	<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>	GESTION JURIDICA	
<b>NOMBRE DEL LÍDER DEL PROCESO:</b>	LEONARDO SANCHEZ TORRES	
<b>NOMBRE DEL L.E.G. NACIONAL:</b>	PAOLA ANDREA RAYO BARON	
<b>NOMBRE DE REPRESENTANTES DE PROCESO ZONALES:</b>	<b>ZAO</b>	MARTHA MILENA CARREÑO LEON
	<b>ZCAR</b>	JORGE ARMANDO JIMENEZ TORRES
	<b>ZCBC</b>	HERCTOR ALBERTO MORENO GALINDO
	<b>ZCBOY</b>	LILIANA PAOLA PLAZAS RAMIREZ
	<b>ZCORI</b>	LUZ ANGELA BARRERA CRECIENTE
	<b>ZCSUR</b>	ERIKA PAOLA LEON POLO
	<b>ZOCC</b>	SANDRA MILENA VALENCIA LONDOÑO
	<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:

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

	<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

De acuerdo a la información reportada por el SAU, para este trimestre y con relación al ITG del trimestre anterior, no se presentaron recurrencia de PQR.

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 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.

Para el presente periodo en relación con el ITG del periodo anterior, no se presento recurrencia o reincidencia de PQR frente al Proceso de Gestión Jurídica.


**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?

	<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

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO ☆ ■

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Formulario (9) Ayuda Última modificación el

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
Marca temporal	1. Como le pareció la atención en su primer contacto con la oficina	2. Como fue la orientación por parte del funcionario que se encargo de su caso	3. La documentación solicitada para su proceso fue clara y oportuna	4. La atención presencial a sus inquietudes fue oportuna	5. La atención presencial a sus inquietudes fue amable	6. La atención no presencial a sus inquietudes fue oportuna	7. La atención no presencial a sus inquietudes fue amable	8. Cual es su nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de nuestro servicio	9. Cual es su nivel de satisfacción en cuanto al desempeño de nuestro personal	Nombre de Usuario	Cedula	Telefono	Correo Electronico	Especifique por favor el servicio prestado		
2/18/2013 17:34:58	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	fajardoh	24715788	3138503831	chhabela.fajardo@	Buenas tardes , el servicio me parece bueno por la sencilla razon que a veces no descargaba algunos archivos

Para el periodo evaluado a través de la encuesta de satisfacción al usuario con que cuenta la página de la Secretaría General se tiene que se realizó solo una encuesta por parte de un usuario con un buen resultado de la prestación del servicio.

**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:

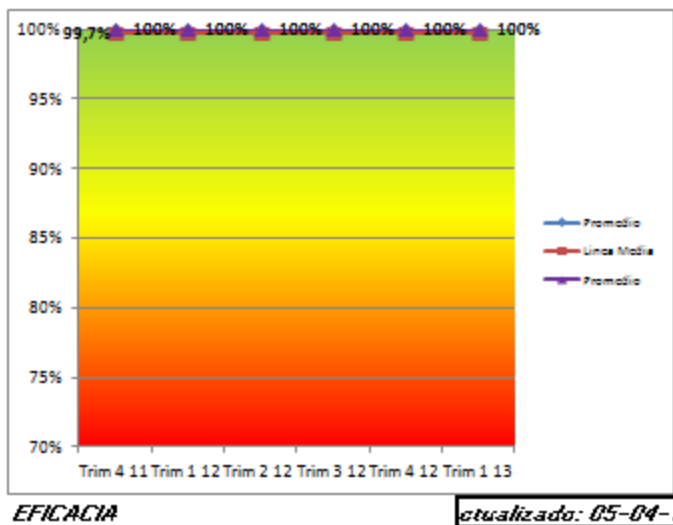
1. Desempeño Bajo: Indicadores que tienen como mínimo dos de las tres últimas mediciones por debajo del límite de control inferior.
  - a. Indicar las acciones que se tomaron en el trimestre pasado para evitar este comportamiento.
  - b. Indicar la causa raíz del comportamiento del indicador a lo largo de este trimestre.
  - c. Formular acciones de mejora en el módulo para la formulación de planes de mejoramiento SSAM.

No aplica para este periodo.

	<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

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.

<b>Indicador</b>	<b>Tutelas notificadas y tramitadas</b>
<b>FORMULA DE CALCULO</b>	
# de tutelas de las zonas y de la sede nacional tramitadas por la OJURI	
# de tutelas notificadas a la UNAD	




Frente a este indicador perteneciente al Procedimiento de Atención de Tutelas, se pretende replantearlo en el sentido de que se analice la reincidencia en los temas de la interposición de tutelas.

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.

No aplica para este periodo ya que no se presentó riesgo de pérdida de control.

4. Indicadores que no presentaron medición en el periodo:
  - a. Indicar la causa del no reporte de información.

No aplica para este periodo ya que todos los indicadores presentaron medición.

	<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

## 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)	Cuadrante 2 (Planificación)
<b>IMPORTANCIA -</b>	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.


- 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.

Para el periodo bajo estudio, se tomaron decisiones frente al proceso las cuales serán descritas en puntos más adelante, pero ninguna de carácter inmediato, debido a que no se dio ninguna situación que así lo requiriera.

## 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.

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

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.

