	<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 de Abril a 30 de 30 de 2013
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	PROCESO DE GESTION FINANCIERA	
<b>NOMBRE DEL LÍDER DEL PROCESO:</b>	NANCY RODRIGUEZ MATEUS	
<b>NOMBRE DEL L.E.G. NACIONAL:</b>	MANUEL ACEVEDO	
<b>NOMBRE DE REPRESENTANTES DE PROCESO ZONALES:</b>	<b>ZAO</b>	MARTA MILENA CARREÑO
	<b>ZCAR</b>	DELVIS DAMARIS DOMINGUEZ
	<b>ZCBC</b>	GLADIS CECILIA REYES
	<b>ZCBOY</b>	ELSA DE JESUS GUARIN
	<b>ZCORI</b>	CLAUDIA PATRICIA GONZÁLEZ
	<b>ZCSUR</b>	JUANA PATRICIA DÍAZ OYOLA
	<b>ZOCC</b>	NANCY SANTOFIMIO RESTREPO
	<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

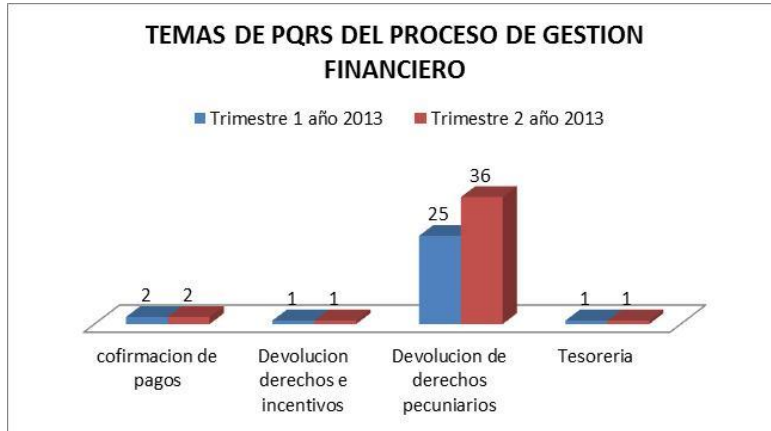
#### 1.1 SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

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:

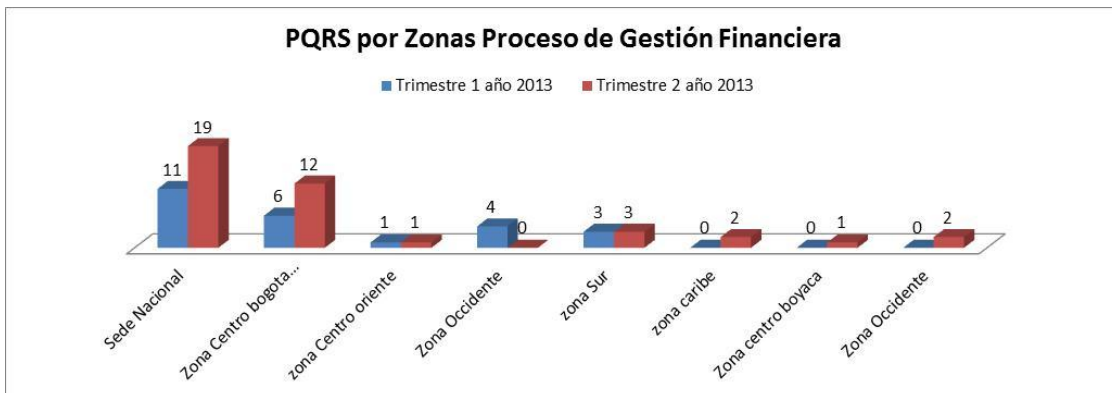
**R.1) En el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2013 al 31 de marzo de 2013 se presentaron en el proceso de Gestión Financiera un total de 29 PQRS. Para este segundo trimestre se presentaron un total de 40 PQRS. Notando un aumento de 11 PQRS en el segundo Trimestre.**

#### **Comparativo por Temas de PQRS**

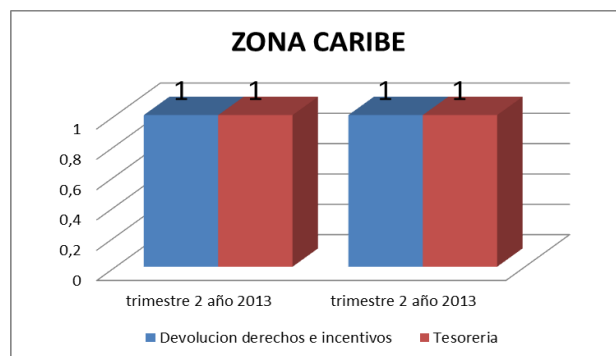
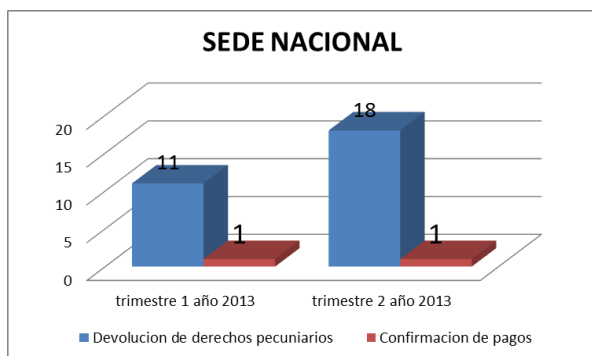
**Primer Trimestre año 2013 Vs Segundo Trimestre año 2013**



