIESGO EN EL PROCESO

Con base en la Información diligenciada en la aplicación de Mapas de Riesgos:

- Enuncie los principales riesgos que afectan el (los) procesos asignados.
- ¿Qué acciones de mitigación se han tomado en el trimestre y porcentaje de avance?

A continuación se relacionan los riesgos y el pantallazo generado por el aplicativo relacionado con las acciones y el porcentaje de avance.

Este informe debe ser enviado desde el correo institucional del líder del proceso al correo gerencia.calidad@unad.edu.co Asegúrese de estar utilizando la versión actualizada de este formato. Consúltelo en <http://calidad.unad.edu.co>.


Comentario [NYMA6]: Mija aquí debes mencionar si se presentó un No conforme en alguno de los 6 tipos de producto que ustedes generan ...

Y lo saben ... al revisar si cada producto cumple las características definidas en las fichas de producto.

Si no se han incumplido dichas características en ningún caso, entonces sencillamente colocas que no se ha presentado ningún producto no conforme. No debes dar mas explicaciones. En caso de que si se haya presentado debes definir controles u otras acciones.

Recuerda que dentro de tus productos están: 1. Plan de desarrollo, 2. Planes operativos, 3 presupuesto institucional, 4. Informe de gestión institucional 5. Memorias de rendición de cuentas y 6 proyectos de inversión.

Comentario [NYMA7]: Si quieres también puedes copiar y pegar las acciones de mitigación que se han tomado en el trimestre y el % de avance, para dar respuesta a esta pregunta.

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CÓDIGO: FI-GQ-GCMU-002-001
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN: 004-10-04-2013
		PÁGINAS: Página 7 de 10

1. Que el recaudo programado para la vigencia no se logre

Actualizar Seguimiento

Descripción: De acuerdo con el comportamiento de los ingresos, el Comité de Inversiones se reúne, generalmente cada trimestre, y en caso de contar con recursos ociosos en las cuentas corrientes de los bancos, analizan las oportunidades de inversión para generar rentabilidad de los mismos.

Indicador: Comités de Inversiones realizados / Comités de Inversiones a realizar

Valor del Indicador: 1 / 4 **25%**

Fecha de Inicio: 2013-01-01 0:00:00
Fecha de Fin: 2013-12-20 23:59:59

Procentaje de Avance: **0%**
Estado: No Aceptado

Actualizar Seguimiento

2. Que la información estadística no corresponda con la realidad de la institución

Actualizar Seguimiento

Descripción: Verificación trimestral de la integralidad de la información que se reporta a los entes externos relacionada con el SNIES y SUE (Información administrativa, financiera, matrícula, programas, cursos, recurso humano, infraestructura física, infraestructura tecnológica, biblioteca, entre otras)

Indicador: Información reportada / Informaicón a reportar


Valor del Indicador: 1 / 4 **25%**

Fecha de Inicio: 2013-01-01 0:00:00
Fecha de Fin: 2013-12-20 23:59:59

Procentaje de Avance: **0%**
Estado: No Aceptado

Actualizar Seguimiento

Este informe debe ser enviado desde el correo institucional del líder del proceso al correo gerencia.calidad@unad.edu.co
Asegúrese de estar utilizando la versión actualizada de este formato. Consúltelo en <http://calidad.unad.edu.co>.

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CÓDIGO: FI-GQ-GCMU-002-001
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN: 004-10-04-2013
		PÁGINAS: Página 8 de 10


3. Que las metas del plan de desarrollo no se cumplan

<p>Descripción: Definición de las metas a trabajar en el 2014 previo seguimiento al cumplimiento del plan de desarrollo como resultado de la ejecución de los planes operativos 2013 (Esta acción se realiza a través de talleres que se aplican a final del 2013)</p> <p>Indicador: Proyectos con metas definidas para el 2014 / Proyectos del plan de desarrollo</p> <p>Valor del Indicador: 0 / 16 0%</p> <p>Fecha de Inicio: 2013-01-01 0:00:00 Fecha de Fin: 2013-12-30 23:59:59</p> <p>Procentaje de Avance: 0% Estado: No Aceptado</p> <p>Actualizar Seguimiento</p>
--

4. Que los planes operativos no contribuyan al logro de las metas del plan de desarrollo

<p>Descripción: Seguimiento de la ejecución de los planes operativos, para lo cual es necesario preparar trimestralmente informes y/o análisis cuantitativos del comportamiento de avances de la ejecución de estos planes.</p> <p>Indicador: Informes y/o análisis cuantitativo realizado / Informes y/o análisis que se deben realizar al año</p> <p>Valor del Indicador: 1 / 4 25%</p> <p>Fecha de Inicio: 2013-01-01 0:00:00 Fecha de Fin: 2013-12-31 23:59:59</p> <p>Procentaje de Avance: 0% Estado: No Aceptado</p> <p>Actualizar Seguimiento</p>

Este informe debe ser enviado desde el correo institucional del líder del proceso al correo gerencia.calidad@unad.edu.co
Asegúrese de estar utilizando la versión actualizada de este formato. Consúltelo en <http://calidad.unad.edu.co>.