Para el periodo bajo estudio no se presentaron Productos No Conformes. Los controles que se tienen dentro del Proceso de Gestión Jurídica como primera medida es seguir la normatividad que regula la materia, lo segundo, es seguir la descripción de cada procedimiento, así como la ficha de especificaciones del producto y/o servicio de cada uno de ellos. Los anteriores controles son seguidos con rigurosidad debido a las connotaciones jurídicas que tendría el hecho de no atender una tutela a tiempo donde no se protegería el derecho fundamental presuntamente vulnerado, o el hecho de no hacer la debida contestación de una demanda interpuesta contra la UNAD. Lo anterior, toda vez que el hecho de no acatar las acciones de tutela o las demandas judiciales trae consigo sanciones disciplinarias e incluso penales para el Representante Legal de la UNAD. Razón por la cual desde el Proceso de Gestión Jurídica se propende por tramitar de forma y sustancialmente toda decisión judicial que implique contestación de demandas o atención de tutelas con el fin de no caer en desacatos o incumplimientos que traen las consecuencias jurídicas mencionadas anteriormente.

#### **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:

- a. Razones por las cuales no se han cerrado las acciones en estado rojo en las fechas estipuladas. No aplica para este periodo ya que no hay acciones en rojo para el proceso de gestión jurídica.
- b. Razones por las cuales no se ha dado inicio formal a las acciones en estado amarillo. No aplica para este periodo ya que no hay acciones que estén pendientes de inicio.
- c. Situaciones que podrían incidir en la reaparición de los hallazgos de las acciones cerradas en el periodo: De acuerdo con el análisis realizado a las acciones cerradas en el periodo se tiene que no se ve probable la reaparición de los hallazgos que dieron como resultado la formulación de acciones.


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.

#### **5 GESTIÓN DEL RIESGO EN EL PROCESO**

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

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

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

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

RIESGO	ACCION IMPLEMENTADA
Que no se contesten las acciones de tutela interpuestas en contra de la UNAD	Se cuenta con el aplicativo Litisoft, donde el abogado encargado del trámite de tutelas consigna en él todas las tutelas que han sido notificadas a la UNAD para así llevar un seguimiento a las mismas, ya que en el aplicativo debe subirse toda actuación que se haya realizado con ocasión a la acción de tutela. En el periodo bajo estudio fueron tramitadas 22 acciones tutela, relacionadas en el referido aplicativo. No se presento el riesgo en el periodo.
Que no se cumpla por parte de la UNAD, con la orden del juez proferida en el fallo de tutela	Dentro del aplicativo Litisoft debe consignarse la información en tiempo real, del estado en que va el proceso de tutela, lo cual permite verificar si ya se profirió fallo o por el contrario aún no. En este periodo se han cumplido por parte de la UNAD con la totalidad de fallos proferidos. No se presento el riesgo en el periodo.
Que el funcionario encargado no inicie las acciones de cobro pertinentes para ello	Aplicación Litisoft donde se reporta toda la información concerniente al proceso de cobro desde su creación hasta su archivo, en el periodo bajo estudio se han iniciado 9 cobros los cuales se encuentran reportados dentro del aplicativo. No se presento el riesgo en el periodo.
Que los Directores de Zona o CEAD no envíen en termino la documentación que hace referencia a la demanda que se instaura en contra de la Universidad	En el periodo bajo estudio no se presentó el riesgo. La acción que se implementa para que no ocurra es el requerimiento.
Demora en la remisión de la información por parte de las unidades o autoridades competentes	En el periodo bajo estudio no se presentó el riesgo. La acción que se implementa para que no ocurra es el requerimiento.

La aplicación Mapa de Riesgos actualmente no arroja el porcentaje de avance a pesar de que se enuncia y de que ya se alimento con evidencia el riesgo para el trimestre enero-marzo 2013.


## 6 AUTOEVALUACIÓN DE LOS EJERCICIOS DE REVISION 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>
<ul style="list-style-type: none"> <li>La información que sirve de insumo para</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se espera realizar la actualización del Procedimiento de Contratación de Bienes y</li> </ul>

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 8 de 5
<p>ejercer una defensa judicial integra no depende del Proceso sino que depende de entes o personas externas al mismo.</p>	<p>Servicios, lo anterior en virtud a la expedición del nuevo Estatuto de Contratación y a la próxima expedición del Manual de Procesos y Procedimientos de la UNAD.</p>	
<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></p>	<p><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>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se cuenta con el aplicativo Litisoft-CIANI por medio del cual se lleva el control y la hoja de ruta de cada tramite que se dé en virtud de la atención de tutela, de la demanda presentada y del Cobro Coactivo, es una aplicativo que se alimenta a tiempo real y que genera alertas permanentes en caso de que algún trámite o diligencia este por vencerse.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Que no se tuviera conocimiento de la interposición de una Acción de Tutela por que la misma no fue remitida a tiempo por un CEAD o Unidad.</li> <li>Que no se informe oportunamente por la unidad responsable de hacerlo, sobre el cobro que deba hacerse de una obligación y prescriba el derecho que se tiene a cobrar</li> <li>Que no se tenga conocimiento de una demanda instaurada en contra de la Universidad y lo anterior sea por omisión de quien por parte de la UNAD conoce de la misma.</li> </ul>	

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

**NOTA:** Los ejercicios de revisión podrán ser: Auditorias Internas, auditorias externas, revisiones del Clúster, visitas externas, entre otros.

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