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

## 0. INFORMACIÓN GENERAL DEL INFORME

<b>PERIODO DE INFORME:</b>		01 de Oct a 13 de Dic
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	GESTION DE TALENTO HUMANO	
<b>NOMBRE DEL LÍDER DEL PROCESO:</b>	ALEXANDER CUESTAS MAHECHA	
<b>NOMBRE DEL L.E.G. NACIONAL:</b>		
<b>NOMBRE DE REPRESENTANTES DE PROCESO ZONALES:</b>	<b>ZAO</b>	HECTOR ALFONSO CASTIBLANCO PLAZAS
	<b>ZCAR</b>	ROSEMARY RIVERO TRUJILLO
	<b>ZCBC</b>	MARIA ELENA LOPEZ GOMEZ
	<b>ZCBOY</b>	ELSA DE JESUS GUARIN VELANDIA
	<b>ZCORI</b>	CLAUDIA PATRICIA GONZALEZ ACEVEDO
	<b>ZCSUR</b>	JUANA PATRICIA DIAZ OLAYA
	<b>ZOCC</b>	NANCY RESTREPO SANTOFIMIO
	<b>ZSUR</b>	NANCY BOLIVAR COLLAZOS

**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 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)

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> F-3-1-1
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN:</b> 0-13-09-2013
		<b>PÁGINAS:</b> Página 2 de 5

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
	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.

	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Consulta			
Felicitaciones			
Peticiones	2		2
Quejas			
Reclamos			
Sugerencias			
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

En comparación con el trimestre 3 del año 2013 se obtiene como resultado que para el trimestre 4 no hay reincidencia en PQRS, ya que no se manifestaron las mismas descripciones de PQR que en el trimestre anterior; para el 4 trimestre no se genera recurrencia en las descripciones de solicitud realizadas por los usuarios.

**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?
- ¿Qué 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.

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

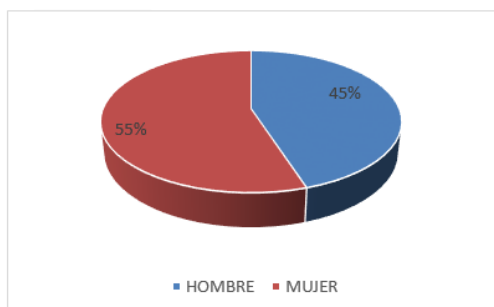
El proceso de Talento Humano, con el objetivo de evaluar la satisfacción de sus usuarios de los servicios ofrecidos, realizó la aplicación de una encuesta de satisfacción, entre el mes de noviembre y diciembre de 2013, arrojando los siguientes resultados:

### INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION GTHUM 2013

Total respuestas: 490 respuestas

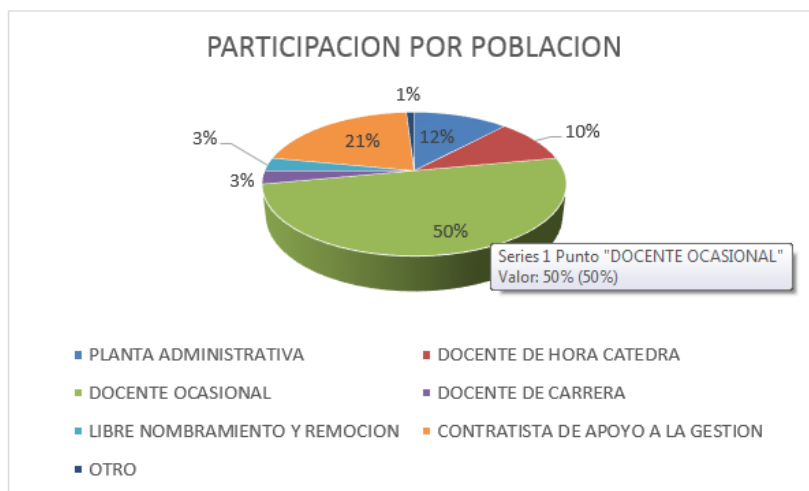
#### DATOS SOCIODEMOGRAFICOS

##### GENERO



<b>HOMBRE</b>	220	45%
<b>MUJER</b>	270	55%


##### TIPO DE VINCULACION



PLANTA ADMINISTRATIVA	61	12%
DOCENTE DE HORA CATEDRA	49	10%
DOCENTE OCASIONAL	244	50%
DOCENTE DE CARRERA	13	3%
LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCION	16	3%
CONTRATISTA DE APOYO A LA GESTION	104	21%
OTRO	3	1%

