	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:	INVESTIGACIÓN Y GESTIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
NOMBRE DEL LÍDER DEL PROCESO:	CONSTANZA ABADÍA GARCÍA	
NOMBRE DEL L.E.G. NACIONAL:	GERMAN RODRIGUEZ	
NOMBRE DE REPRESENTANTES DE PROCESO ZONALES:	ZAO	MARTÍN GÓMEZ ÓRDUZ
	ZCAR	CARLOS RAMON VIDAL TOVAR *
	ZCBC	CARLOS MARIO MANRIQUE ARANGO
	ZCBOY	JUAN OLEGARIO MONROY VÁSQUEZ
	ZCORI	JAVIER MEDINA CRUZ
	ZCSUR	MARTHA ISABEL CABRERA OTALORA *
	ZOCC	GLORIA MARÍA DORIA HERRERA
	ZSUR	MARTHA CECILIA VINASCO GUZMÁN

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 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
	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.

No se reportan situaciones que cumplan con el criterio de este numeral y dentro del período de análisis.

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.


No se contó con otros medios y/o fuentes que permitieran obtener la percepción de calidad del proceso dentro del período de análisis.

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 3 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.

# de criterios alcanzados para categorización de Revista de Investigaciones UNAD	N/A Los criterios de las revistas son establecidos por Publindex, de Colciencias. De todas formas, la medición del alcance de criterios no es métrica en tanto que sí lo es la indexación y categorización de la revista.
Total criterios planteados para categorización A1,A2,B y C en Publindex	N/A Los criterios de las revistas son establecidos por Publindex, de Colciencias. De todas formas, la medición del alcance de criterios no es métrica en tanto que sí lo es la indexación y categorización de cada revista. Se plantea tener un solo indicador para medir todas las revistas de la UNAD, cuyo número se ha revalidado para tener menor cantidad con mayor pertinencia y fortaleza de material.
# de grupos categorizados por Colciencias	La convocatoria 598 “Invitación para el Reconocimiento de Grupos de Investigación en Ciencia, Tecnología e Innovación Año 2012” de Colciencias reconoció grupos y no los categorizó de tal suerte que la categoría antes citada y hasta 2012 no es un atributo a la fecha de este ITG. A la fecha todos los grupos del Sistema Nacional de Ciencia Tecnología e Innovación (SNCTI) tienen como valor único “Reconocido” y en espera de convocatoria 2013. De 61 grupos en 2012 reconocidos y categorizados, se pasó a 68 grupos reconocidos, los cuales están siendo analizados en torno a su producción, pertinencia y capacidad con miras a


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
	prepararlos para convocatoria d categorización de grupos Colciencias 2013.	
# total de Grupos inscritos en Colciencias	Este el total de grupos que Colciencias reconoció en 2012.	68
Promedio de avance general de proyectos de investigación		90,00%
Promedio de lo que se esperaba se ejecutó		99,00%
# de proyectos aprobados y en ejecución		79
Cantidad de recursos financieros invertidos (millones de Pesos) invertidos en Grupos y Semilleros		455
# de grupos categorizados en el periodo actual	La convocatoria 598 “Invitación para el Reconocimiento de Grupos de Investigación en Ciencia, Tecnología e Innovación Año 2012” de Colciencias reconoció grupos y no los categorizó de tal suerte que la categoría antes citada y hasta 2012 no es un atributo a la fecha de este ITG. A la fecha todos los grupos del Sistema Nacional de Ciencia Tecnología e Innovación (SNCTI) tienen como valor único “Reconocido” y en espera de convocatoria 2013.	
# de ponencias realizadas en eventos nacionales e internacionales en el periodo actual		0
# de semilleros con proyectos de investigación inscritos en el GIVE	Se adelantan acciones para hacer levantamiento de información sobre semilleros en las zonas y, para con ello, hacer reconocimiento de estos y adelantar planes de promoción y apoyo a este componente del SiGI, base de la investigación formativa.	4
# de semilleros registrados y avalados por GIVE	Se adelantan acciones para hacer levantamiento de información sobre semilleros en las zonas y, para con ello, hacer reconocimiento de estos y adelantar planes de promoción y apoyo a este componente del SiGI, base de la investigación formativa.	11

Nota: Dado que se identificó que gran parte de los indicadores y variables no aportan a los fines del Sistema y del proceso, se sigue con el trabajo iniciado en diciembre de 2012 ante el SGC-UNAD en cuanto al replanteamiento de tales factores de tal suerte que se tengan menos y suficientes para hacer seguimiento y valoración pertinentes. A la fecha se tienen cinco indicadores que pasan a análisis en 3Q de 2013.

