	<b>FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GQ-GCMU-002-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN:</b> 004-10-04-2013
		<b>PÁGINAS:</b> Página 1 de 5

## 0. INFORMACIÓN GENERAL DEL INFORME

<b>PERIODO DE INFORME:</b>		01 Enero a 31 de Marzo
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	
<b>NOMBRE DEL LÍDER DEL PROCESO:</b>	ANDRES ERNESTO SALINAS DUARTE	
<b>NOMBRE DEL L.E.G. NACIONAL:</b>	IVONNE FARIDE ACERO PALOMARES	
<b>NOMBRE DE REPRESENTANTES DE PROCESO ZONALES:</b>	<b>ZAO</b>	JULIO CESAR ROMERO
	<b>ZCAR</b>	ALDEMAR JOSE MENDOZA
	<b>ZCBC</b>	EDISSON VIVAS DURAN
	<b>ZCBOY</b>	OSCAR MIGUEL SALAMANCA
	<b>ZCORI</b>	YEISON EDUARDO GAMBOA
	<b>ZCSUR</b>	ANGELA BEATRIZ GAMBOA
	<b>ZOCC</b>	NESTOR SENEN RAMOS
	<b>ZSUR</b>	JORGE TAPIERO RAMIREZ
	<b>PTI</b>	MIGUEL PINTO APARICIO

**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:

Para el periodo en mención, el proceso recibió 256 PQR, en 27 de ellas se encuentra mal relacionado el tema con el proceso en el SAU, se solicitó a la GCMU realizar la modificación dentro de la aplicación, debido a que en la base tienen como unidades responsables: VICERRECTORÍA ACADÉMICA Y DE INVESTIGACIÓN, VICERRECTORÍA DE MEDIOS Y MEDIACIONES PEDAGÓGICAS y DIRECCIÓN DE CENTRO, estas PQRS no se tuvieron en cuenta en el análisis de este punto.

CAMPUS VIRTUAL: 226 PQRS  
SEDE NACIONAL: 1  
ZONA CENTRO BOYACA: 2

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> FI-GQ-GCMU-002-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN:</b> 004-10-04-2013
		<b>PÁGINAS:</b> Página 2 de 5

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)

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
CONECTIVIDAD	Recurrencia	Falta de información para la correcta conectividad a inalámbricas en el CEAD de <b>Duitama</b> por parte de los estudiantes.	Se diseñó un manual con los pasos correctos para la adecuada conectividad en la zona.
CURSOS ACADÉMICOS Y APERTURA CURSOS ACADÉMICOS	Recurrencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>* No se aplican los manuales de administración de los cursos virtuales por parte de los directores y tutores a las normas de la VIMEP y PTI.</li> <li>* No está actualizado el listado de temas y sub-temas de la PTI en la aplicación del SAU. Los temas son muy generales y no permiten generar un análisis real de la recurrencia de las mismas.</li> <li>* Cuando se reasigna una PQR a la PTI, se encuentran casos en que la persona que lo devuelve se demora un</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Solicitar a la VIMEP la aplicación de los manuales a Docentes y Tutores de la administración de cursos de tal forma que la acreditación de los cursos garanticen la calidad del mismo.</li> <li>* Realizar la depuración del menú SAU</li> </ul>

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> FI-GQ-GCMU-002-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN:</b> 004-10-04-2013
		<b>PÁGINAS:</b> Página 3 de 5
		<p>tiempo superior al establecido en el procedimiento, haciendo que las PQRS lleguen vencidas al proceso.</p> <p>* Garantizar que los cursos estén acreditados antes de iniciar el período académico.</p>

A partir de Enero del 2013 la administración de la Plataforma Tecnológica Integrada (PTI), paso hacer parte de los procedimientos del proceso de Administración de la Infraestructura Tecnológica, por tal razón en el análisis de PQR se analizan las PQRS recurrentes y para el ITG del próximo periodo se analizarán las PQRS reincidentes.

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.