## UBICACION



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

ZONA AMAZONIA Y ORINOQUIA	32	7%
ZONA CARIBE	66	13%
ZONA CENTRO BOGOTA Y CUNDINAMARCA	122	25%
ZONA CENTRO BOYACA	40	8%
ZONA CENTRO ORIENTE	23	5%
ZONA CENTRO SUR	90	18%
ZONA OCCIDENTE	27	6%
ZONA SUR	50	10%
SEDE NACIONAL	40	8%

## ENCUESTA

La encuesta se construyó con el propósito de medir el nivel de satisfacción del personal administrativo, académico y contratistas de apoyo a la gestión, con respecto a los procedimientos desarrollados por la Gerencia de Talento Humano, en la que encontrará dieciocho (18) afirmaciones, las cuales deben responder según corresponda su tipo de vinculación.

Así mismo, todas las respuestas se mantendrán en confidencialidad y serán analizadas de forma conjunta y nunca de manera individual, por tanto se solicita que responda de forma sincera, objetiva y veraz.

Favor leer cuidadosamente cada uno de los ítems en los que, para cada uno de ellos se solicita seleccione solamente una opción teniendo en cuenta la escala presentada y márkela en el cuadro respectivo con una equis (X), siendo:

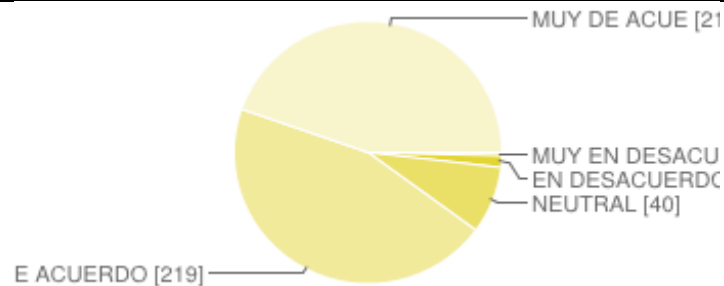
Muy en Desacuerdo = 1; En Desacuerdo = 2; Neutral = 3; De Acuerdo = 4; Muy de Acuerdo = 5.

La misma se construyó en tres (3) partes; así:

### PRIMERA PARTE

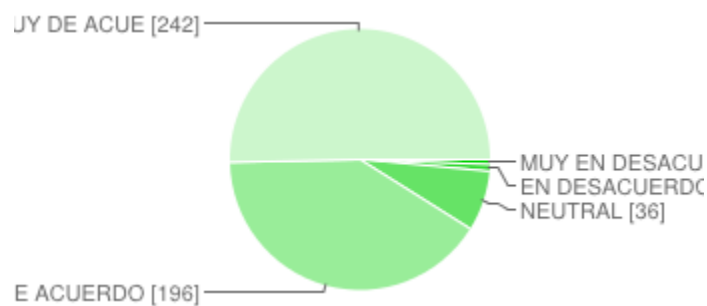
Preguntas de la 1 a la 8, dirigidas a todo el personal; planta administrativa, libre nombramiento o remoción, docente de carrera, docente de hora catedra, docente ocasional o contratista de apoyo a la gestión.

1. Al solicitar un servicio a los funcionarios de la GTHUM, la información es clara, pertinente precisa y oportuna.




MUY EN DESACUERDO	2	0%
EN DESACUERDO	7	1%
NEUTRAL	40	8%
DE ACUERDO	219	45%
MUY DE ACUERDO	216	45%

2. Al solicitar un servicio a los funcionarios de la GTHUM, manifiestan buena disposición y lo atienden con respeto y amabilidad

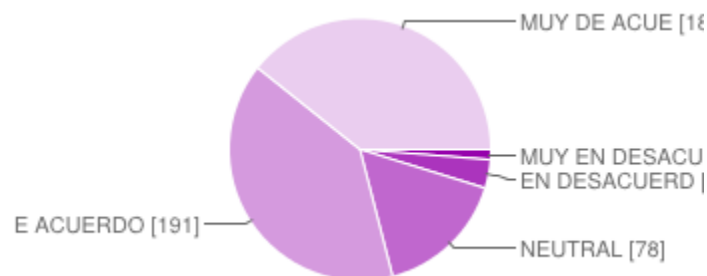


MUY EN DESACUERDO	3	1%
EN DESACUERDO	4	1%
NEUTRAL	36	7%
DE ACUERDO	196	41%

	<b>FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-1-1
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN:</b> 0-13-09-2013
		<b>PÁGINAS:</b> Página 7 de 5

