	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 Abril a 30 de Junio de 2013
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE GESTION ADMINISTRATIVA	
NOMBRE DEL LÍDER DEL PROCESO:	NANCY RODRIGUEZ MATEUS	
NOMBRE DEL L.E.G. NACIONAL:	SAMUEL BELTRAN	
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 1.1) Para ITG comprendido entre el 1 de abril al 30 de Junio de 2013 se presentaron (6) PQRS, contra tres (3) PQRS en el trimestre comprendido entre el 1 de enero a marzo 31 de 2013.

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 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.

En este Segundo Informe de Gestión Trimestral del año 2013 comprendido entre el 1 de abril al 30 de Junio de 2013 de las seis (6) PQRS recibidas corresponden a:

ZONA	TEMA	Nº de PQRS	TIPO	DIAS RESPUESTA
Sede Nacional	Infraestructura	2	Queja sobre el servicio	1 día La otra PQRS inicialmente fue mal direccionada lo que llevó a 19 días para su respuesta.
	Parqueaderos	1	Queja sobre el servicio	1 día
Zona Centro oriente	Infraestructura	1	Sugerencia para la mejora	1 día
Zona Occidente	Instalaciones físicas	1	Consulta de Información	1 día
		1	Petición	1 día

En este período no se evidencia ninguna RECURRENCIA de PQRS en el Proceso Administrativo con el trimestre anterior.


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, la cual se tiene programada para aplicar en el tercer trimestre de la vigencia actual.

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

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:


- Desempeño Bajo:** Indicadores que tienen como mínimo dos de las tres últimas mediciones por debajo del límite de control inferior.
 - Indicar las acciones que se tomaron en el trimestre pasado para evitar este comportamiento.
 - Indicar la causa raíz del comportamiento del indicador a lo largo de este trimestre.
 - Formular acciones de mejora en el módulo para la formulación de planes de mejoramiento SSAM.
- Sobredimensionamiento de la medición:** Indicadores que tienen como mínimo dos de las tres últimas mediciones por encima o en el límite de control superior.
 - Indicar las acciones que han adelantado para el rediseño del indicador.
- 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.
 - Indicar las acciones tomadas en el trimestre pasado para evitar este comportamiento.
 - Indicar la causa raíz del comportamiento del indicador a lo largo de este trimestre.
 - Formular acciones de mejora en módulo para la formulación de planes de mejoramiento SSAM.
- Indicadores que no presentaron medición en el periodo:**
 - Indicar la causa del no reporte de información.

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

En cuanto a los indicadores del Proceso Administrativo presentados en el Sistema de Gestión de Calidad corresponden a los indicados y sus comportamientos han sido normales.

En el indicador PROCESOS PRECONTRACTUALES ADJUDICADOS (Trimestral) se muestra una variación que manifiesta tendencias de altas y bajas, dado que los procesos precontractuales se abren durante el trimestre en curso, pero no todos son adjudicados en el mismo trimestre

Sobre este indicador y a partir de una evaluación que estamos realizando buscamos llegar a otras maneras de medición que mejoren su presentación.

	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

R.2.1)

El proceso manejado por la Gerencia Administrativa y Financiera depende del trabajo articulado con las diferentes aéreas, la depuración, validación y conciliación de la información y sus fechas de producción obedecen a espacios definidos normativamente por entes externos. Por tal razón no es posible entregarlos en las fechas establecidas para rendir la batería de indicadores.


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:

	URGENCIA +	URGENCIA -
IMPORTANCIA +	Cuadrante 1 (Atención inmediata) Continuar con las pruebas y ajustes al funcionamiento del sistema integrado de información administrativo y Financiero, para determinar los ajustes finales a los procedimientos establecidos. Analizar la incidencia de la ley de garantías para efecto de la contratación a nivel nacional y generar los pasos necesarios para antes del 26 de Octubre de 2013, acometer lo indispensable para no frenar administrativamente a la universidad.	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. Involucrar en los procesos de capacitación de contratación a otros líderes de Unidad en los centros de la zona, por cuanto ellos también deben conocer la trazabilidad para celebración de contratos y de esa forma, no se recargue las actividades operativas de este proceso al Líder zonal Administrativo y Financiero
IMPORTANCIA -	Cuadrante 3 (Asignación) Cada uno de los grupos funcionales de la GAF, se encargaran de verificar si los ajustes solicitados quedan implementados.	Cuadrante 4 (Redefinición) N/A

	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

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:

- 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:

- a. Razones por las cuales no se han cerrado las acciones en estado rojo en las fechas estipuladas.

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

- b. Razones por las cuales no se ha dado inicio formal a las acciones en estado amarillo.
- c. 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	Se envió por correo electrónico copia escaneada del acta de inventarios por visita realizada por el Dr. Garzón y el ingeniero Juan Carlos en la que se evidencian las actividades a emprender para el proceso de legalización y comunicado del director Dr. Juan Bayona Ferreira en el cual se solicita posponer fecha de la toma física para inicio 3 de julio de 2013. En la actualidad la contratista Laura Osorio, encargada de los inventarios en el CEAD, está adelantando la actividad, la cual se viene coordinando con el ingeniero Juan Carlos en la Coordinación de Adquisiciones e Inventarios.
Acción Preventiva	vencida	3772	Se procederá a dar cumplimiento de esta acción una vez se termine de estudiar los cambios en los procedimientos con el nuevo sistema de información administrativo y financiero.
Acción Correctiva	Vencida	3772 -GAF	Se realizó la solicitud formal a la Gerencia de Talento Humano para la capacitación en identificación del Producto No Conforme.
Acción preventiva	No iniciada	4114 – GAF	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 entes externos. Por tal razón no es posible entregar los datos de los indicadores en las fechas establecidas a trimestres exactos.

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

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

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 abril, mayo y junio de 2013.
- 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.

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> <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>No encontrarse el sistema Integrado de información Administrativo y Financiero en línea actualmente, por estar en la fase de ajustes a los requerimientos realizados por los grupos funcionales.</p> <p>Falta de apropiación de conocimientos frente a temas de contratación por parte de algunos funcionarios y contratistas sobre los procesos en particular, causando embotellamiento o carga a los grupos administrativos.</p>	<p>Con base al ejercicio realizado en la fase de implementación se están desarrollando las solicitudes realizadas por los grupos funcionales.</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>Contar con funcionarios y contratistas de apoyo conocedores de la gestión Administrativa y</p>	<p>No contar con los recursos necesarios para terminar de acondicionar el Sistema Integrado de</p>

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
Financiera que permite la producción de información con calidad.	Información Administrativo y Financiero. El establecimiento y duración de la Ley de Garantías electorales puede dificultar el normal desarrollo de la Universidad.	

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.*