### 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:

La aplicación de mesa de ayuda, le permite al usuario calificar cada uno de los servicios generados. Cuando la calificación es No satisfactoria (Regular, malo o pésimo) el usuario tiene la opción de contestar la encuesta de insatisfacción, la cual le permite retroalimentar a la GIDT sobre los aspectos de la mala calificación (Atención del asesor, tiempo de respuesta, solución del servicio).


Para este periodo ingresaron 1.748 tickets, de los cuales fueron calificados 1.284. 15 fueron calificados por el usuario como No Satisfactorios.

De 14 casos se obtuvo retroalimentación de la encuesta de Insatisfacción.

- ¿Cuál fue la causa raíz?

Este es el primer trimestre donde se recibe por parte del usuario retroalimentación adecuada de la encuesta de calificación. Por ser tan pocos los casos la muestra no amerita análisis mensual.

El 50% de estos casos corresponden a la Categoría EQUIPO > IMPRESORA, esto se presentó por las remodelaciones realizadas por infraestructura física en los meses de Enero y Febrero (este inconveniente se explica en el punto 2.1 ANÁLISIS DE INDICADORES). De acuerdo con los resultados de la encuesta de satisfacción, se evidenció que los usuarios calificaron negativamente el servicio, por encontrar deficiencias en la oportunidad del servicio y la atención pertinente.

	<b>FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GQ-GCMU-002-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN:</b> 004-10-04-2013
		<b>PÁGINAS:</b> Página 4 de 5

- ¿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.

Este es el primer trimestre donde se recibe por parte del usuario retroalimentación adecuada de la encuesta de satisfacción. Para este periodo no se tomó ninguna acción.

- ¿La situación fue solucionada?

Teniendo en cuenta las opiniones de los usuarios para mejorar el servicio de soporte técnico, se evaluará la posibilidad de minimizar los tiempos de atención en la Mesa de ayuda.

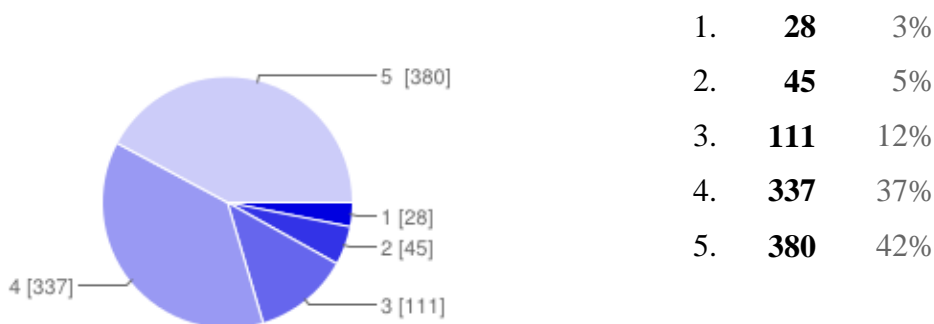
Se aplicará para el segundo trimestre del año.


- Adicional a la encuesta de seguimiento a través de la mesa de ayuda, para obtener la retroalimentación por parte del usuario a las solicitudes calificadas negativamente, la Plataforma Tecnológica Integrada (PTI), realizó la Encuesta satisfacción ingreso a campus, donde el objetivo fue medir el impacto y la acogida del cambio de imagen de la PTI desde su ingreso a Campus Virtual, la encuesta fue aplicada a 901 personas, obteniendo como resultado buena percepción por parte del usuario final de la nueva interfaz del Campus Virtual.

### Resultados:

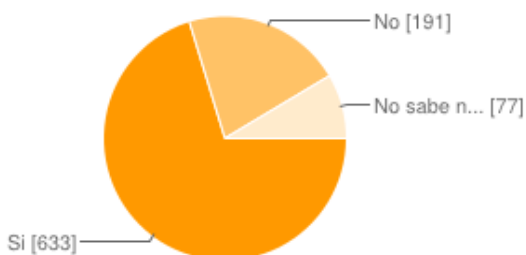
De 1 a 5, siendo 1 lo más bajo y 5 lo más alto

¿Qué calificación le da al nuevo campus virtual?



