	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:	Gestión Jurídica	
NOMBRE DEL LÍDER DEL PROCESO:	Leonardo Sánchez Torres	
NOMBRE DEL L.E.G. NACIONAL:	Paola Andrea Rayo Baron	
NOMBRE DE REPRESENTANTES DE PROCESO ZONALES:	ZAO	MARTHA MILENA CARREÑO LEON
	ZCAR	JORGE ARMANDO JIMENEZ TORRES
	ZCBC	HECTOR ALBERTO MORENO GALINDO
	ZCBOY	LILIANA PAOLA PLAZAS RAMIREZ
	ZCORI	LUZ ANGELA BARRERA CRECIENTE
	ZCSUR	ERIKA PAOLA LEON POLO
	ZOCC	SANDRA MILENA VALENCIA LONDOÑO
	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:

SITUACIÓN TEMA O SUBTEMA QUE PRESENTABA RECURRENCIA EL TRIMESTRE PASADO	ACCIÓN DE MEJORA PLANTEADA EL TRIMESTRE ANTERIOR	¿SE SOLUCIONÓ LA SITUACIÓN?	MOTIVO DEL INCUMPLIMIENTO
NOTIFICACIONES SOBRE ESTIMULOS E INCENTIVOS	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	Si, lo anterior se puede evidencia en el SAU ya que no se presentaron este trimestre PQR frente al tema.	

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
	estudiante beneficiario del Estímulo y así evitar que lleguen PQR por ese motivo.		

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
	Recurrencia		
	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.

Frente a este punto y de acuerdo con el reporte del SAU se tiene 3 PQR referentes a representante estudiantil, pero al entrar a analizar el tema de las mismas, se tiene que 2 de estas se refieren a temas de incidentes tecnológicos, por lo cual se procedió a comunicárselo a la LEG de la GIDT con el fin de que tenga en cuentas las mismas.

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:

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)

PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD


CÓDIGO:	F-3-1-1
VERSIÓN:	0-13-09-2013
PÁGINAS:	Página 3 de 5

- En el caso que su proceso no tenga información para este periodo continúe con el siguiente punto.

Marca temporal	1. Como le pareció la atención en su primer contacto con la oficina	2. Como fue la orientación por parte del funcionario que se encargó de su caso	3. La documentación solicitada para su proceso fue clara y oportuna	4. La atención presencial a sus inquietudes fue oportuna	5. La atención presencial a sus inquietudes fue amable	6. La atención no presencial a sus inquietudes fue oportuna	7. La atención no presencial a sus inquietudes fue amable	8. Cual es su nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de nuestro servicio	9. Cual es su nivel de satisfacción en cuanto al desempeño de nuestro personal	Nombre de Usuario	Cedula	Telefono	Correo Electronico	Especifique por favor el servicio prestado
2013/08/24	4	5	4	5	5	4	5	4	5	aura elisa morales z	1,1249E+10	3106199705	aelisamz@gmail.com	me indico que era mejor para mi como estudiante que em matriculara en edad pitillito, me envio y me expreso que devia hacer ,como , que documentos etc fue muy buen apoyo
2013/09/12	5	3	5	3	5	5	5	2	3	omar hurtado	16261649	3173848923	omahurtado66@hotmail.com	bueno noche, la situacion presentada en mi caso es que por ser egresado de la unad me ha generado una cantidad de problemas en la carrera que estoy realizando, y en la cual estoy a punto de graduarme, pero por problemas en registro y control, no seha podido realizar la inscripcion en las pruebas del saber, las cuales e intentado en dos ocasiones y nuevamente perdi mi dinero y la oportunidad de graduarme en este año y talvez el otro año tampoco, la pregunta es y ahora que debo hacer.
2013/09/17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	JENNIBER TIRADO	1022339694	3138296105	jentiri@hotmail.com	Solicitud de informacion sobre los creditos Homologados de la carrera de Administracion de Empresas, sobre el Tecnico en Administracion de Riesgos.

2013/09/30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	jenyfer lopez	1049617333	3213903170	jenyferlopez19@hotmail.com	Buena atención y orientación para los procedimientos que se debe realizar al momento de realizar una inscripcion de alumno o materias.
2013/10/04	5	5	5	5	5	5	5	5	5	ELIZABETH ARAGON	36573702	3135207145	elaraona@hotmail.com	Muy amables y buena atención
2013/10/04	5	5	5	5	5	5	5	5	5	ELIZABETH ARAGON	36573702	3135207145	elaraona@hotmail.com	Muy amables y buena atención
2013/10/04	5	5	5	5	5	5	5	5	5	ELIZABETH ARAGON	36573702	3135207145	elaraona@hotmail.com	Muy amables y buena atención

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 7 encuestas con un balance general positivo.

	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

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.

