	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: 003-04-04-2013
		PÁGINAS: Página 1 de 5

0. INFORMACIÓN GENERAL DEL INFORME

PERIODO DE INFORME:		01 Abril a 30 Junio
NOMBRE DEL PROCESO:	INVESTIGACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	
NOMBRE DEL LÍDER DEL PROCESO:	CONSTANZA ABADÍA GARCÍA	
NOMBRE DEL L.E.G. NACIONAL:	JULIALBA ANGEL	
NOMBRE DE REPRESENTANTES DE PROCESO ZONALES:	ZAO	MARTÍN GÓMEZ ORDÚZ
	ZCAR	FARIDES PITRE REDONDO
	ZCBC	CARLOS MARIO MANRIQUE
	ZCBOY	JUAN OLEGARIO MONROY
	ZCORI	JAVIER MEDINA CRUZ
	ZCSUR	MARTHA ISABEL CABRERA
	ZOCC	GLORIA MARIA DORIA
	ZSUR	MARTHA VINASCO

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
Docente de la ECSAH que tras su retiro de la institución, solicita sea desvinculado su nombre y su producción intelectual, del grupo de investigación al que	Se procede a desvincular a la docente y a los productos de investigación correspondientes, del grupo de investigación al cual pertenecía.	Si	

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: 003-04-04-2013
			PÁGINAS: Página 2 de 5
pertenecía en la UNAD.			

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)

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
Ninguna	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.

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.

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: 003-04-04-2013
		PÁGINAS: Página 3 de 5

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.

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.


El último reporte de indicadores del SiGI se realiza anualmente, por lo tanto, todavía no se encuentra actualizado. El último reporte que se presentó del segundo trimestre de 2013, lleva los valores del sin actualizar debido a que su periodicidad es anual.

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) -Solicitar la actualización de la publicación de los indicadores presentados por el SiGI para el trimestre II de 2013, de manera que los reportes se ajusten a los productos del proceso de Investigación y Gestión del Conocimiento.	Cuadrante 2 (Planificación) - Planificar una primera aproximación al desarrollo de una propuesta de modelo de e-investigación Unadista.
IMPORTANCIA -	Cuadrante 3 (Asignación)	Cuadrante 4 (Redefinición)

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: 003-04-04-2013 PÁGINAS: Página 4 de 5
	<ul style="list-style-type: none"> - Asignar a los líderes zonales y de escuelas del sistema de gestión de la investigación, la consolidación de la información relacionada con el control y seguimiento a la gestión de los proyectos de investigación de las convocatorias internas 001 y 002. - Asignar a los líderes zonales y de escuelas del sistema de gestión de la investigación, la consolidación del estado del avance y seguimiento de los proyectos de investigación presentados a través del Sistema Nacional de Regalías (SNR). 	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitar a la GIDT la redefinición de políticas de administración de la plataforma para UXXI que den solución definitiva a las problemáticas en la operatividad del aplicativo.

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.

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: 003-04-04-2013
		PÁGINAS: Página 5 de 5

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 tienen 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:

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

Para el trimestre objeto de este análisis, se han cerrado las acciones de mejoramiento abiertas. No se evidencian planes de mejoramiento pendientes para el Sistema de Gestión de la investigación SiGI:

5 GESTIÓN DEL RIESGO EN EL PROCESO


Con base en la Información diligenciada en la aplicación de Mapas de Riesgos analice los factores y situaciones ajenos al proceso que influyen en la materialización de los riesgos.

De respuesta dentro del análisis a las siguientes preguntas:


- ¿Cuál es el factor que no depende del proceso que influyó en la materialización del riesgo durante el periodo?
- ¿Qué acciones contingentes estableció el proceso para afrontar la aparición del factor externo identificado en el periodo?
- ¿De quién depende que este factor se presente?