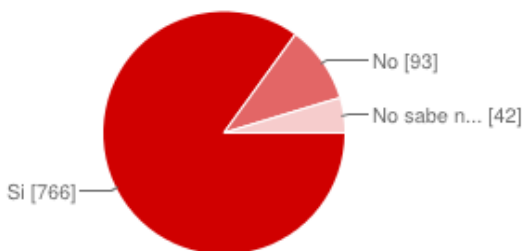
	<b>FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GQ-GCMU-002-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN:</b> 004-10-04-2013
		<b>PÁGINAS:</b> Página 5 de 5

¿Cree oportuno cambiar la interfaz de campus virtual?



Si	<b>633</b>	70%
No	<b>191</b>	21%
No sabe no responde	<b>77</b>	9%

¿Se le facilitó el uso de la nueva interfaz de campus virtual?



Si	<b>766</b>	85%
No	<b>93</b>	10%
No sabe no responde	<b>42</b>	5%


## **2 DESEMPEÑO DEL PROCESO**

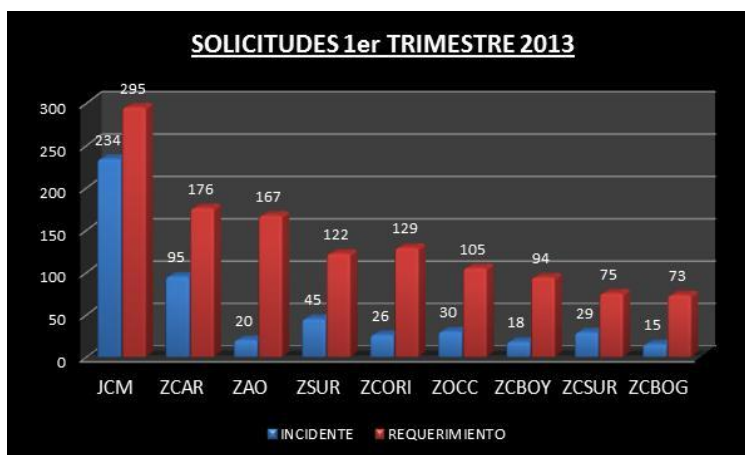
### **2.1 ANÁLISIS DE INDICADORES.**

En este periodo ingresaron al proceso 1.748 tickets de los cuales 512 corresponden a Incidentes, donde la categoría mas reincidente corresponde a (Conectividad> Internet), este hecho se presentó con mayor reincidencia en la Sede JCM, debido a la creación de nuevas oficinas que no contaban con puntos de red alámbricos certificados, algunos puntos de red de datos e incluso de voz se encuentran mezclados entre los pisos, anteriormente los puntos de un piso llegaban al rack de comunicaciones del mismo, actualmente algunos puntos están mezclados entre los pisos 3, 4 y 5 que fueron intervenidos en la ejecución de la obra civil. Por tal motivo la GIDT se vio obligada a conectar los funcionarios por la red inalámbrica lo que hizo que se esta se congestionara, a medida de infraestructura física iba entregando los puntos de red alámbrica la red inalámbrica se iba des congestionando. Por parte de la GIDT se adelantaron labores con la intención de solucionar los inconvenientes lo antes posible, ofreciendo nuestro apoyo y tiempo; pero la falta de identificación, orden he incluso el no tendido del cable horizontal limitaba la labor de la GIDT.

1.236 corresponden a requerimientos donde la categoría mas reincidente corresponde a (Requerimientos - Equipo), debido a que durante este periodo ingresaron nuevos funcionarios los cuales requerían equipos para trabajar tales como Computadores, Impresora, Escáner; gran mayoría hace referencia a solicitudes de instalación y/o actualización de software, instalación de partes tales como (Diademas, mouse, guayas) para el buen funcionamiento de sus labores, igualmente existen requerimientos de traslado y cambios de equipo por garantía, esto se refleja en las diferentes Zonas de la UNAD.

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> FI-GQ-GCMU-002-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN:</b> 004-10-04-2013
		<b>PÁGINAS:</b> Página 6 de 5



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.

