	<b>FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GQ-GCMU-002-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN:</b> 004-10-04-2013
		<b>PÁGINAS:</b> Página 1 de 5

## 0. INFORMACIÓN GENERAL DEL INFORME

<b>PERIODO DE INFORME:</b>		01 Enero a 31 de marzo
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	PROCESO DE GESTION ADMINISTRATIVA	
<b>NOMBRE DEL LÍDER DEL PROCESO:</b>	NANCY RODRIGUEZ MATEUS	
<b>NOMBRE DEL L.E.G. NACIONAL:</b>	SAMUEL BELTRAN	
<b>NOMBRE DE REPRESENTANTES DE PROCESO ZONALES:</b>	<b>ZAO</b>	MARTA MILENA CARREÑO
	<b>ZCAR</b>	DELVIS DAMARIS DOMINGUEZ
	<b>ZCBC</b>	GLADIS CECILIA REYES
	<b>ZCBOY</b>	ELSA DE JESUS GUARIN
	<b>ZCORI</b>	CLAUDIA PATRICIA GONZÁLEZ
	<b>ZCSUR</b>	JUANA PATRICIA DÍAZ OYOLA
	<b>ZOCC</b>	NANCY SANTOFIMIO RESTREPO
	<b>ZSUR</b>	NANCY BOLIVAR

**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:

**R 1.1 ) Para ITG comprendido del 16 agosto a 15 de Noviembre 2012 NO aplico ninguna PQRS al proceso de Gestión Administrativa**

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

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

	<b>FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GQ-GCMU-002-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN:</b> 004-10-04-2013
		<b>PÁGINAS:</b> Página 2 de 5

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
N/A	Elija un elemento.	N/A	N/A

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.

**R 1.1) Para este Primer Informe de Gestión Trimestral del año 2013 comprendido entre el 1 de enero a marzo 31 de 2013 se recibieron tres (3) PQRS.**

ZONA	TEMA	TIPO	DIAS RESPUESTA
Amazonia Orinoquia	Infraestructura, instalaciones y parqueaderos	Queja sobre el servicio	1
Occidente	Devolución incentivos pecuniarios	Petición	2 mal Direccionada
Sede Nacional	instalaciones físicas	Queja sobre el servicio	5

**NOTA:**

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

**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?


**R 1.2) Para este periodo NO se aplicó la tercera Encuesta de Satisfacción del proceso de gestión Administrativo.**

**NOTA:**

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

**2 DESEMPEÑO DEL PROCESO**

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

	<b>FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GQ-GCMU-002-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN:</b> 004-10-04-2013
		<b>PÁGINAS:</b> Página 3 de 5

## 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.

**R.2.1) El objetivo de la Gerencia Administrativa y Financiera es apoyar a la comunidad universitaria en los diferentes procesos que se adelantan en las Unidades Misionales y de Gestión, procurando prestar un servicio eficiente en procura del cumplimiento de los objetivos de la UNAD.**

En cuanto a los indicadores Administrativos presentados en el Sistema de Gestión de Calidad son los indicados y con base en la experiencia y comportamiento de los mismos se están revisando las líneas medias para tener en cuenta los comportamientos y procurar que el seguimiento permanente asegure la calidad del servicio.


**En el indicador PROCESOS PRECONTRACTUALES ADJUDICADOS (Trimestral) se muestra una tendencia de altas y bajas, debido a que el indicador fluctúa de esa forma porque todos los procesos precontractuales se abren en el trimestre pero no todos se adjudican en el mismo trimestre debido a que el trámite del proceso precontractual cuenta con un tiempo específico de aproximadamente 22 días para su adjudicación y por esto la apertura no coincide con la adjudicación.**

En cuanto a los demás indicadores de Gestión del Proceso de Gestión Administrativa guardan su comportamiento normal y consecuente con la política administrativa y los resultados obtenidos.