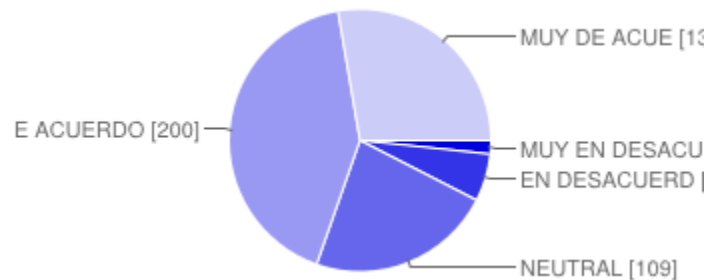
MUY DE ACUERDO	242	50%
----------------	-----	-----

3. Las actividades de prevención y promoción (brigadas de salud visual, odontología, toma de tensión arterial, peso, talla, citologías, examen físico de seno, glucometrias, electrocardiogramas, pausas activas, jornada de donación de sangre, vacunación, talleres de estilo de vida saludable) realizadas por Sistema de Gestión de la seguridad y Salud en el trabajo (Salud Ocupacional), contribuyen con la prevención de las enfermedades y la promoción de la salud del personal.



MUY EN DESACUERDO	6	1%
EN DESACUERDO	17	4%
NEUTRAL	78	16%
DE ACUERDO	191	40%
MUY DE ACUERDO	189	39%

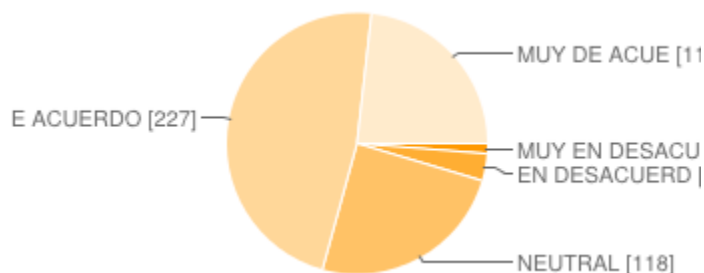
4. El Sistema de Gestión de la seguridad y Salud en el trabajo (Salud Ocupacional), ha permitido prevenir enfermedades y accidentes de trabajo en el entorno laboral.



MUY EN DESACUERDO	8	2%
-------------------	---	----

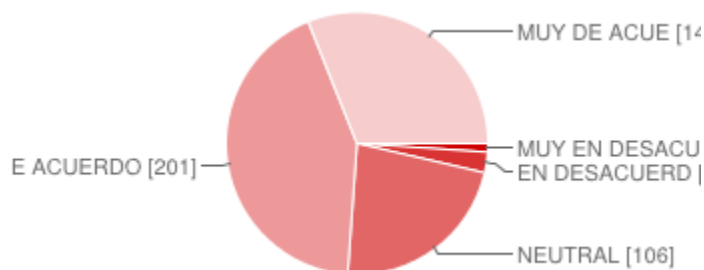
EN DESACUERDO	28	6%
NEUTRAL	109	23%
DE ACUERDO	200	42%
MUY DE ACUERDO	132	28%

5. El plan institucional de capacitación (PIC), se ha desarrollado oportunamente, dando respuesta a las necesidades de la población de la UNAD.




MUY EN DESACUERDO	6	1%
EN DESACUERDO	16	3%
NEUTRAL	118	25%
DE ACUERDO	227	47%
MUY DE ACUERDO	111	23%

6. Las actividades de capacitación desarrolladas dentro del plan institucional de capacitación (PIC), contribuyen con el mejoramiento de su desempeño laboral.