Este comportamiento se presentó en la ZCBOY, en el indicador Oportunidad del Servicio en la solución de incidentes y requerimientos. De los 112 Tickets colocados por medio de la mesa de ayuda entre el 1 de enero y el 31 de marzo de la presente vigencia, 92 cumplen con los acuerdos de servicio mientras 20 incumplieron los ANS (16 requerimientos y 4 incidentes); este comportamiento se presentó en su mayoría debido a la falta de seguimiento a las solicitudes asignadas e inadecuado manejo operativo de la aplicación, ya que las solicitudes fueron atendidas apropiadamente pero no se cerraron oportunamente en la aplicación; esto se puede evidenciar en la calificación dada a las mismas por parte del usuario final:

Ticket no Cumplen 20:

Con calificación excelente 12

Con calificación buena 4


Sin calificar 4

Se realizó capacitación a todos los espejos zonales, haciendo énfasis en el estado “En Espera” y se realizaron recomendaciones con el fin de hacer una adecuada atención a los requerimientos e incidentes que se puedan presentar.

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.

En general para el proceso, los indicadores de *Solución de Incidentes y Requerimientos, tiempo promedio en la atención de solicitudes y satisfacción en la prestación del servicio*, se han mantenido en el límite superior

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> FI-GQ-GCMU-002-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN:</b> 004-10-04-2013
		<b>PÁGINAS:</b> Página 7 de 5

durante este periodo, debido al seguimiento diario que realiza el Screener de soporte técnico a través de correos masivos que son enviados por medio de la mesa de ayuda tanto a los asesores para que atiendan los tickets, como para los usuarios para el cierre y calificación de los mismos; de igual manera los tickets que se encuentran próximos a vencer se envían a través del correo institucional del Screener para personalizar el seguimiento; adicionalmente se realiza el análisis mensual del comportamiento del proceso y se destaca el compromiso y el alto grado de responsabilidad de los asesores de soporte a nivel nacional de la GIDT.

Aunque estos indicadores se encuentran por encima del límite de control superior, no llegan al 100% de cumplimiento, sin embargo se propone un estudio para la viabilidad de reducir el tiempo en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) de la GIDT.

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.

Este comportamiento se presentó en los indicadores:

➤ **Oportunidad del servicio en la solución de incidentes y requerimientos:**

ZCBC, ZCORI, ZOCC, ZCSUR

En muchos casos se presenta que debido a la fecha de corte de la base para reportar indicadores mensuales a Calidad, las solicitudes que fueron abiertas los últimos días de cada mes quedan reportadas como no resueltas aunque se encuentran dentro de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) al reportarlos indicadores.

Otras solicitudes no cumplieron con los ANS, debido al desconocimiento por parte de los Espejos Locales de la GIDT del Estado "En Espera" que tiene la aplicación de mesa de ayuda, este estado se tiene para los casos que dependen de terceros, como por ejemplo garantías, o para el caso de las zonas cuando la solución depende de la sede nacional.


Otros casos se vencieron por olvido o falta de seguimiento por parte del asesor de soporte para cerrar los casos. Las solicitudes son atendidas pero los asesores olvidan darles cierre en la aplicación.

El 22 de marzo se realizó una reunión con el Screener de la Mesa de ayuda, los Gerentes Espejos de la GIDT, y el LEG del proceso, donde se trataron temas como los estados de la aplicación, se evaluaron las causas por las cuales se genera incumplimiento en el tema de indicadores y se estableció el cronograma de trabajo a nivel nacional para analizar el comportamiento del proceso mes a mes.

➤ **Tiempo promedio empleado para la atención de incidentes**

ZCBC, ZCORI, ZOCC, ZCSUR

Este comportamiento es muy variable porque depende de la cantidad de solicitudes que son reportados mes a mes en cada zona y el desconocimiento del estado "En espera" en la aplicación de mesa de ayuda, al permitir que los casos lleguen a su tiempo máximo de atención.

	<b>FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GQ-GCMU-002-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN:</b> 004-10-04-2013
		<b>PÁGINAS:</b> Página 8 de 5

➤ **Tiempo promedio empleado para la atención de requerimientos**

ZCAR, ZCBC, ZCBOY, ZCSUR, ZSUR

Este comportamiento es muy variable porque depende de la cantidad de solicitudes que son reportados mes a mes en cada zona y el desconocimiento del estado “En espera” en la aplicación de mesa de ayuda, al permitir que los casos lleguen a su tiempo máximo de atención.

