	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 5

0. INFORMACIÓN GENERAL DEL INFORME

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

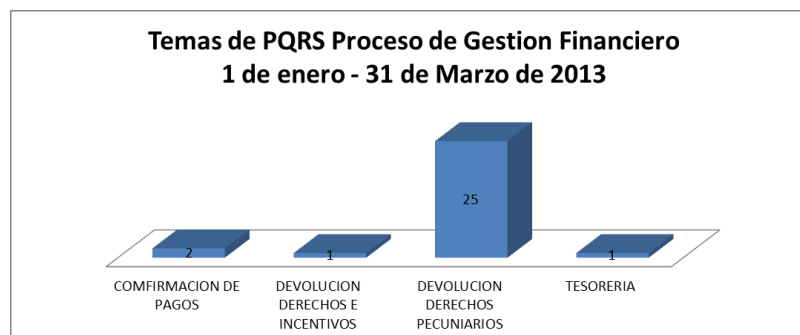
1 PERCEPCIÓN DE CALIDAD DEL PROCESO

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:

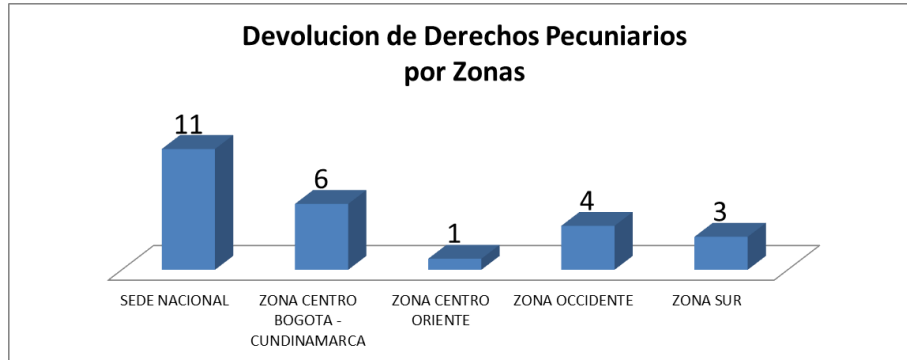
R.1) En el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2013 al 31 de marzo de 2013 se presentaron en el proceso de Gestión Financiera un total de 29 PQRS

PQRS por temas:

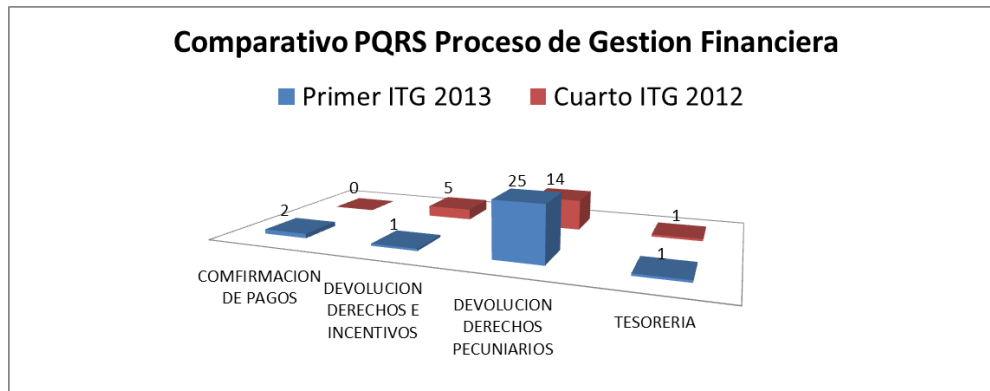


Este informe debe ser enviado desde el correo institucional del líder del proceso al correo gerencia.calidad@unad.edu.co
Asegúrese de estar utilizando la versión actualizada de este formato. Consúltelo en <http://calidad.unad.edu.co>.

PQRS por Zonas Proceso de Gestión Financiera



Comparativo PQRS Devolución de Derechos Pecuniarios




En comparación con el ITG pasado hubo un aumento de 11 PQRS sobre devolución de derechos pecuniarios, debido al aumento de estudiantes que se han retirado y exigiendo la devolución de sus derechos.

Se debe destacar que hace falta aplicar el instructivo generado por la –GAF- en los cead’s para evitar demoras en los tiempos de respuesta.

En espera del nuevo reglamento estudiantil, en cual en su propuesta tiene un capítulo respecto a la Devolución de derechos Pecuniarios. Esto con el fin de actualizar el instructivo respecto a los cambios dados por el nuevo reglamento.

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

	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 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
Devolución de derechos pecuniarios	Reincidencia	Desconocimiento del instructivo de la devolución de derechos pecuniarios.	Socializar nuevamente el instructivo con los directores de centro y funcionarios encargados en este proceso. Si hay o no cambios respecto al nuevo reglamento estudiantil mediante Circular Informativa a toda la comunidad Unadista.

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.

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 Financiero.

NOTA:


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

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:

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 5

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 Financieros 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 **INDICE DE LIQUIDEZ (Anual)** se muestra una tendencia a la baja, especialmente para el año 2011, originada en las inversiones en cuanto a la infraestructura física y tecnológica, la cual no es apremiante dado que la UNAD no tiene endeudamientos de mediano y largo plazo.


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

R.2.1)

Los procesos que maneja la Gerencia Administrativa y Financiera dependen del trabajo articulado con las demás aéreas, depuración, validación y conciliación de la información y de fechas establecidas por 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.

