

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CÓDIGO: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 1-21-03-2014
		PÁGINAS: Página 1 de 5

0. INFORMACIÓN GENERAL DEL INFORME

PERIODO DE INFORME: Enero – Marzo 2014	01 Enero a 31 de Marzo
TIPO DE REPORTE:	Proceso
NOMBRE DEL PROCESO / ZONA:	GESTION DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS
NOMBRE DEL L.E.G.:	Mónica Sanchez
NOMBRE LIDERES / REPRESENTANTES DE PROCEDIMIENTO:	NANCY RODRIGUEZ MATEUS

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 ANALISIS SITUACIONAL ANTERIOR

Con base en la información analizada en el ITG anterior, para aquellas situaciones que ameritaron la toma de acciones a emprender por **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), o **reincidencia** (Aquellas situaciones que se vuelven a presentar en dos o más trimestres según se presente la situación) o **realimentación desde otras fuentes de información**, registre la siguiente información:

TIPO DE SITUACION	TEMA	ACCION PLANTEADA EN EL ITG ANTERIOR	DETALLE DEL AVANCE DE LA ACCIÓN
Recurrencia	Devolución de derecho pecuniarios	Implementación y puesta en línea del aplicativo SIDEMA	El aplicativo se encuentra listo para ser puesto en marcha, optimizando tiempos de respuesta a los estudiantes.

Las quejas que se presentaron corresponden a quejas en el servicio, debido a las demoras en la devolución de dinero por concepto de matrícula, situación que se genera debido a que los documentos son analizados por otras dependencias para determinar si es procedente la devolución, situación por la cual se vio la necesidad de crear un aplicativo para que los estudiantes puedan cargar los documentos y encontrar respuesta oportuna y que cada una de las áreas involucradas emitan una respuesta oportuna a la solicitud de los estudiantes.

Esta aplicación se encuentra totalmente terminada la GIDT, ya realizó las pruebas necesarias y dieron aval para la puesta en marcha de este aplicativo, actualmente se encuentra en revisión por parte de la líder del proceso de la GAF.

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CÓDIGO: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 1-21-03-2014
		PÁGINAS: Página 2 de 5

1.2 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, para el trimestre actual, relacione los temas que presentan algún tipo de **recurrencia** o **reincidencia** (Aquellas situaciones que se vuelven a presentar en dos o más trimestres según se presente la situación) y diligencie la siguiente información:

TIPO DE SITUACION	TEMA	ANALISIS DE LA SITUACION	¿LA SITUACION ESTA CONTROLADA?	EN CASO DE NO ESTAR CONTROLADO INDIQUE LA ACCION A EMPRENDER
Reincidencia	Devolución de derechos pecuniarios	Falta el filtro que deben realizar los directores en cada uno de los centros, quienes deben emitir una respuesta inicial en cuanto a si se puede o no devolver dinero, de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente de la universidad.	No	Puesta en marcha del aplicativo SIDEMA.
Elija un elemento.			Elija un elemento.	

Para este trimestre se presentaron PQRS, de las cuales 7 son por quejas en la prestación del servicio, las cuales se han respondido de acuerdo a lo determinado por las áreas involucradas, ya se ha realizado devoluciones cumpliendo con el trámite de responsabilidad de la GAF.

NOTA: En el caso que su proceso no tenga PQRS continúe con el siguiente punto.

1.3 REALIMENTACIÓN DESDE OTRAS FUENTES DE INFORMACIÓN.

Realice el análisis de la realimentación, entendiéndola como la percepción del cliente ante el producto y/o servicio entregado por parte del proceso (ejemplo: correo electrónico, radio entre otras). Tenga en cuenta dentro del análisis dar respuesta a las siguientes preguntas:

FUENTE DE INFORMACIÓN	SITUACIÓN O ASUNTO	ANALISIS DE LA SITUACIÓN	¿LA SITUACIÓN ESTA CONTROLADA?	EN CASO DE NO ESTAR CONTROLADO INDIQUE LA ACCIÓN 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: 1-21-03-2014
			PÁGINAS: Página 3 de 5
			EMPRENDER
Inspección visual por medio de auditoria por parte del grupo de adquisiciones.	Actualización de inventarios individualizados, verificación de placas y del estado de los elementos que se encuentran en funcionamiento.	Se evidencia que a nivel nacional hay un número importante de placas que no se encuentran en los activos debido al deterioro y uso del bien. Se evidencia que algunos inventarios individualizados no corresponden por tanto se requiere actualización.	Si
			Elija un elemento.