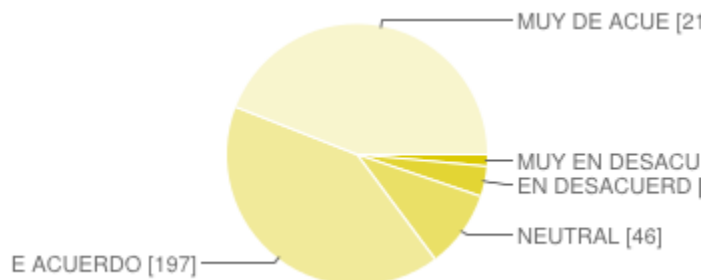




	<b>FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-1-1
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN:</b> 0-13-09-2013
		<b>PÁGINAS:</b> Página 9 de 5

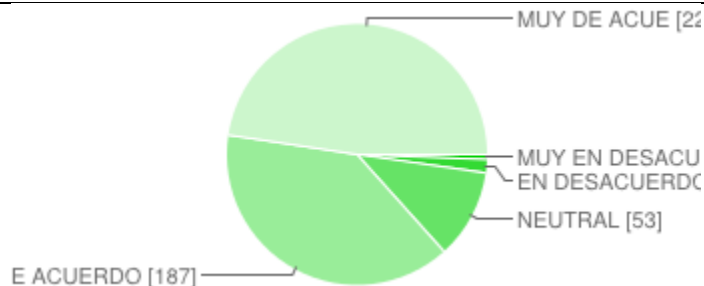
MUY EN DESACUERDO	5	1%
EN DESACUERDO	12	3%
NEUTRAL	106	23%
DE ACUERDO	201	43%
MUY DE ACUERDO	146	31%

7. Las actividades de inducción y de reinducción, se realizan oportunamente y le permiten tener un conocimiento general (misión, visión, objetivos, plan de desarrollo, etc) acerca de la UNAD.



MUY EN DESACUERDO	7	1%
EN DESACUERDO	18	4%
NEUTRAL	46	10%
DE ACUERDO	197	41%
MUY DE ACUERDO	211	44%

8. En las jornadas de inducción y de reinducción se brinda información (misión, visión, objetivos, plan de desarrollo, etc) clara y actualizada de la UNAD.

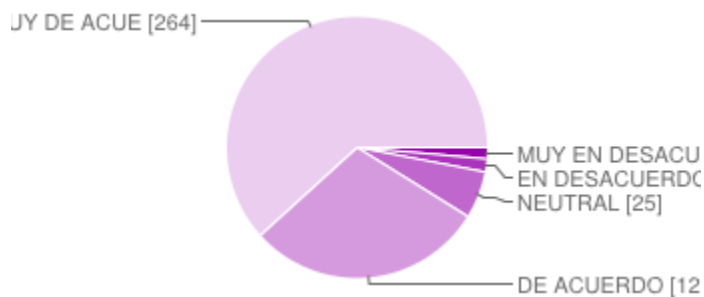


MUY EN DESACUERDO	3	1%
EN DESACUERDO	8	2%
NEUTRAL	53	11%
DE ACUERDO	187	39%
MUY DE ACUERDO	228	48%

**SEGUNDA PARTE**

Preguntas de la 9 a la 15, dirigidas al personal vinculado a la UNAD, por medio de; planta administrativa, libre nombramiento o remoción, docente de carrera, docente de hora catedra o docente ocasional.

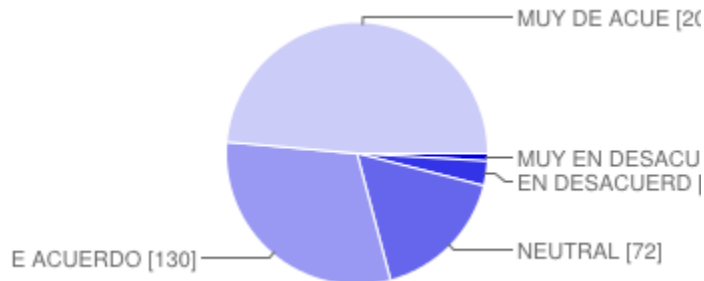
9. Las certificaciones laborales entregadas, cumplen con las necesidades específicas solicitadas.