PROCESO	Evaluación y Control de la Gestión	
Nombre del Indicador	Temas Reincidentes de Tutela	
	Fórmula del Indicador	Unidad Fuente de las Mediciones
Numerador (Variable)	<i>Numero de tutelas con temas reincidentes en el periodo anterior- el numero de tutelas con temas reincidentes en el periodo actual</i>	
Denominador (Variable)	Numero Total de Tutelas con temas reincidentes del periodo anterior	
Tipo de Indicador	EFECTIVIDAD	
Tipo de Reporte	NACIONAL	
Periodo de evaluación	TRIMESTRAL	
Objetivo del Indicador: <i>(Factor de éxito que se quiere controlar)</i>	Se quiere verificar la causa raíz de la reincidencia de temas que ocasionan la interposición de acciones de tutela en contra de la UNAD	

De acuerdo al indicador “Tutelas Notificadas y Tramitadas” que siempre se encontraba sobredimensionado, se construyó el indicador “Temas Reincidentes de Tutela” con el fin de evaluar la causa raíz de la reincidencia de temas que hacen que se produzcan la interposiciones de acciones de tutela por un mismo tema.

Por su parte frente al indicador “Defensa Efectiva de la UNAD” se tiene que de todas las demandas notificadas a la UNAD fueron contestadas oportunamente por parte del abogado designado por la UNAD. 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

universidad, razón por la cual el indicador se encuentra al 100%, ya que si no se contestaran todas las demandas notificadas ello acarrearía implicaciones legales perjudiciales para los intereses de la UNAD dentro de cada proceso contencioso.

En cuanto al indicador “Respuestas a las acciones judiciales cumpliendo los términos judiciales” se está replanteando la fórmula 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.

No aplica para este periodo.

4. Indicadores que no presentaron medición en el periodo:
 - a. 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:

	URGENCIA +	URGENCIA -
IMPORTANCIA +	Cuadrante 1 (Atención inmediata)	Cuadrante 2 (Planificación) Debido a la reingeniería del SGC en cuanto al rediseño de los procesos, se produjo por la sgral la respectiva actualización y adecuación de sus procedimientos a las diferentes cadenas de valor así: 1. Procedimientos de cobro coactivo y contratación de bienes y servicios perteneciente a la cadena de valor de Gestión Administrativa y Financiera; 2. Procedimientos de defensa judicial y atención de tutela pertenecientes a la cadena de valor de Evaluación y Control de la Gestión; 3. Emisión de Actos Administrativos perteneciente a la cadena de valor de Gestión de la Información. Por su parte se dio la creación del Procedimiento de Gestión Documental perteneciente

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 6 de 5
		a la Cadena de Valor de Gestión de la Información. Así mismo se dio la actualización y creación de los formatos pertenecientes a los procedimientos referidos. La descripción de cada uno de los Procedimientos, instructivos y formatos ya fueron remitidos a la Gerencia de Calidad para su debida actualización y estandarización.
IMPORTANCIA -	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.
- 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 trimestre 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 ameritara.

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 7 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)


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.

Para el tercer trimestre de 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
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

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 tercer trimestre de 2013 no se tiene ninguna acción vencida o pendiente de iniciarse.


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 julio y septiembre 2013, fueron tramitadas 33 acciones tutela, relacionadas en el referido aplicativo. No se presentó 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 presentó 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 5 cobros los cuales se encuentran reportados dentro del aplicativo. No se presentó 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 la Universidad	En el periodo bajo estudio no se presentó el riesgo. La acción que se implementa para que no ocurra, es el requerimiento de información de la deuda o del deudor.

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 9 de 5


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, si no es suministrada la información solicitada por parte de la entidad, se da la reiteración del requerimiento; si no se suministra la información requerida, se procede a realizar un acto administrativo sancionando con una multa a la entidad incumplida.
---	---

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> (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)
<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> La reingeniería que se le dio a los Procesos del SGC, derivándose aquellos en cadenas de valor. Frente a los Procedimientos del Proceso de Gestión Jurídica se tiene que: <ol style="list-style-type: none"> El Procedimiento de atención de tutelas y el de defensa judicial pertenecen ahora a la cadena de valor: <i>Evaluación y Control de la Gestión</i>. El Procedimiento de Cobro Coactivo y Contratación de bienes y servicios, pertenecen ahora a la cadena de valor: <i>Gestión de Recursos Administrativos y Financieros</i>. El Procedimiento de Gestión Documental pertenece ahora a la Cadena de Valor: <i>Gestión de la Información</i>. El Procedimiento de Emisión de Actos Administrativos perteneciente a la Cadena de valor de gestión de la información.
<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)
<ul style="list-style-type: none"> Se cuenta con el aplicativo Litisoft-CIANI por medio del cual se lleva el control y la hoja de ruta de cada tramite 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 	<ul style="list-style-type: none"> Que no se tuviera conocimiento de la interposición de una Acción de Tutela porque la misma no fue remitida a tiempo por un CEAD o Unidad. Que no se informe oportunamente por la unidad responsable de hacerlo, sobre el cobro

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 10 de 5
<p>permanentes en caso de que algún trámite o diligencia este por vencerse.</p>	<p>que deba hacerse de una obligación y prescriba el derecho que se tiene a cobrar</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	

Frente a este punto valga la pena aclarar que el Proceso de Gestión Jurídica es Centralizado, razón por la cual todo su desarrollo se surte en la Sede Nacional; de esta manera la injerencia de las Zonas y cada uno de sus CEAD en el mismo, es meramente de apoyo, traducido este apoyo en redireccionar a la Sede Nacional todas aquellas acciones de tutela o demandas notificadas en los CEAD o él envió de la información pertinente para que se inicie un cobro.

Frente al Proceso de Gestión Jurídica, para la vigencia 2013 no se recibió ninguna auditoria interna como ejercicio de revisión.

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.