NOTA: En el caso que su proceso no haya recibido realimentación desde otras fuentes de información continúe con el siguiente punto.

2 DESEMPEÑO DEL PROCESO

2.1 ANÁLISIS DE INDICADORES.

- a. Con base en la información del ITG anterior, para aquellos indicadores que ameritaron la toma de decisiones a emprender registre la siguiente información:

INDICADOR	ACCION TOMADA	DESCRIPCION DEL AVANCE

- b. Tomando en cuenta el último reporte publicado, realice el correspondiente análisis seleccionando únicamente aquellos indicadores de proceso que manifiestan los siguientes comportamientos:
- **Desempeño bajo** (Indicadores que tienen mediciones por debajo del límite de control inferior).
 - **Sobredimensionamiento de la medición** (Indicadores que sobrepasan el límite de control superior).
 - **Comportamiento constante** (Indicadores que mantiene un comportamiento constante durante los últimos 4 periodos de medición), para determinar la pertinencia del indicador.

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CÓDIGO: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 1-21-03-2014
		PÁGINAS: Página 4 de 5

Para cada uno de los indicadores que presente alguna de las situaciones anteriores indique:

- Nombre del indicador
- Tipo de comportamiento
- Análisis del comportamiento
- Decisiones o acciones a emprender

Los indicadores de gestión de la Gerencia Administrativa y Financiera, se reportan un mes posterior al trimestre, debido al cierre financiero, es decir que los datos que a continuación relaciono demuestran el comportamiento de los indicadores a diciembre 2013, información que me fue reportada a comienzos de febrero.

Todos los indicadores muestran un comportamiento normal sin alteraciones que impacten la labor administrativa y financiera, para los indicadores relacionados con la tesorería.

.Pagos acumulados/Obligaciones acumuladas

Para este ultimo trimestre el indicador tuvo un 99% de cumplimiento en las obligaciones acumuladas, quedando como reserva presupuestal para la vigencia 2014, el 1% de las obligaciones pendientes de pago.

. Pagos acumulados / Recaudos acumulados

Muestra que los recaudos obtenidos por la venta de bienes y servicios en el desarrollo del objeto social de la Universidad, durante una vigencia fiscal supero los tres trimestres anteriores con un 82%, lo cual demuestra liquidez y auto sostenibilidad financiera.

Los indicadores de relacionados con la presentación de informes contables

Informes financieros contables presentados oportunamente/Numero de informes Financieros presentados oportunamente

Este indicador ha tenido un comportamiento constante, los informes se entregan en los tiempos establecidos y se estima que para el próximo informe de ITG, se realizara ajustes a este indicador debido a que no ha tenido variaciones importantes.

Para los indicadores relacionados con presupuesto.

Presupuesto de ingresos aprobado de recursos propios/ total de presupuesto de ingresos

Este indicador anual mostro un incremento de 6 puntos con respecto al año anterior, este indicador ser ajustado para el próximo informe trimestral ya que la medición se ha mantenido y los cambios no son representativos de un año a otro.

La liquidez de la entidad que se ve reflejada en el indicador de activo corriente/pasivo corriente

Demostrando que la liquidez aumento en un 0.34% con respecto al año anterior, demostrando que los pasivos no superan los activos.

En términos generales los indicadores muestran que la gestión administrativa y financiera ha tenido un comportamiento normal sin ninguna alteración importante que conlleve a la toma de decisiones, ya que son de tipo informativo, y los datos muestran que la gestión se ha realizado de manera efectiva.

