	<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>	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

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
NOTIFICACIONES SOBRE ESTÍMULOS E INCENTIVOS	Reincidencia	Frente a la Resolución de Estímulos e Incentivos otorgados a los Estudiantes, se tiene que esta es publicada (Notificada) en la página web de la SGRAL. En ocasiones el estudiante no realiza la debida consulta en la página de su resolución y por eso interpone la PQR.	Debido a lo anterior, se resolvió que además de la publicación de la respectiva Resolución en la página de la SGRAL, se le enviara la Resolución al correo electrónico del estudiante beneficiario del Estimulo y así evitar que lleguen PQR por ese motivo.

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?

	<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

	A	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
1		1. Como le pareció la atención en su primer contacto	2. Como fue la orientación por parte del funcionario que se encargó de	3. La documentación solicitada para su proceso fue	4. La atención presencial a sus inquietudes fue	5. La atención presencial a sus inquietudes fue	6. La atención no presencial a sus inquietudes	7. La atención no presencial a sus inquietudes	8. Cual es su nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de	9. Cual es su nivel de satisfacción en cuanto al desempeño de nuestro	Nombre de Usuario	Cedula	Telefono	Correo Electronico	Especifique por favor el servicio prestado
11	4/17/2013 12:47:40	3	5	5	5	5	5	5	5	5	fehernandezhe	80004843	3567112	fabianerney@hotmail.com	el servicio de la plataforma últimamente esta pesisilimo, por favor buscar soluciones.
12	5/8/2013 12:21:32	4	4	5	4	4	4	4	4	4	Diana Morales Ruiz	40362297	3173646951	gerencia@asollano.com	Solicitud de información para terminar mi carrera de Ing. Industrial.
13	5/10/2013 11:22:35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	d'vortizj	1118540725	3208279908	171@hotmail.com	Buen servicio

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 realizaron por parte de los usuarios 3 encuestas con un balance general positivo.

**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.

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.

- Se está en la construcción del indicador de Reincidencia de tutelas con el fin de remplazar el indicador "Tutelas Notificadas y Tramitadas".
- Respecto al indicador "Respuesta a las acciones judiciales cumpliendo los términos judiciales" se tiene que el indicador se elevo debido a que en el trimestre se notificaron 3 demandas pero a 30 procesos de demandas que venían de periodos atrás se les dio su defensa integral dentro del trimestre.

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

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.
- 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.

No aplica para este periodo.

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

No aplica para este periodo.

## 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.

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

- 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.

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 Abril-Junio 2013 no se presentaron Productos No Conformes, para que esto no ocurra, el Proceso de Gestión Jurídica tiene los siguientes controles: En primer lugar, es seguir la normatividad que regula la materia, en segundo lugar, 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

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

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: Para el periodo en estudio se tiene una acción no reportada como iniciada dentro del SSAM, se trata de la Matriz de Variables de Información la cual se está actualmente elaborando por parte de la Secretaría General, esto es que se está recopilando toda la información necesaria para alimentar la matriz y reportar la información dentro del Google Docs destinado para tal fin. Se está dentro del plazo para hacer el reporte.
- 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. Líneas atrás, se especifico el plan de trabajo para la acción reportada en amarillo dentro del SSAM.

## 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?

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 comprendido entre abril y junio 2013, fueron tramitadas 30 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 22 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	En el periodo bajo estudio no se presentó el riesgo. La acción que se implementa para que no ocurra es el requerimiento.

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

la Universidad	
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.

## 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> (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)
<ul style="list-style-type: none"> <li>La información que sirve de insumo para ejercer una defensa judicial integra no depende del Proceso sino que depende de entes o personas externas al mismo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se realizó la actualización del Procedimiento de Incumplimientos Contractuales, lo anterior en virtud a la expedición de la nueva Resolución de Incumplimientos Unilaterales por parte de la UNAD Resolución 5280 de 2012.</li> </ul>
<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)
<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 trámite 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: Auditorías Internas, auditorías externas, revisiones del Clúster, visitas externas, entre otros.

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

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