	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 de Oct a 13 de Dic
NOMBRE DEL PROCESO:	GESTION JURÍDICA	
NOMBRE DEL LÍDER DEL PROCESO:	LEONARDO SANCHEZ 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

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

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

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
	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.

Frente a este punto y de acuerdo con el reporte del SAU enviado a cada LEG el día 31 de enero de 2014 se tiene que frente al periodo en estudio no se produjeron PQR para el Proceso de Gestión Jurídica.

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.

	A	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
1	Marca temporal	1. Como le	2. Como fue la	3. La	4. La atención	5. La atención	6. La atención	7. La atención	8. Cual es su	9. Cual es su	Nombre de	Cedula	Telefono	Correo	Especifique por favor el
2	10/4/2013 22:44:55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5 ELIZABETH	36573702	3135207145	eliaracha@hotmail	Muy amables y buena atencion
3	10/4/2013 22:45:36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5 ELIZABETH	36573702	3135207145	eliaracha@hotmail	Muy amables y buena atencion
4	10/4/2013 22:45:41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5 ELIZABETH	36573702	3135207145	eliaracha@hotmail	Muy amables y buena atencion
5	12/23/2013 15:58:36	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4 rabetancurts	45780766	3127922276	rbetancurt@hotmail	Muy bien
6															

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

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 5 encuestas con un balance general positivo.

2 DESEMPEÑO DEL PROCESO

2.1 ANÁLISIS DE INDICADORES.

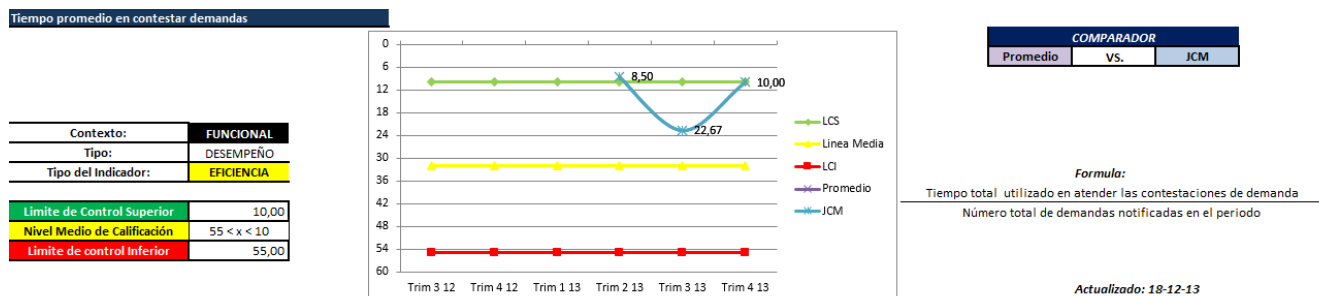
Tomando en cuenta el último reporte publicado, realice el correspondiente análisis seleccionando únicamente aquellos indicadores de proceso que manifiestan los siguientes comportamientos:

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.



Frente a este indicador se tiene una tendencia a la baja pero en el periodo posterior vuelve a ascender, lo anterior se explica teniendo en cuenta que se debió a una contestación de demanda que requería mayor especificidad en su contestación que las otras por lo cual requirió más tiempo para ser contestada en debida forma.

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

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)	<p>Cuadrante 2 (Planificación)</p> <p>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 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.</p>
IMPORTANCIA -	Cuadrante 3 (Asignación)	<p>Cuadrante 4 (Redefinición)</p> <p>Debieron reestructurarse los indicadores del proceso de gestión jurídica debido a que ya no estaban controlando ninguna situación específica y se encontraban sobredimensionados. De esta manera quedaron los siguientes indicadores: 1. Tiempo promedio</p>

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

		en contestar demandas y 2. Oportunidad en la realización de cobros coactivos.
--	--	---

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.

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)

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

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 cuarto trimestre de 2013 no se presentaron Productos No Conformes, para que esto no ocurra, el Proceso de Gestión Jurídica tiene los siguientes controles: 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 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 cuarto 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:

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

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 octubre y diciembre de 2013, fueron tramitadas 22 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 10 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.
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 REVISION 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.

<p><u>DEBILIDADES</u> (Situaciones que han desfavorecido el desempeño del proceso, el reporte oportuno de la información y que afectan la percepción de calidad)</p>	<p><u>OPORTUNIDADES</u> (Situaciones que representan una mejora continua o modernización del proceso, incluidos aspectos normativos, organizacionales) y aspectos propios del proceso)</p> <ul style="list-style-type: none"> • La reingeniería que se le dio a los Procesos del SGC, derivándose aquellos en cadenas 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: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 0-13-09-2013
		PÁGINAS: Página 8 de 5

	<p>valor. Frente a los Procedimientos del Proceso de Gestión Jurídica se tiene que:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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>. LEG Hernán Cabrales 2. 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>. LEG Mónica Sánchez 3. El Procedimiento de Gestión Documental pertenece ahora a la Cadena de Valor: <i>Gestión de la Información</i>. LEG. Diego Carrillo <p>El Procedimiento de Emisión de Actos Administrativos perteneciente a la Cadena de valor de gestión de la información.</p>
FORTALEZAS (<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>)	AMENAZAS (<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>)

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.