### R.2.1)

**El proceso que maneja la Gerencia Administrativa y Financiera depende del trabajo articulado con las demás aéreas, depuración, validación y conciliación de la información y fechas establecidas por**

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

	<b>FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GQ-GCMU-002-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN:</b> 004-10-04-2013
		<b>PÁGINAS:</b> Página 4 de 5

entes externos. Por tal razón no es posible entregar los datos de los indicadores en las fechas establecidas a trimestres exactos.

Por tal motivo anexo las fechas en las cuales será entregada esta información por parte de la GAF

FRECUENCIA DEL REPORTE	FECHA DE CORTE
Indicadores de reporte trimestral	Primer Trimestre - MAYO 10/2013 Segundo Trimestre- AGOSTO 9/2013 Tercer Trimestre- NOVIEMBRE 8 /2013 Cuarto Trimestre- FEBRERO 28 del año 2014.
Indicadores de reporte anual	FEBRERO 28 del año 2014.

## 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:


	<b>URGENCIA +</b>	<b>URGENCIA -</b>
<b>IMPORTANCIA +</b>	Cuadrante 1 (Atención inmediata)  <b>Probar y ajustar el funcionamiento del sistema integrado de información administrativo y Financiero a los procedimientos establecidos. Determinar nuevas necesidades y requerimientos.</b>	Cuadrante 2 (Planificación)  <b>Establecer las necesidades y contratar el soporte para la ejecución de los nuevos requerimientos, los cuales se encuentran en identificación por parte de la GIDT y los clientes internos.</b>
<b>IMPORTANCIA -</b>	Cuadrante 3 (Asignación) <b>Cada uno de los grupos funcionales de la GAF, se encaran de definir las diferentes necesidades</b>	Cuadrante 4 (Redefinición) <b>Por parte de la -GAF- será enviado a la GIDT los requerimientos y ajustes para ser contratados.</b>

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.

- **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.

## 3. CONTROL Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN EL PROCESO

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

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

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.

**R. 3) En este periodo el proceso de Gestión Administrativo no identifico ningún producto no Conforme.**

**En el Proceso de Gestión Administrativa no se identifico ningún PRODUCTO NO CONFORME puesto que según los procedimientos establecidos en cada área de la Gestión Administrativa se llevan a cabo deferentes auditorias internas, reuniones de seguimiento, capacitaciones, y cronogramas de trabajo que nos permiten realizar ajustes y mejoras al servicio prestado y así tener un optimo desempeño.**

#### **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.

TIPO DE ACCIÓN	ESTADO	NUMERO DE ACCIONES Y ZONA O UNIDAD RESPONSABLE	DECISIONES TOMADAS CON BASE EN EL ANÁLISIS DEL ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS EN EL PERIODO
Acción correctiva	vencida	643 – ZOCC	En la zona occidente se recibió la visita de auditoria de verificación durante los días 18 al 22 de marzo, por parte de la coordinación de Adquisiciones e Inventarios en la que se realizo el levantamiento de acta con compromisos de las partes para dar cierre a esta actividad.
Acción de mejora	Vencida	2782 -GAF	Esta acción se encuentra en revisión por parte de la GCMU
Acción correctiva	Vencida	3762 – GAF	Se envió a la GCMU el procedimiento actualizado con todas las observaciones sugeridas, en cuanto al paso a paso y el flujo grama del procedimiento. No se a

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

	<b>FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)</b>		<b>CÓDIGO:</b> FI-GQ-GCMU-002-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		<b>VERSIÓN:</b> 004-10-04-2013
			<b>PÁGINAS:</b> Página 6 de 5
			cerrado esta acción con el fin de discutir entre la Oficina de Control Interno y la GAF si es procedente la sistematización de los formatos que involucran el procedimiento o si estos serán manejados por el sistema integrado de información financiero.
Acción preventiva	No iniciada	3772 – GAF	Esta acción se iniciara con el tercer comité administrativo y financiero que se realizara en el mes de mayo de 2013.
Acción correctiva	En curso	3779 - GAF	Se solicito a la Gerencia de Talento Humano la capacitación en la identificación del y control de producto no conforme. En espera una pronta y oportuna respuesta.