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 5 de 5

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:

	URGENCIA +	URGENCIA -
IMPORTANCIA +	Cuadrante 1 (Atención inmediata) Probar y ajustar el funcionamiento del sistema integrado de información administrativo y Financiero a los procedimientos establecidos. Determinar nuevas necesidades y requerimientos.	Cuadrante 2 (Planificación) 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.
IMPORTANCIA -	Cuadrante 3 (Asignación) Cada uno de los grupos funcionales de la GAF, se encaran de definir las diferentes necesidades	Cuadrante 4 (Redefinición) Por parte de la -GAF- será enviado a la GIDT los requerimientos y ajustes para ser contratados.

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

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:

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 6 de 5

- 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 Financiero no identifico ningún producto no Conforme.

En el Proceso de Gestión Financiera no se identifico ningún PRODUCTO NO CONFORME por cuanto la UNAD cumple con la normatividad financiera establecida por el Gobierno Nacional, el estatuto financiero y demás normas aplicables y ha cumplido con las diferentes auditorias por parte de la Contraloría General de la Republica, Contaduría General de la Nación, Ministerio de Educación, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, entre otros.

De igual forma la UNAD a través del sistema de información financiero ACTUAL ha cumplido con los controles previstos, garantizando la producción de cifras de la UNAD.

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 Preventiva	En curso	3774 – GAF	Se socializo a través de una circular informativa y el envío de las resoluciones sobre la constitución, manejo y ejecución de los recursos por caja menor. Adicionalmente se le solicito a la GCMU la estandarización a instructivo sobre el Manejo de las Cajas Menores al SCG, actualmente se están realizando las observaciones sugeridas por la GCMU.
Acción Correctiva	En curso	3775 - GAF	Se esta trabajando articuladamente con la oficina de Asesora de Planeación en donde se proyectara la propuesta de un instructivo para que las escuelas realicen el reporte de la planeación y ejecución de recursos.
Acción Preventiva	En curso	3777 - GAF	Se esta articulando la actualización de este procedimiento con Rectoría, Secretaria General y la Gerencia Administrativa y Financiera.

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 7 de 5

4 GESTIÓN DEL RIESGO EN EL PROCESO

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

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

R.5.1)

- La no presentación oportuna de los Informes a los Entes de Control
- La no presentación oportuna de los Informes a Rectoría, Gerencia Administrativa y Financiera, Oficina Asesora de Planeación, Oficina Asesora de Control Interno.
- incumplimiento en los plazos y requisitos para la presentación de las diferentes obligaciones tributarias
- Incumplimiento en la presentación de Información financiera y contable a los entes de control.
- La no identificación del 100% de los Ingresos de la Universidad
- Pérdida de Recursos Financieros
- Alta concentración de recursos en una sola entidad financiera
- Realizar inversiones en emisores o en papeles con alto nivel de riesgo.


En el proceso de gestión Financiero 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.

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

R.5.2)

- Entregar los informes de ejecución mensual, trimestral y anual del presupuesto de la UNAD a los órganos de Dirección de la Universidad y a los entes externos de control, teniendo en cuenta que para la producción de estos y su entrega se debe efectuar antes del último día del mes siguiente al período definido y en las fechas máximas establecidas por los entes de control.
- Entregar dentro de las fechas de acuerdo a los calendarios establecidos por la DIAN la presentación de las Declaraciones Tributarias para este año (informe de impuesto a las ventas bimestral, Informe de retención en la fuente.
- Reportar la información financiera y derivada y registro, revisión y conciliación de la información contable para la presentación de los informes en concordancia con la normatividad vigente. (Informe de ingresos mensual, Informe de ingresos CIDEF bimestral, Información formatos DIAN 1159 mensual - Convenios Interinstitucionales, Solicitud devolución del IVA bimestral, boletín deudores morosos semestral)
- Entregar los informes dentro de los plazos establecidos por la CGN para la presentación de los estados financieros, con base a las normas, principios y procedimientos para la revelación de la información contable, elaboración de cruces y conciliaciones con las Unidades externas e internas que afecten la

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 5

información, producción de los estados financieros para su presentación dentro de los plazos establecidos.

- Relación detallada de partidas o consignaciones que han ingresado a la UNAD por los diferentes BANCOS que no han identificados y partidas que has sido identificadas.

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

5 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.

<u>DEBILIDADES</u> <i>(Situaciones que han desfavorecido el desempeño del proceso, el reporte oportuno de la información y que afectan la percepción de calidad)</i>	<u>OPORTUNIDADES</u> <i>(Situaciones que representan una mejora continua o modernización del proceso, incluidos aspectos normativos, organizacionales) y aspectos propios del proceso)</i>
<p>El sistema Financiero que se encuentra en implementación ha tenido que someterse a ajustes requeridos por la UNAD para que sea acople a las necesidades.</p> <p>Desconocimiento por parte de algunos actores misionales sobre los fundamentos y normatividad financiera para poder solicitar recursos, afectando el trámite oportuno en la solicitudes de CDP.</p> <p>Algunos centros no remiten la información de ejecución de cajas menores en los términos de tiempo solicitados por el orden zonal o nacional.</p>	<p>Una vez implementado y ajustado el sistema integrado de información financiera permitirá dar resultados en línea, mejorando tiempos en respuesta.</p> <p>Contar en los centros con la asignación de cajas menores que les permite atender requerimientos urgentes.</p>
<u>FORTALEZAS</u> <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>	<u>AMENAZAS</u> <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 conedores de la gestión Financiera que permiten la producción de información con calidad.</p> <p>El trabajo en equipo por parte de la GAF es oportuno, eficiente y de calidad, asegurando los resultados dela Gestión.</p>	<p>No contar con los recursos necesarios para terminar la implementación del sistema integrado de información financiero.</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.

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 5

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