MUY EN DESACUERDO	6	1%
EN DESACUERDO	7	2%
NEUTRAL	25	6%

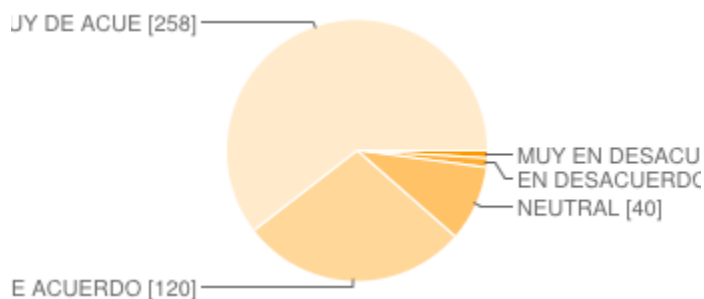
DE ACUERDO	126	29%
MUY DE ACUERDO	264	62%

10. La expedición de certificaciones laborales (físicas), es oportuna.



MUY EN DESACUERDO	4	1%
EN DESACUERDO	13	3%
NEUTRAL	72	17%
DE ACUERDO	130	31%
MUY DE ACUERDO	207	49%

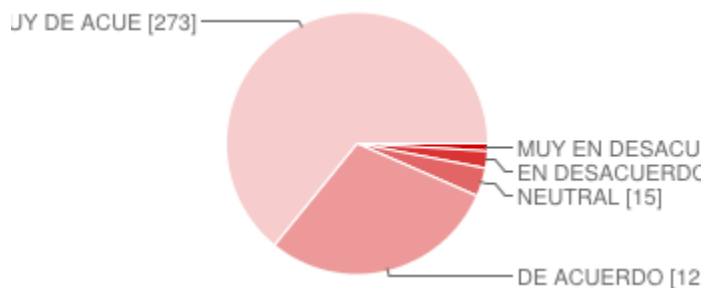
11. La nómina diferencia de manera clara los conceptos liquidados.



MUY EN DESACUERDO	4	1%
EN DESACUERDO	5	1%
NEUTRAL	40	9%

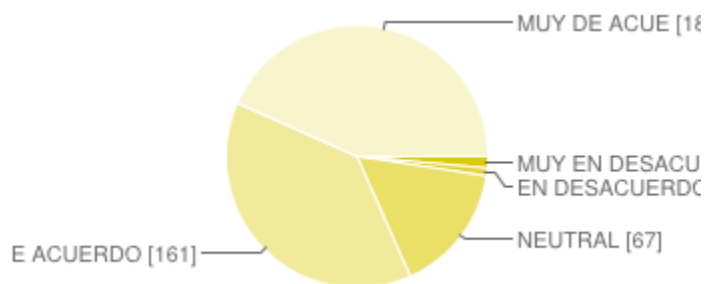
DE ACUERDO	120	28%
MUY DE ACUERDO	258	60%

12. El pago mensual de la nómina se realiza de manera oportuna.



MUY EN DESACUERDO	4	1%
EN DESACUERDO	9	2%
NEUTRAL	15	4%
DE ACUERDO	125	29%
MUY DE ACUERDO	273	64%

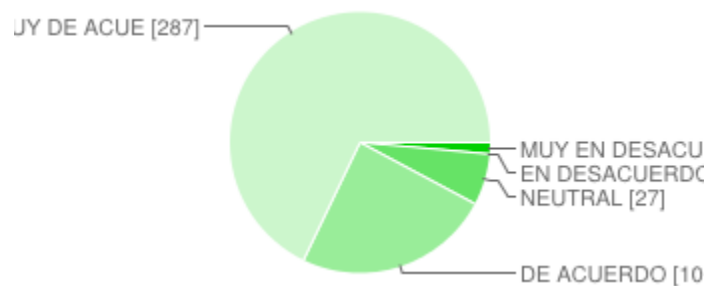
13. El tiempo de respuesta a sus solicitudes en temas de nómina y seguridad social son solucionados de manera oportuna.



MUY EN DESACUERDO	6	1%
EN DESACUERDO	4	1%

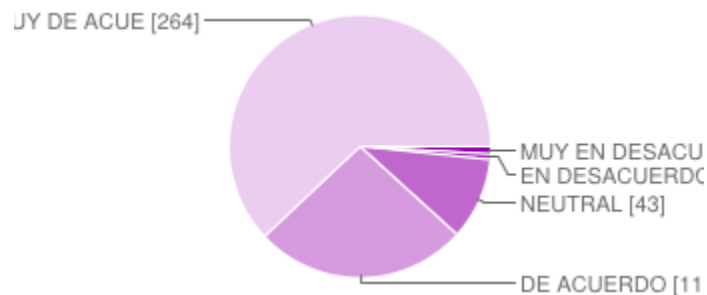
NEUTRAL	67	16%
DE ACUERDO	161	38%
MUY DE ACUERDO	182	43%

14. Los servicios en línea (desprendibles de pago de nómina y certificado de ingresos y retenciones) responden de manera inmediata, eficaz y eficiente a su requerimiento, optimizando tiempo y desplazamiento.