2.2. DESEMPEÑO CUALITATIVO DEL PROCESO

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

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 +	<ul style="list-style-type: none"> Reglamentar el Estatuto de Investigación de la UNAD y oficializar la nueva normatividad- Publicar convocatoria de proyectos de investigación 2013 	<ul style="list-style-type: none"> Adopción de Universidades XXI Investigación para la gestión de la información del SiGI Realizar la propuesta para el montaje de Centros de Investigación y Centros de Desarrollo Tecnológico e Innovación
IMPORTANCIA -	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer el SiGI a partir de la reestructuración de líneas, grupos y semilleros de investigación. 	<ul style="list-style-type: none"> Establecer procesos y procedimientos acorde al nuevo escenario reglamentario de la investigación.

Para aquellas situaciones relacionadas con el desempeño del proceso ubicadas en cada uno de los cuadrantes formule las acciones de mejora en el Módulo 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:

- Indique Las correcciones que se tomaron de manera inmediata para remediar la situación y evitar la reclamación o inconformidad del cliente interno o externo.

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

- 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.

No se tiene situaciones de no conformidad manifiestas en SiGI para el período de análisis

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.

Al período de análisis, se han cerrado las acciones de mejoramiento abiertas. No se evidencia planes de mejoramiento pendientes para el SiGI en el proceso de análisis.


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?

Riesgo	Acción de mitigación
RIESGO 5: No disponer de los recursos suficientes y de manera oportuna para ejecutar los proyectos de investigación. (SIGI)	Se ha gestionado el CDP y se ha dispuesto marco normativo, de manera oportuna, a fin de publicar convocatoria 2013.
RIESGO 6: No desarrollar los proyectos aprobados y financiados por la institución de acuerdo con el cronograma establecido. (SIGI)	Se ha avanzado en la revisión y acompañamiento sobre proyectos 2010 y 2011 para lograr compromiso de los investigadores. Se promueve la estructuración de proyectos interdisciplinarios que agrupen dos a más escuelas con lo cual se logren sinergias y fuerzas

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
RIESGO 7: Baja visibilidad de los productos de los proyectos de Investigación. (SIGI)	que dinamicen el trabajo y la ejecución Se avanza en la publicación de convocatoria para proyectos de investigación 2013. Se han gestionado las solicitudes de recursos económicos para apoyar el desarrollo de proyectos, participación de académicos en actividades externas y publicación de libros, revistas y medios en que se difundan los resultados de investigación de la UNAD. Se promueven y se divulgan convocatorias externas para motivar participación de grupos en actividades nacionales e internacionales. En las zonas y en la Sede Nacional se trabaja en la suscripción y ejecución de convenios que deriven en el desarrollo y publicación de resultados compartidos.	

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.

<u>DEBILIDADES</u> (Situaciones que han desfavorecido el desempeño del proceso, el reporte oportuno de la información y que afectan la percepción de calidad)	<u>OPORTUNIDADES</u> (Situaciones que representan una mejora continua o modernización del proceso, incluidos aspectos normativos, organizacionales) y aspectos propios del proceso)
<ul style="list-style-type: none"> • <u>La no actualización de procesos y procedimientos que presentan ambigüedades en cuanto al responsable y diagrama de flujo</u> • <u>Falta de conocimiento en la comunidad académica sobre trámites y procesos administrativos para la gestión de recursos de investigación</u> • <u>Carencia de un software integrado para manejar los procesos de investigación en especial de investigación formativa</u> • <u>Desequilibrio interno de las capacidades de los grupos, líneas y semilleros de investigación lo cual crea divisiones e impide el desarrollo y captación de recursos externos</u> 	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Potencial de trabajo interdisciplinario dadas las características contextuales de las problemáticas y especialización disciplinar de las escuelas</u> • <u>Interés de diversas organizaciones nacional y extranjeras en desarrollar investigaciones con los grupos de investigación de la UNAD.</u> • <u>Alto volumen de recursos económicos en el país y en el mundo para apoyar proyectos de investigación y convenios de cooperación</u>
<u>FORTALEZAS</u> (Aspectos a resaltar del proceso y su desempeño, especialmente aquellos orientados a la mejora de la percepción de calidad y a la búsqueda	<u>AMENAZAS</u> (Situaciones potenciales identificadas, que tienen alta probabilidad de ocurrencia y que podrían afectar el comportamiento del proceso y 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>.

	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
<i>de la eficacia, la eficiencia y la efectividad)</i>		<i>todo el SGC en la Universidad)</i>
<ul style="list-style-type: none"> • <u>Alta capilaridad regional que facilita investigar en la realidades de las comunidades de toda Colombia</u> • <u>Un total de 68 grupos de investigación reconocidos por Colciencias</u> • <u>La arquitectura de sistema heterárquico, fractal reticular que permite dinamizar la acción del Sistema.</u> 		<ul style="list-style-type: none"> • <u>El cambio de modelo de categorización de grupos de investigación por parte de Colciencias</u>

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.