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CODIGO: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 1-21-03-2014
		PÁGINAS: Página 5 de 5

Los indicadores relacionados anteriormente están en proceso de ajustes debido a la reingeniería de los procedimientos y la fusión de los procesos administrativo y financiero.

2.2. ASPECTOS A DESTACAR DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO

- a. Con base en la información del ITG anterior, para aquellos aspectos a los cuales se les proyectó una acción futura a emprender, registre la siguiente información.

ASPECTO RELACIONADO	ACCIÓN PROYECTADA	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE

- b. Indique los aspectos que no están relacionados en los indicadores pero que tuvieron impacto en el desempeño del proceso, que por su importancia ameritan o ameritaron la toma de decisiones y la implementación de acciones, ejemplo: automatización, normatividad, agentes externos entre otros. Para cada uno de ellos relacione la siguiente información:

- Aspecto
- Decisión tomada y/o acción tomada o proyectada

Nota: no se le proyectó ninguna acción para el proceso en el ITG anterior

3. CONTROL Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN EL PROCESO

Relacione los productos y/o servicios estandarizados en el proceso, y únicamente para aquellos que no fueron conformes diligencie las columnas 3, 4, 5 y 6. Del siguiente cuadro.

NOTA: En caso de presentarse productos y/o servicios no conformes que ameriten la implementación de acciones correctivas o preventivas, realizar la formulación de plan de mejoramiento a través del SSAM.

1. NOMBRE DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS GENERADOS EN EL PROCESO (Ficha de producto)	2. TOTAL PRODUCTOS Y/O SERVICIOS GENERADOS EN EL TRIMESTRE	3. TOTAL PRODUCTOS Y/O SERVICIOS NO CONFORMES GENERADOS EN EL TRIMESTRE	4. CENTROS REGIONALES EN LOS QUE SE ORIGINARON LOS PRODUCTOS NO CONFORMES	5. REQUISITOS INCUMPLIDOS (Si el requisito se encuentra referenciado en la ficha del producto, se debe documentar textualmente, de lo contrario documéntela en esta columna)	6. INDIQUE LA CORRECCIÓN QUE SE DIÓ POR PARTE DEL LÍDER DEL PROCEDIMIENTO EN CASO QUE EL REQUISITO NO SE ENCUENTRE DOCUMENTADO EN LA FICHA DE PRODUCTO (De lo contrario deje el espacio en blanco)
Cobro de una obligación clara, expresa y exigible a favor de la UNAD	4				
Contrato	184				

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CÓDIGO: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 1-21-03-2014
		PÁGINAS: Página 6 de 5

4 ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS DEL PROCESO

4.1 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 amarillo respectivamente). Indique:

- a. Código de acción y razones por las cuales no se han cerrado las acciones en estado rojo en las fechas estipuladas, y actividades a seguir para dar cierre formal a las acciones vencidas.
- b. Código de acción y razones por las cuales no se ha dado inicio formal a las acciones en estado amarillo y actividades a seguir para dar inicio a las acciones sin iniciar.

4.2 Indique aquellas situaciones que podrían incidir en la reaparición de los hallazgos de las acciones cerradas en el periodo. Tome como base el análisis de causas realizado para la formulación de plan de mejoramiento de ese hallazgo.

Definir la disponibilidad de recursos, criterios de contratación de bienes y/o servicios necesarios para realizar la gestión externa (recolección externa, tratamiento y disposición final) de bombillas fluorescentes desechadas y demás Residuos Peligrosos (RESPEL) generados en las sedes Archivo Histórico Central (AHC), José Celestino Mutis (JCM) y Gerencia de Relaciones Interinstitucionales (GRI) por medio de un proveedor autorizado para ofrecer este servicio.

Ya se encuentra en trámite de contratación, es espera de lo términos de referencia para cerrar la acción.