MUY EN DESACUERDO	6	1%
EN DESACUERDO	0	0%
NEUTRAL	27	6%
DE ACUERDO	103	24%
MUY DE ACUERDO	287	68%

15. El sistema de notificaciones en línea es una herramienta útil para agilizar los trámites de pago de las prestaciones sociales.



MUY EN DESACUERDO	4	1%
-------------------	---	----

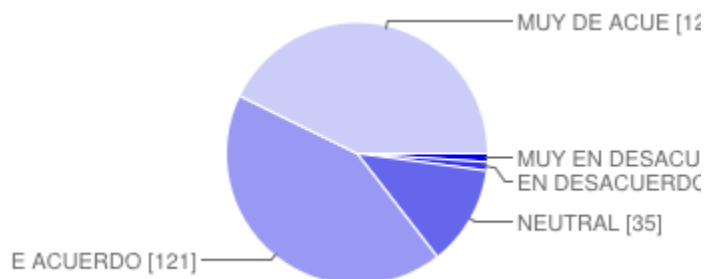
	<b>FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-1-1
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN:</b> 0-13-09-2013
		<b>PÁGINAS:</b> Página 14 de 5

EN DESACUERDO	3	1%
NEUTRAL	43	10%
DE ACUERDO	112	26%
MUY DE ACUERDO	264	62%

### TERCERA PARTE

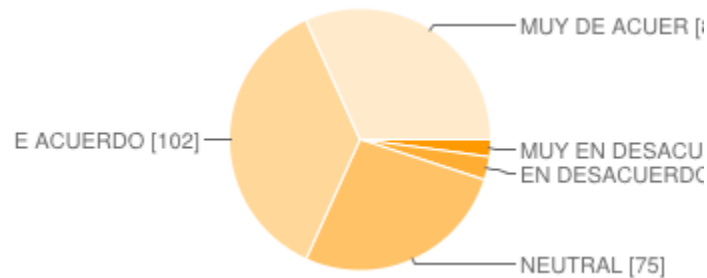
Preguntas de la 16 a la 18, dirigidas al personal vinculado a la UNAD, como contratista de apoyo a la gestión.

16. En los procesos de contratación de apoyo a la gestión, la información suministrada en cuanto a la documentación requerida es clara y precisa.



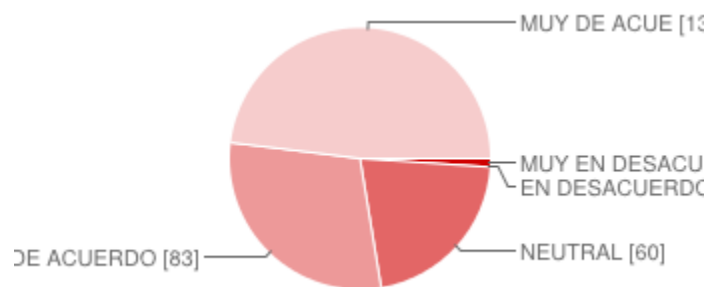
MUY EN DESACUERDO	3	1%
EN DESACUERDO	3	1%
NEUTRAL	35	12%
DE ACUERDO	121	43%
MUY DE ACUERDO	121	43%

17. Las solicitudes de órdenes de servicio (contratistas de apoyo a la gestión) se tramitan oportunamente.




MUY EN DESACUERDO	6	2%
EN DESACUERDO	8	3%
NEUTRAL	75	27%
DE ACUERDO	102	36%
MUY DE ACUERDO	89	32%

18. El sistema de contratación de apoyo (SCAP) a la gestión ha sido una herramienta tecnológica útil para la certificación mensual de contratistas.



MUY EN DESACUERDO	3	1%
EN DESACUERDO	0	0%
NEUTRAL	60	21%
DE ACUERDO	83	30%
MUY DE ACUERDO	135	48%

	<b>FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-1-1
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN:</b> 0-13-09-2013
		<b>PÁGINAS:</b> Página 16 de 5

## CONCLUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, se observa que el porcentaje de satisfacción es del 83% contra un porcentaje de insatisfacción del 3% y un porcentaje de neutralidad del 14%; lo cual significa que a los usuarios en general de la universidad se les está cumpliendo con los requisitos y condiciones que cada uno genera para el proceso de talento humano.