## 5 GESTIÓN DEL RIESGO EN EL PROCESO

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

### 5.1 Enuncie los principales riesgos que afectan el (los) procesos asignados.

#### R.5.1)

- Diferencias entre el listado y existencias reales de bienes
- Perdida de información en el sistema
- Falta de cobertura en los elementos amparados
- Incumplimiento en los requisitos de la orden por parte del solicitante y/o proveedor

En el proceso de gestión Administrativa trimestralmente estamos implementado los controles requeridos para mitigar el riesgo, atacando las causas raíz que puede originar el riesgo, estas evidencias las adjuntamos como soporte de la mitigación el riesgo y a su vez disminuyendo la probabilidad de ocurrencia, con acciones lo suficientemente contundentes, para mitigar los diferentes riesgos.

### 5.2 ¿Qué acciones de mitigación se han tomado en el trimestre y porcentaje de avance?


#### R.5.2)

- Realizar los reportes mensuales de movimiento de inventarios de bienes de la UNAD con destino a la Compañía de Seguros, para mantener coberturas de las pólizas de amparo durante los quince primeros días del mes siguiente al reporte en los meses de Noviembre, Diciembre de 2011 y Enero de 2012
- Evidencia de la hoja de ruta donde se controla el Backup de los registros de Base de datos de Inventarios de Activos, Controlables, Inventarios de bodega, Proveedores, Empleados, parámetros del Sistema, conjuntamente con la GIDT, unidad encargada de la seguridad informática de la institución.
- Realizar la toma física de inventarios individualizados y conciliación con los informes de inventarios por CEAD.

**Hasta el momento no se ha materializado ninguno de los riesgos reportados por el proceso de gestión administrativo.**

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



	<b>FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GQ-GCMU-002-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN:</b> 004-10-04-2013
		<b>PÁGINAS:</b> Página 7 de 5

## 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.

<b><u>DEBILIDADES</u></b> <i>(Situaciones que han desfavorecido el desempeño del proceso, el reporte oportuno de la información y que afectan la percepción de calidad)</i>	<b><u>OPORTUNIDADES</u></b> <i>(Situaciones que representan una mejora continua o modernización del proceso, incluidos aspectos normativos, organizacionales) y aspectos propios del proceso)</i>
<p>El sistema de información Administrativo en implementación se ha sometido a ajustes para su producción.</p> <p>No hay claridad para formalizar y/o reportar los bienes en tránsito, es decir, aquellos que salen del centro en pro de atender una actividad pero que vuelven al final de la misma.</p>	<p>Una vez implementado y ajustado el sistema integrado de información Administrativo permitirá dar resultados en línea, mejorando tiempos en respuesta.</p> <p>Se han Programado y realizado jornadas para verificación de inventarios ya sea desde Sede Nacional o desde la Coordinación Administrativa y Financiera Zonal, con el fin de fortalecer la actualización de los inventarios.</p>
<b><u>FORTALEZAS</u></b> <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>	<b><u>AMENAZAS</u></b> <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>
<p>Se cuenta con funcionarios y contratistas de apoyo concedores de la gestión Administrativa que permiten la producción de información con calidad.</p> <p>Realización de comités administrativos y financieros a nivel nacional a través de web conference, en donde se tratan temas relacionados con el proceso administrativo.</p>	<p>No contar con los recursos necesarios para terminar la implementación del sistema integrado de información financiero.</p> <p>En la atención de los clientes de la UNAD (Estudiantes) se puede presentar deterioros en las condiciones físicas y de equipos por daños efectuados por los mismos.</p> <p><i>La no actualización oportuna de los inventarios conlleva consecuencias negativas de frente al control de los mismos.</i></p>

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.

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

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