4. Indicadores que no presentaron medición en el periodo:
  - a. Indicar la causa del no reporte de información.

Este caso no se presentó.


## 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>URGENCIA +</b>	<b>URGENCIA -</b>
<b>IMPORTANCIA +</b>	<p style="text-align: center;">Cuadrante 1 (Atención inmediata)</p> <p>* La atención que ha requerido las UDR de Cúcuta y Barrancabermeja en materia de conectividad y línea telefónica, por otro lado se debe realizar una acción inmediata en la consecución de mobiliario, red eléctrica y de datos para principios de mayo, debido a que se asignaron nuevos equipos a estos dos centros y se debe tener la infraestructura física adecuada para su uso).</p>	<p style="text-align: center;">Cuadrante 2 (Planificación)</p> <p>* Protocolo de Seguridad para la oficina de la GIDT y áreas seguras en la universidad frente a la situación presentada de pérdida de elementos (equipo portátil) (en este protocolo se deben incluir procedimientos de ingreso-salida tanto de personal como de elementos y controles de ingeniería como cámaras y controles de acceso físico).</p> <p>* Se debe mejorar la infraestructura tecnológica de los CERES de la Zona, ya que se encuentran con red de datos y eléctrica deficientes y equipos de cómputo obsoleto</p> <p>* Suministro de guayas de seguridad para aseguramiento de todos los equipos de computo.</p> <p>* Generar un balanceador de carga en el servidor de campus virtual</p>

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> FI-GQ-GCMU-002-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN:</b> 004-10-04-2013  <b>PÁGINAS:</b> Página 9 de 5
<b>IMPORTANCIA</b> -	Cuadrante 3 (Asignación)  * Control de salas de informática, biblioteca virtual o salas múltiples (no hay responsable para este control y se debe realizar para poder obtener las estadísticas de usabilidad de las salas)  * Asignación de espacios en la SAN instalada en el NODO a los centros que no cuenten con mecanismos de copias localmente.	Cuadrante 4 (Redefinición)  * Se debe redefinir las acciones para el seguimiento del incumplimiento de los ANS y de malas calificaciones de la mesa de ayuda.

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**


Determine las situaciones en las cuales alguno de los productos/servicios del proceso, no fueron entregados con las características o atributos de calidad establecidos por la Universidad.

Para cada una de estas situaciones diligencie el formato de Registro de Producto/Servicio así:

- Indique Las correcciones que se tomaron de manera inmediata para remediar la situación y evitar la reclamación o inconformidad del cliente interno o externo.
- Formule las acciones correctivas para evitar que se vuelva a presentar la situación, en el módulo para la formulación de planes de mejoramiento SSAM.
- En caso de una concesión, indique la gestión que se adelantó para ello.

En el caso de no haber reportado producto y/o servicio no conforme, indicar las estrategias de control y aseguramiento de la calidad que ha emprendido con el fin de poder replicar a otras áreas de la Universidad.

Para el periodo en mención no se identificó PNC (Producto No Conforme); como estrategia se actualizarán en conjunto con los Gerentes Espejos de la GIDT, las fichas de producto/servicio para identificar posibles incumplimientos a los que podamos llegar en la prestación del servicio.

	<b>FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GQ-GCMU-002-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN:</b> 004-10-04-2013
		<b>PÁGINAS:</b> Página 10 de 5

#### **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.

Dentro del SSAM se tienen formuladas 10 acciones de mejoramiento, que se resumen a continuación:

- 5 Acciones vencidas
- 2 Acciones sin reporte de avance, a pesar de haber iniciado

#### **ACCIONES VENCIDAS**

Se debe a la mala planificación en las fechas por parte del proceso para darle cumplimiento a las acciones.

- **3381-GIDT:** Estandarizar la documentación para realizar el seguimiento a eventos fortuitos que afectan la prestación del servicio.
- **3890-GIDT:** Incluir dentro de los procedimientos del proceso el direccionamiento al procedimiento de tratamiento del producto no conforme.