5 GESTIÓN DEL RIESGO EN EL PROCESO

Con base en la Información diligenciada en la aplicación de Mapas de Riesgos, enuncie los riesgos que se presentaron en el periodo reportado y las acciones tomadas.

Procedimiento Siniestros: Se reportó que en la zona del Líbano hay bastante inseguridad razón por la cual se han presentado algunos robos, sin embargo se tomaron acciones concertadas con la empresa de vigilancia que permitieron mejorar la seguridad de esta sede, como ampliar los horarios de los vigilantes permitiendo mayor seguridad las 24 horas, e incluir en la dotación armas.

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CÓDIGO: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 1-21-03-2014
		PÁGINAS: Página 7 de 5

- Entregar los informes de ejecución mensual, trimestral y anual del presupuesto de la UNAD a los órganos de Dirección de la Universidad y a los entes externos de control, teniendo en cuenta que para la producción de estos y su entrega se debe efectuar antes del último día del mes siguiente al período definido y en las fechas máximas establecidas por los entes de control.
- Entregar dentro de las fechas de acuerdo a los calendarios establecidos por la DIAN la presentación de las Declaraciones Tributarias para este año (informe de impuesto a las ventas bimestral, Informe de retención en la fuente.
- Reportar la información financiera y derivada y registro, revisión y conciliación de la información contable para la presentación de los informes en concordancia con la normatividad vigente. (Informe de ingresos mensual, Informe de ingresos CIDEF bimestral, Información formatos DIAN 1159 mensual - Convenios Interinstitucionales, Solicitud devolución del IVA bimestral, boletín deudores morosos semestral)
- Entregar los informes dentro de los plazos establecidos por la CGN para la presentación de los estados financieros, con base a las normas, principios y procedimientos para la revelación de la información contable, elaboración de cruces y conciliaciones con las Unidades externas e internas que afecten la información, producción de los estados financieros para su presentación dentro de los plazos establecidos.
- Relación detallada de partidas o consignaciones que han ingresado a la UNAD por los diferentes BANCOS que no han identificados y partidas que has sido identificadas.

Hasta el momento no se ha materializado ninguno de los riesgos reportados por el proceso de gestión Financiero, se ha recopilado la información y cargado las evidencias al mapa de riesgos.

De acuerdo a la reingeniería se va a realizar ajustes en los riesgos, de acuerdo a lo establecido en reunión con la líder del proceso.

6 CAMBIOS AL PROCESO

De acuerdo a los diferentes ejercicios de revisión y/o evaluación realizados durante el periodo, que hayan implicado cambios en el sistema de gestión de la calidad SGC, como: optimización, eliminación y/o mejora indique:

Debido a la reingeniería, y teniendo en cuenta que los procedimientos estaban proceso de transformación la Gerencia Administrativa y Financiera, continuo manejando los procedimiento anteriores, con sus formatos. Evidencia de ello, correo electrónico informando sobre el uso de los formatos de solicitud de CDP, lo formatos de traslados de inventarios, caja menor, que son documentos de uso diario del personal de la UNAD. Y demás procedimientos de la GAF.

Los procedimiento que relaciono a continuación hacen parte hacían parte de los procesos Administrativo y Financiero, con la reingeniería de calidad se unifico el proceso quedando uno solo con el nombre de Gestión de recursos físicos, Administrativo y Financieros. Así mismo se fusionaron, algunos procedimiento y se implementaron controles e instructivos de diligenciamiento para mayor entendimiento.

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CÓDIGO: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 1-21-03-2014
		PÁGINAS: Página 8 de 5

- **Cambios implementados al proceso en el periodo de reporte.**

Se actualizo el procedimiento de **siniestros** , especificando las actividades que se deben llevar a cabo en caso de hurto de los activos de la universidad o aquellos que sean de leasing, la reclamación ante la aseguradora, y los informes que se deben entregar en la oficina de control interno y control interno disciplinario, también se incluyeron instrucciones en los tres formatos relacionados con dicho procedimiento.