FACTOR DE RIESGO	DEPENDENCIA	DE	ACCIONES 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: 003-04-04-2013
		PÁGINAS: Página 6 de 5

	DEL PROCESO	QUIEN DEPENDE	MITIGACIÓN
No disponer de los recursos suficientes y de manera oportuna para ejecutar los proyectos de investigación. (SIGI)	SI/NO	SiGI/GAF	1. El estado de avance de la convocatoria 003 con corte al trimestre II de 2013, se encuentra en la fase de evaluación de las propuestas por parte de los pares externos de Colciencias con cargo al CDP 744.
No desarrollar los proyectos aprobados y financiados por la institución de acuerdo con el cronograma establecido. (SIGI)	SI		1. Se avanza con los líderes del SiGI un proceso de control y seguimiento a los proyectos incursos en las convocatorias 001 y 002.
			2. A la fecha de corte se encuentran registrados en UXXI la totalidad de los proyectos relacionados con las convocatorias 001 y 002.
Baja visibilidad de los productos de los proyectos de investigación.	SI		A través de las redes de investigación zonal y nacional del SiGI se promueve y se realiza seguimiento al avance de los proyectos de investigación postulados en el marco de la Ley Nacional de Regalías.
			Con cargo al CDP 385, se fomenta la publicación de libros y capítulos de libros así como el incremento de la productividad académica de alto nivel
			Con cargo al CDP 387, se avanza en la publicación de la revista de investigación la cual se encuentra a la fecha de corte en proyección de machotes para impresión.
			Se da continuidad a la gestión de 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.


	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: 003-04-04-2013 PÁGINAS: Página 7 de 5
		<p>Con cargo al CDP 397, se da apoyo a la movilidad académica externa que permite la socialización de los productos de investigación a nivel nacional e internacional por parte del cuerpo académico de la UNAD.</p>

6 AUTOEVALUACIÓN DE LOS EJERCICIOS DE REVISIÓN AL PROCESO

A través de un análisis DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas, Amenazas), 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)
<ol style="list-style-type: none"> 1. <u>La no actualización de procesos y procedimientos que presentan ambigüedades en cuanto al responsable y diagrama de flujo</u> 2. <u>Fallas en la apropiación y desconocimiento sobre las oportunidades de postulación a convocatorias externas por parte de los docentes investigadores de conocimiento en la comunidad académica sobre trámites y procesos administrativos para la gestión de recursos de investigación</u> 3. <u>Carencia de un modelo de e-investigación que articule los procesos, procedimientos, e-medios, redes de investigación, grid computacional y manejo intensivo de datos congruente con el e-MPU</u> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Convocatorias para financiación de proyectos de investigación con recursos a cargo del Sistema Nacional de Regalías.</u> 2. <u>Convocatoria 617 de Colciencias Capítulo 1 dirigida a grupos de investigación reconocidos, para formación de jóvenes investigadores y con financiación de proyectos para semilleros de investigación.</u> 3. <u>Convocatoria interna 003 para financiación de proyectos de investigación pertenecientes a grupos con aval institucional.</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 de la eficacia, la eficiencia y la efectividad)	<u>AMENAZAS</u> (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)
<ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Fase 2 de avance en la gestión de la mesa de ayuda para fortalecimiento de grupos de investigación con miras al nuevo modelo de reconocimiento de grupos en Colciencias a marzo de 2013.</u> 2. <u>Capacidad de trabajo y fuerza intrínseca</u> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Falta de personal asignado por parte de la GIDT al manejo y resolución de problemas técnicos de origen interno del aplicativo UXXI que lleven a la no utilización de este insumo movilizador de la gestión de la investigación y a observaciones de la</u>

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: 003-04-04-2013
		PÁGINAS: Página 8 de 5

<p><u>presente en líderes nacionales de escuela y zonales de investigación para la gestión de la investigación.</u></p> <p>3. <u>Avances en la mesa de ayuda para reconocimiento por parte de Colciencias del CIAB de la UNAD con miras a la postulación en el cuarto trimestre de 2013.</u></p>	<p><u>contraloría.</u></p>
--	----------------------------

Relacione el plan de mejoramiento en el módulo para la formulación de planes de mejoramiento SSAM.

NOTA: Los ejercicios de revisión podrán ser: Auditorias Internas, auditorias externas, revisiones del Clúster, visitas externas, entre otros.

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