Este estado se presenta, debido a que se dependía que STHUM enviara la circular para dar inicio a la actualización del PIC- A 2013; STHUM dio inicio a esta actividad esta semana.

- **3891-GIDT:** Adicionar dentro del reporte de las necesidades generales de capacitación solicitado por STHUM el tema de Mesa de Ayuda

Se solicitó ampliar las fechas de vencimiento de estas 2 acciones, ya que la GIDT se encuentra trabajando en ellas, solicitud no aprobada por la GCMU. A la fecha estas actividades no se han terminado de desarrollar por lo cual no se puede dar cierre a las mismas así se encuentren vencidas.

- **3810-GIDT:** Revisar el repositorio y ajustar en caso de que no cumpla con las TRD y los lineamientos de administración de la información en la SAN. Administración de la Infraestructura Tecnológica.
- **3793-GIDT:** Realizar un inventario de los formatos definidos por cada proceso, determinando la viabilidad de su sistematización e inclusión de aquellos que no han sido formalizados dentro del sistema. Administración de la Infraestructura Tecnológica.

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> FI-GQ-GCMU-002-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN:</b> 004-10-04-2013
		<b>PÁGINAS:</b> Página 11 de 5

### **ACCIONES SIN REPORTE DE AVANCE, A PESAR DE HABER INICIADO**

Para estas acciones, la GIDT a nivel nacional ha venido trabajando pero no se han cargado las evidencias de avance.

- **3892-GIDT:** Unificar el mecanismo que se utiliza para registrar el uso de los equipos de cómputo a nivel nacional.
- **3893-GIDT:** Realizar el levantamiento de variables que se requiere para establecer el formato a emplear en la aplicación de registro y uso de equipos de cómputo.

### **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?

#### **1. Existencia de software y/o archivos no autorizados, en los equipos de la UNAD.**

Se realizaron las revisiones e informe de revisión en conjunto con la oficina de Control interno, de las unidades faltantes por revisión del año 2012 VIMEP y SGRAL. Adicional se realizó cronograma 2013.

#### **2. Perdida de Información institucional**

Como fortalecimiento para evitar la perdida de información institucional, se implementará el Sistema de Backups y pruebas de restauración de copias de seguridad. Se realizaron los borradores de los instructivos y formatos soporte.

#### **3. Fallas en la infraestructura de comunicaciones del proveedor de conectividad en Colombia**

Se tienen los informes de disponibilidad mensuales del proveedor de comunicaciones de Colombia de los Meses Enero y Febrero, donde se asegura el cumplimiento de los ANS por parte del proveedor.


#### **4. Fallas en la infraestructura IT y pérdida de información de equipos institucionales.**

El riesgo de Fallas en la Infraestructura IT se materializo debido al corto circuito en el CEAD de Medellín, actualmente el CEAD Medellín esta asumiendo un riesgo elevado pues hay carencia en el sistema de alimentación eléctrica ininterrumpida (UPS) y en las redes eléctricas reguladas en los centro de la zona.

Que se ha hecho al respecto, se ha solicitado la reparación del BREAKER del tablero eléctrico a Infraestructura física, con el propósito de restablecer el respaldo con la UPS, hasta la fecha no se ha recibido respuesta. También se incluyo el mantenimiento de la UPS de Quibdó y Medellín.

Esto afecta al proceso de Administración de Infraestructura Tecnológica por que hay un riesgo de que estas variaciones de voltaje afecten los equipos y la información institucional que se almacenan en él además es un factor que afecta a la implementación de sistema de gestión de seguridad de la información en su Anexo A.9.2.Seguridad del equipo.

Respecto a la perdida de información se inculca a los usuarios que la información debe resguardarse en la red de área de almacenamiento, en inglés SAN (Storage Area Network) y que cada usuario del CEAD Medellín

	<b>FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GQ-GCMU-002-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN:</b> 004-10-04-2013
		<b>PÁGINAS:</b> Página 12 de 5

tiene acceso a la misma, se ampliara cobertura a usuarios de otros CEAD, según se vayan vinculándose al Directorio Activo de la UNAD y dependiendo de la capacidad de hardware instalada.