El procedimiento **Seguimiento de bienes devolutivos** cuenta con 9 actividades detalladas sobre cómo se debe actuar para llevar el control y seguimiento de los bienes que pertenecen a la universidad, con los respectivos formatos teniendo en cuenta que todo el personal se encuentra involucrado ya que tienen un inventario a cargo.

Para mayor transparencia en lo que tiene que ver con la baja de bienes, se incluyó un nuevo formato relacionado “Estudio técnico de baja de bienes”, el cual sirve de soporte para determinar si es viable o no la baja del bien y por tanto la exclusión de dichos elementos de los inventarios de la universidad a nivel nacional.

Se actualizo el procedimiento **Administración de elementos de consumo y devolutivos** especificando cada una de la actividades que se realizan desde el momento de la adquisición de los bienes el ingreso al almacén y salida que se realiza en el sistema de información actual, seguido de la actividad que se desarrolla en cuanto a la distribución de los elementos de consumo y devolutivos a nivel nacional de acuerdo a las necesidades de las diferentes sedes.

El procedimiento de **Administración Ejecución y control del presupuesto** , se incluyó un instructivo para la elaboración y seguimiento de la información financiera del proyecto UNAD, para establecer los principios básicos y lineamientos para la elaboración, preparación y seguimiento de la Ejecución de los ingresos y gastos del Proyecto UNAD Florida.

De acuerdo a la reingeniería de calidad en lo que tiene que ver con los procedimientos de la coordinación de tesorería, se eliminaron 2 y se dejaron como instructivos anexos al procedimiento de **Desembolsos pagos** , el instructivo de Giros al exterior y portafolio de inversiones y se actualizo al nuevo formato de procedimientos, es decir que quedaron dos procedimientos y dos instructivos, también se modificaron los formatos de certificación de contratistas, y el formato de aportes, de acuerdo a la normatividad vigente.

El procedimiento de **estados financieros** se actualizo al nuevo formato de procedimiento y se realizaron modificaciones al instructivo de cajas menores, reduciendo las legalizaciones que el año anterior eran 4 este año solo 2.

El procedimiento **de Infraestructura física** actual se incluyó un formato el cual, tiene un espacio para diligenciar cuando el mantenimiento es preventivo, ya que en el anterior solo se contemplaba el correctivo, y otro espacio para relacionar la actividad que se va a desarrollar en dicho mantenimiento, lo cual permite llevar un control sobre las actividades que se desarrollan en todas las sedes.

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CÓDIGO: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 1-21-03-2014
		PÁGINAS: Página 9 de 5

Cambios proyectados a realizar

Para el procedimiento de **devolución de derecho pecuniarios** se determinó que el paso 4 del procedimiento actual, que tiene que ver con la revisión de contabilidad del valor a devolver que determina el área de registro y control, ya no se va a realizar, es decir que reducimos un paso en el procedimiento, teniendo en cuenta que la información suministrada por registro y control, es suficiente para determinar el valor a devolver.

Se cuenta con un aplicativo llamado SIDEMA, que se va a poner en marcha, para optimizar tiempos, recursos, ya que los estudiantes podrán ingresar al sistema cargar la documentación necesaria sin tener que desplazarse, y la universidad podrá emitir respuesta de forma inmediata.

En el procedimiento de **desplazamientos** se pretende incluir los viajes internacionales en el aplicativo que actualmente se encuentra funcionando solo para lo nacional, , incluyendo el formato emitido por la VIREL, para el control de las actividades que se realizan fuera del país, lo cual permitirá reducir tramites, y tiempo de respuesta de las solicitudes de desplazamientos.

Se tiene proyectado incluir dentro del procedimiento de **Infraestructura**, lo relacionado con salud ocupacional y ambiental, en todo lo relacionado con la seguridad del personal contratado para realizar los mantenimientos de cada una de las sedes, y de igual forma el impacto que pueda tener dichas actividades en el medio ambiente.