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CÓDIGO: FI-GQ-GCMU-002-001
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN: 004-10-04-2013
		PÁGINAS: Página 9 de 10

6 AUTOEVALUACIÓN DE LOS EJERCICIOS DE REVISIÓN AL PROCESO

Organice en términos de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas, Amenazas, aquellas situaciones internas o externas que afectan su proceso, haga una autoevaluación del proceso, fruto de los ejercicios de revisión que se realizaron a éste en el último periodo. En caso de ser necesario relacione el plan de mejoramiento en el módulo para la formulación de planes de mejoramiento SSAM.

DEBILIDADES <i>(Situaciones que han desfavorecido el desempeño del proceso, el reporte oportuno de la información y que afectan la percepción de calidad)</i>	OPORTUNIDADES <i>(Situaciones que representan una mejora continua o modernización del proceso, incluidos aspectos normativos, organizacionales) y aspectos propios del proceso)</i>
FORTALEZAS <i>(Aspectos a resaltar del proceso y su desempeño, especialmente aquellos orientados a la mejora de la percepción de calidad y a la búsqueda de la eficacia, la eficiencia y la efectividad)</i>	AMENAZAS <i>(Situaciones potenciales identificadas, que tienen alta probabilidad de ocurrencia y que podrían afectar el comportamiento del proceso y de todo el SGC en la Universidad)</i>

Relacione el plan de mejoramiento en el módulo para la formulación de planes de mejoramiento SSAM.

NOTA: Los ejercicios de revisión podrán ser: Auditorías Internas, auditorías externas, revisiones del Clúster, visitas externas, entre otros.


El DOFA es una herramienta muy valiosa que tiene múltiples aplicaciones y puede ser usado por todos los niveles de una entidad y en diferentes unidades de análisis, que permite conocer la situación real en que se encuentra una organización, empresa o proyecto, y planificar una estrategia de futuro, lo cual implica que no es un instrumento de aplicación trimestral; razón por la cual desde el proceso, no se considera pertinente utilizar este instrumento como quiera que es transversal a la institución y porque está relacionado con diferentes procesos del SGC. Esta situación, nos impide mirar al proceso aislado para entrar a efectuar un análisis con la rigurosidad requerida para aplicar este instrumento.

Lo anterior no implica que no se deba realizar la respectiva autoevaluación del proceso, por cuanto en los puntos tratados en este formato, se está realizado una autoevaluación en diferentes aspectos, en este sentido, se presenta de forma general la respectiva autoevaluación, así:

- ✓ Cumplimiento de los tiempos establecidos para el reporte de información e ingreso de metas en el SIGMA, para lo cual se hace necesario recordar las fechas de corte, al menos 15 ó 20 días, antes de su vencimiento.

Este informe debe ser enviado desde el correo institucional del líder del proceso al correo gerencia.calidad@unad.edu.co Asegúrese de estar utilizando la versión actualizada de este formato. Consúltelo en <http://calidad.unad.edu.co>.

Comentario [NYMAB]: Ok. Mija, en este caso debemos reportar formalmente al correo de calidad el remplazo de este instrumento por otro, con los argumentos que tu mencionas, sugiriendo una herramienta que realmente nos ayude a hacer una autoevaluación de los ejercicios de revisión que se han realizado al proceso.

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CÓDIGO: FI-GQ-GCMU-002-001
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN: 004-10-04-2013
		PÁGINAS: Página 10 de 10

- ✓ Simplificación de pasos de los procedimientos, aspecto que ya se realizó con la colaboración de la madrina del proceso y del cual estamos pendiente de su aprobación para proceder a su respectiva socialización.
- ✓ Realizar continuamente análisis del comportamiento de los indicadores, cuyo comportamiento es irregular, pero se mantiene en su gran mayoría dentro del rango aceptable. Lo anterior, por cuanto permiten encender las alertas tempranas, caso concreto el seguimiento a la ejecución de los planes operativos y a la ejecución del presupuesto de ingresos y gastos.
- ✓ Realizar análisis de los reportes del SIGMA, para establecer acciones de mejora que permitan a futuro tener un mayor control del reporte del cumplimiento de actividades. Lo anterior, por cuanto el SIGMA cuenta solo con indicadores de resultados, propio de un proceso de planificación, lo cual impide que se presente subjetividad al momento de reportar el cumplimiento final de las **metas.**
- ✓ Hacer seguimiento para asegurar que los líderes de proyectos estén cumpliendo su labor, de conocer el estado de avances de los proyectos y de dar las alarmas tempranas para efectuar las acciones que sean necesarias, a fin de no afectar el proceso.

Comentario [NYMA9]: Esta acción puntual, es conveniente registrarla en el ssam con el periodo de reporte que tu consideres conveniente.

Las otras 4 mencionadas en este capítulo, no considero conveniente incluirlas en el SSAM ya que algunas ya tenían acción (caso caracterización de procesos) y otras en el caso de las de indicadores, Christian mes a mes pone acciones, y las de seguimiento de planes operativos ya se hace mediante el SIGMA.

NOTA: LA GCMU verificará que las acciones planteadas en este informe estén registradas en el SSAM.