	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CÓDIGO: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 0-13-09-2013
		PÁGINAS: Página 1 de 5

0. INFORMACIÓN GENERAL DEL INFORME

PERIODO DE INFORME:	01 Julio a 30 de Sept	
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:

Entre el 1 de abril al 30 de Junio de 2013 se presentaron (6) PQRS en el trimestre 2013

Entre el 1 de Julio al 30 de Septiembre de 2013 se presentaron (3) PQRS en el tercer trimestre 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
PARQUEADEROS	Carta de Solicitud a infraestructura para poder ingresos	SI	N/A

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: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		VERSIÓN: 0-13-09-2013
			PÁGINAS: Página 2 de 5
	vehículos a las instalaciones de 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
PARQUEADEROS	Reincidencia	Desconocimiento de la asignación de parqueaderos	Circular informativa a la comunidad Unadista para hacer uso de los parqueaderos.

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 Tercer Informe de Gestión Trimestral del año 2013 comprendido entre el 1 de Julio al 30 de Septiembre de 2013 de las seis (3) PQRS recibidas corresponden a:

ZONA	TEMA	Nº de PQRS	TIPO	DIAS RESPUESTA
Sede Nacional	Parqueaderos	2	Queja sobre el servicio	10 días
Zona Occidente	Requerimiento elementos de comunicación	1	Petición	3 día

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

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: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 0-13-09-2013
		PÁGINAS: Página 3 de 5

En este período se evidencia una (1) RECURRENCIA de PQRS en el Proceso Administrativo con el trimestre anterior.

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 Administrativo, la cual se tiene programada para aplicar en el cuarto 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:

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.

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: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 0-13-09-2013
		PÁGINAS: Página 4 de 5

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 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.

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) <ul style="list-style-type: none"> 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. 	Cuadrante 2 (Planificación) <ul style="list-style-type: none"> 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.

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: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		VERSIÓN: 0-13-09-2013
			PÁGINAS: Página 5 de 5
IMPORTANCIA	<p>Cuadrante 3 (Asignación)</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. Se realizó la toma físicas pertinentes en cada centro y se realizaron las novedades necesarias en los inventarios. 	<p>Cuadrante 4 (Redefinición)</p> <p>N/A</p>	

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

Relacione en el siguiente cuadro las situaciones en las cuales alguno de los productos y servicios del proceso, no fueron entregados con las características o atributos de calidad establecidos por la Universidad.

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)				CÓDIGO: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD				VERSIÓN: 0-13-09-2013
					PÁGINAS: Página 6 de 5
NOMBRE DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS GENERADOS EN EL PROCESO (Extraídos de la caracterización de proceso)	TOTAL PRODUCTOS Y/O SERVICIOS GENERADOS EN EL TRIMESTRE	TOTAL PRODUCTOS Y/O SERVICIOS NO CONFORMES GENERADO EN EL TRIMESTRE	CENTROS REGIONALES EN LOS QUE SE ORIGINARON LOS PRODUCTOS NO CONFORMES	REQUISITOS INCUMPLIDOS (Si el requisito se encuentra referenciado en la ficha del producto, se debe documentar textualmente, de lo contrario documéntela en esta columna)	INDIQUE LA CORRECCIÓN QUE SE DIO POR PARTE DEL LIDER DEL PROCEDIMIENTO EN CASO QUE EL REQUISITO NO SE ENCUENTRE DOCUMENTADO EN LA FICHA DE PRODUCTO (De lo contrario deje el espacio en blanco)
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

R. 3) En este periodo el proceso de Gestión Administrativo NO identifico ningún producto no Conforme.

En el Proceso de Gestión Administrativa no se identificó ningún PRODUCTO NO CONFORME puesto que según los procedimientos establecidos en cada área de la Gestión Administrativa se llevan a cabo deferentes auditorías 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.

Analice la información del cuadro anterior y formule las acciones correctivas para evitar que se vuelvan a presentar estas situaciones, en el módulo para la formulación de planes de mejoramiento SSAM.

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.

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	Envío evidencia de avance de gestión de los bienes activos y controlables que se encuentra el CEAD Medellín. PORCENTAJE DE AVANCE 100% Esta Acción se encuentra es revisión por parte de la GCMU
Acción	vencida	3772 -GAF	Se procederá a dar cumplimiento de esta acción una

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: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		VERSIÓN: 0-13-09-2013
			PÁGINAS: Página 7 de 5
Preventiva			vez se termine de actualizar los procedimientos acorde a la reingeniería del sistema de gestión de calidad.
Acción Correctiva	Vencida	3779 -GAF	Se realizó la gestión ante la SNTH en la organización de esta capacitación.

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?

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**
- **Los responsables de inventarios de cada centro realizan tomas físicas permanentes, con el fin de identificar necesidades de paqueto y actualización de inventarios.**
- **Por la política de cero papel los suministros relacionados disminuyen en envío de necesidades desde la oficina de Adquisiciones, sin embargo en caso de ser necesario se cuenta con caja menor en los centros para estos gastos menores.**
- **Las adecuaciones y suministros para el mejoramiento de las infraestructuras e inmobiliario de los centros, se realiza por medio de contratos direccionados desde la oficina de infraestructura, adquisiciones y cuando son menores por caja menor. Dentro de estos factores se incluye la asignación de servicios de vigilancia en los centros que no cuentan con ella.**

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 probabilidad de ocurrencia, con acciones lo suficientemente contundentes, para mitigar los diferentes riesgos.

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.**

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: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 0-13-09-2013
		PÁGINAS: Página 8 de 5

- 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>
<ul style="list-style-type: none"> • 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. • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • Con base al ejercicio realizado en la fase de implementación se están desarrollando las solicitudes realizadas por los grupos funcionales.
<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>
<ul style="list-style-type: none"> • Contar con funcionarios y contratistas de apoyo conocedores de la gestión Administrativa y Financiera que permite la producción de información con calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • No contar con los recursos necesarios para terminar de acondicionar el Sistema Integrado de 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.

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>.