#### **5. Daños de la infraestructura tecnológica (redes y equipos)**

Se tienen equipos de reserva como medida de prevención, para cuando un equipo de cómputo presente fallas se realiza copia de seguridad y se le proporciona otro al usuario. El equipo averiado pasa a efectuar garantía con HP, la garantía aplica cambio de dispositivos o en caso de daño severo cambio total.

Cuando ocurre un incidente con un equipo, el usuario mediante mesa de ayuda levanta el reporte generando un ticket, de ahí este ticket llega a la consola de los asesores donde en un determinado tiempo es atendida la solicitud.

El cambio de equipo se realiza por medio de leasing, estos equipos son renovados cada tres años y el mantenimiento preventivo se realiza dos veces por año, el caso de garantías se gestiona directamente con el fabricante, cada año en las zonas se realiza levantamiento de nuevos requerimientos de leasing.

#### **6. Elaborar acuerdos de nivel de servicio con el proveedor.**

Este riesgo fue mitigado completamente por el cumplimiento pertinente de los lineamientos de la GIDT. Actualmente no se tiene contratación directa con ningún proveedor.

#### **7. Crear Catálogo de Servicio IT.**

Con el fin de minimizar este riesgo se ha socializado el uso de la mesa de ayuda en la intranet en donde se observa todos los servicios a nivel operativo de la GIDT. Se propone no tener como riesgo este ítem por lo anteriormente expuesto.

#### **8. Posible Pérdida de la Información institucional en los equipos asignados al personal.**

Acción: Actualización automática del antivirus de los equipos de los funcionarios

Los funcionarios realizan backup en el servidor de archivos, se realiza mensualmente revisión de la usabilidad de la SAN (Se empezara a realizar el reporte por escrito), 100%

#### **9. Indisponibilidad de servicios IT de equipos de cómputo PCs**

Se realizó la atención de todos los requerimientos e incidentes relacionados con el mantenimiento y arreglo de equipos de la UNAD y de leasing que surgieron en el trimestre, se realizaron garantías de algunas partes de los mismos. 100%

#### **10. Indisponibilidad prolongada de servicios IT por falla generada en los canales de comunicación**

Se realiza el monitoreo del estado de la red de la UNAD a través de los software de monitoreo implementado para tal fin, se realizaron los ajustes necesarios en la planta de telefonía debido a algunas fallas en esta, se cambió de lugar debido a que estaba debajo del airea condicionado y a veces la mojaba. 100%


#### **11. Caída del servicio de conectividad**

Se realiza el monitoreo del estado de la red de la UNAD a través de los software de monitoreo, mantenimiento de planta telefónica y UPS

### **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.

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> FI-GQ-GCMU-002-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN:</b> 004-10-04-2013
		<b>PÁGINAS:</b> Página 13 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)
ZOCC: Ausencia del líder zonal que realice una articulación conveniente con las políticas de la sede nacional  ZAO: Ausencia de espejos locales en los centros de Puerto Carreño, Amazonas, Guainía y Cumaral. Difícil comunicación con los centros con conexión VSAT.	Propuestas de proyectos dentro de innovación tecnológica en el quehacer institucional.  Mejorar los canales de datos y/o de comunicaciones de las sedes de la zona, en especial las más apartadas.  Capacitaciones a los líderes y funcionarios de las sedes en tareas recurrentes (manejo impresoras, capacitación herramientas de comunicación, otros)
<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)
Talento Humano apto para realizar las actividades encomendadas y proponer acciones innovadoras, comunicación asertiva con los espejos de la GIDT en la Zona.  Mesa de ayuda como herramienta fundamental en el control de los indicadores. Personal dispuesto a colaborar en los casos de soporte presentados en los centros sin asesores.  Comunicación oportuna y efectiva adicional un equipo comprometido con la organización  Comunicación efectiva con la red de espejos de la GIDT a nivel nacional.	Centralización de los privilegios de administración del correo institucional.  Regular infraestructura eléctrica y de datos en diferentes centros de las zonas.

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.**