	<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 Abril a 30 Junio
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	
<b>NOMBRE DEL LÍDER DEL PROCESO:</b>	LEONARDO URREGO CUBILLOS	
<b>NOMBRE DEL L.E.G. NACIONAL:</b>	MIJAHIT ANAYA SALCEDO	
<b>NOMBRE DE REPRESENTANTES DE PROCESO ZONALES:</b>	<b>ZAO</b>	LUIS ROBERT CONTRERAS
	<b>ZCAR</b>	JORGE JIMENEZ – NADIA OVIEDO
	<b>ZCBC</b>	ELIZABETH CHILATRA
	<b>ZCBOY</b>	ELSA GUARIN
	<b>ZCORI</b>	DIANA PATRICIA TORRES
	<b>ZCSUR</b>	JUAN CARLOS MEDINA
	<b>ZOCC</b>	
	<b>ZSUR</b>	

**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

	<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
	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?
- ¿Qué 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.


Durante el trimestre objeto del presente reporte, no se obtuvo realimentación desde otras fuentes de información.

**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](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

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 acuerdo con la fecha establecida para el reporte del ITG de proceso, la cual corresponde al 10 de julio de 2013, no fue posible actualizar los datos de las variables de los indicadores del proceso de Dirección Estratégica, por cuanto son reportes de tipo trimestral y anual que solo es posible tener a partir del 15 del mes siguiente a la terminación de cada trimestre o al final del mismo mes.


En este sentido, a julio 9 de 2013 antes de las 12:00 meridiano, no existen datos para comparar los resultados de los indicadores frente al trimestre anterior, con el fin de tomar las acciones que sean pertinentes.

## 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)

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
<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.

De acuerdo con lo planteado en el anterior trimestre y de las acciones propuestas a seguir, fue posible:

- ✓ La publicación en la página del SGC los ajustes efectuados al proceso en lo relacionado con: caracterización, ficha de producto y procedimientos. Está pendiente por realizar la socialización.

Para el tercer trimestre como acción a seguir se tiene: Hacer un seguimiento continuo al reporte de los avances de cumplimiento de las metas de los planes operativos con el fin de lograr incrementar el porcentaje de avance de los mismos.


### **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](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

- 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.

Este aspecto tal como se mencionó en el ITG del primer trimestres, se controla y realimenta al través de la aplicación SIGMA.

#### **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.

Según las acciones de mejora del SSAM, se tiene que el proceso de Dirección Estratégica tiene dos acciones, así:

- ✓ Una acción preventiva, que dice que la fuente es “solicitudes de mejoramiento de los líderes”, pero que en realidad es un reporte de datos de variables que requiere el SGC para cada trimestre. La fecha de vencimiento de la acción es el 11 de julio, fecha que no guarda correspondencia con los datos de las variables que se deben generar desde el proceso de Dirección Estratégica, caso específico es el “número de días en que se deben revisar los reporte de avances de los planes operativos” que corresponde a 15 días; es decir, la información no se podría suministrar en el tiempo establecido.
- ✓ Una acción correctiva resultado del análisis de hallazgos de la auditoría externa. Esta acción fue incorporada al proceso pero, la responsabilidad es del Clúster Estratégico de Autorregulación y de Autogestión y de la Gerencia de Innovación y Desarrollo Tecnológico. La acción no se puede alcanzar en el corto plazo, por cuanto es “Establecer un dispositivo organizacional para la dinamización de la información institucional”, pero es

	<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

un compromiso que se hizo con SGS y aunque el Clúster valoró la situación y se propuso realizar una Resolución, lo cierto es que ésta no da respuesta al alcance de la acción.

Las acciones correctivas son de efecto inmediato y así está planteado el cumplimiento en el SSAM; sin embargo, la acción propuesta es de largo plazo la cual se viene trabajando, pero es posible que los resultados finales no se puedan obtener en la presente vigencia.



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


Los riesgos y las acciones fueron presentados en el informe del primer trimestre y las acciones realizadas aún son pertinentes y se vienen ejecutando; no obstante, está pendiente revisar y reportar nuevos avances en el mapa de riesgo.

## 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>

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
<b><i>FORTALEZAS</i></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><i>AMENAZAS</i></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> )

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.

N/A. El proceso tiene su mayor aplicación a finales de año, razón por la cual realizar una valoración en estos momentos no es procedente.

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