## 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.
  - 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.

Para el presente trimestre los indicadores relacionados con el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, Inducción, Reinducción y Capacitación no presentaron ninguna de las situaciones anteriores

### 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>FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)</b>		<b>CÓDIGO:</b> F-3-1-1
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>		<b>VERSIÓN:</b> 0-13-09-2013 <b>PÁGINAS:</b> Página 17 de 5
	<b>URGENCIA +</b>		<b>URGENCIA -</b>
<b>IMPORTANCIA +</b>	Cuadrante 1 (Atención inmediata)	Cuadrante 2 (Planificación)  Establecer los programas y protocolos de seguridad del Sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo.  Definir plan de acción de los panoramas de factores de riesgos  Definir planes de emergencias en cada uno de los centros de trabajo  Estandarizar y unificar con bienestar institucional, los formatos de reporte de información por parte de las zonas.	
<b>IMPORTANCIA -</b>	Cuadrante 3 (Asignación)  Determinar los cronogramas de actividades, productos de los procedimientos concernientes a la GTHUM a entregar por cada una de las zonas.	Cuadrante 4 (Redefinición)  Unificación de los riesgos (mapa de riesgos) del proceso a nivel zonal, en coherencia con los del proceso.  Redefinir los indicadores para medir el comportamiento del proceso de GTHUM.	

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.

<b>NOMBRE DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS GENERADOS EN EL PROCESO</b>	<b>TOTAL PRODUCTOS Y/O SERVICIOS GENERADOS EN EL TRIMESTRE</b>	<b>TOTAL PRODUCTOS Y/O SERVICIOS NO CONFORMES</b>	<b>CENTROS REGIONALES EN LOS QUE SE ORIGINARON LOS</b>	<b>REQUISITOS INCUMPLIDOS</b>  (Si el requisito se encuentra referenciado en la ficha del	<b>INDIQUE LA CORRECCIÓN QUE SE DIO POR PARTE DEL LIDER DEL PROCEDIMIENTO EN CASO QUE EL REQUISITO NO SE</b>
--	--	---	--	---	--

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> F-3-1-1
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>				<b>VERSIÓN:</b> 0-13-09-2013
					<b>PÁGINAS:</b> Página 18 de 5
(Extraídos de la caracterización de proceso)		<b>GENERADO EN EL TRIMESTRE</b>	<b>PRODUCTO S NO CONFORME S</b>	producto, se debe documentar textualmente, de lo contrario documéntela en esta columna)	<b>ENCUENTRE DOCUMENTADO EN LA FICHA DE PRODUCTO (De lo contrario deje el espacio en blanco)</b>

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.

Para los procedimientos del Sistema de Gestión de la Salud y Seguridad en el trabajo, Inducción, Reinducción y Capacitación no existen acciones vencidas ni no iniciadas.

#### **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?

#### **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.

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> F-3-1-1
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN:</b> 0-13-09-2013  <b>PÁGINAS:</b> Página 19 de 5
<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)
1. Falta de consolidación y de identificación de las causas del ausentismo laboral.		1. Diseño y creación de un aplicativo que permita la identificación y consolidación las causas del ausentismo laboral.  2. Inscripción a las actividades de la GTHUM (Capacitación, inducción y reinducción, SGSST), se realicen por medio de un aplicativo virtual.
<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)
1. Actualización del curso virtual de inducción y de reinducción, para su posterior aplicación en el año 2014. 2. Aplicación virtual de la encuesta del riesgo psicosocial para realizar plan de intervención en el año 2014. 3. Trabajo coordinado desde el orden nacional con las zonas para la consolidación del Informe de gestión del año 2013 de los procedimientos Sistema de Gestión de la Salud y Seguridad en el trabajo, Inducción, Reinducción y Capacitación 4. Cumplimiento de indicadores propuestos para el año 2013. 5. Aplicación de la política 0 papel en el procedimiento de vinculación y compensación mediante aplicativos como censo, scap.		1. No cumplimiento a los cronogramas planteados en el PIC, programa de inducción y de reinducción y en el Sistema de Gestión de la Salud y Seguridad en el Trabajo.

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](mailto:gerencia.calidad@unad.edu.co)  
Asegúrese de estar utilizando la versión actualizada de este formato. Consúltelo en <http://calidad.unad.edu.co>.