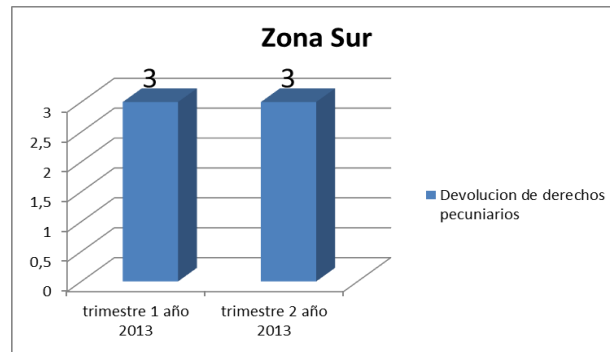
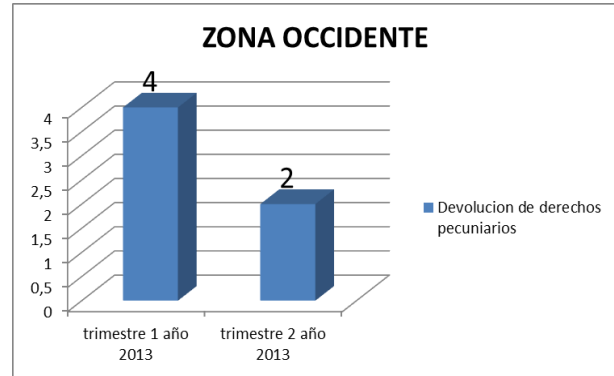
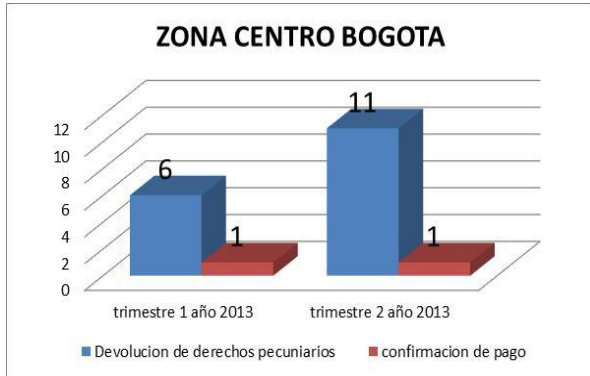
**Comparativo PQRS por Zonas  
Primer Trimestre año 2013 Vs Segundo Trimestre año 2013**



**Comparativo por Temas en las zonas  
Primer Trimestre año 2013 Vs Segundo Trimestre año 2013**



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>.




En comparación con el ITG pasado hubo un aumento de 11 PQRS sobre devolución de derechos pecuniarios, las cuales fueron atendidas.

Respecto a este punto, se debe tener en cuenta la propuesta a ser incluida dentro del nuevo reglamento estudiantil, la entrada en operación del SIDEMA (Sistema de devolución de derechos pecuniarios), los cuales permitirán un mayor control sobre las devoluciones y que estas sean atendidas oportunamente.

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 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)

	<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>SITUACIÓN TEMA O SUBTEMA QUE PRESENTA RECURRENCIA/REINCIDENCIA</b>	<b>MANIFESTACIÓN DE LA PQRS</b>	<b>CAUSA RAÍZ IDENTIFICADA POR EL LÍDER DE PROCESO</b>	<b>ACCIÓN DE MEJORAMIENTO PROPUESTA POR EL LÍDER DE PROCESO</b>
Devolución de derechos pecuniarios	Reincidencia	Deserción de estudiantes  Falta de compromiso para definir si es procedente realizar la devolución por parte de la unidades donde se eleva la solicitud.	Una vez se apruebe el reglamento estudiantil, socializar el capítulo referente a la Devolución de Derechos Pecuniarios.  Implementación y puesta en línea del aplicativo SIDEMA.

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


**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:

	<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

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 cuanto a los 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 manejan la Gerencia Administrativa y Financiera dependen del trabajo articulado con las demás áreas, 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.**

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.

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

## 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)  <b>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.</b>	Cuadrante 2 (Planificación)  <b>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.</b>
<b>IMPORTANCIA -</b>	Cuadrante 3 (Asignación) <b>Cada uno de los grupos funcionales de la GAF, se encargaran de verificar si los ajustes solicitados quedan implementados.</b>	Cuadrante 4 (Redefinición) <b>N/A</b>

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](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

- 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.

**R.3.1) Para este trimestre NO se tiene acciones en el SSAM, ya todas fueron cerradas satisfactoriamente.**

#### **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.**

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

- 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 periodo 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 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 REVISION AL PROCESO**

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 9 de 5

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> (Situaciones que han desfavorecido el desempeño del proceso, el reporte oportuno de la información y que afectan la percepción de calidad)	<b><u>OPORTUNIDADES</u></b> (Situaciones que representan una mejora continua o modernización del proceso, incluidos aspectos normativos, organizacionales) y aspectos propios del proceso)
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.	Con base al ejercicio realizado en la fase de implementación se están desarrollando las solicitudes realizadas por los grupos funcionales.
<b><u>FORTALEZAS</u></b> (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)	<b><u>AMENAZAS</u></b> (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)
<p>Contar con funcionarios y contratistas de apoyo concedores de la gestión Administrativa y Financiera que permite la producción de información con calidad.</p> <p>Asignación de la caja menor <b><u>para la vigencia de todo el año</u></b>, con dos legalizaciones parciales y una final. Por lo anterior, hay mayor control al gasto y las sedes pueden atender sus necesidades sin dificultad alguna.</p>	No contar con los recursos necesarios para terminar de acondicionar el Sistema Integrado de Información Administrativo y Financiero.

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.**