	<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> 003-04-04-2013
		<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>	GESTION TECNOPEdagogICA EN MEDIOS Y MEDIACIONES PEDAGOGICAS	
<b>NOMBRE DEL LÍDER DEL PROCESO:</b>	GLORIA HERRERA SANCHEZ	
<b>NOMBRE DEL L.E.G. NACIONAL:</b>	ASTRID MONROY	
<b>NOMBRE DE REPRESENTANTES DE PROCESO ZONALES:</b>	<b>ZAO</b>	Gustavo Adolfo Rodríguez Alonso
	<b>ZCAR</b>	Dimas Martínez Cardona
	<b>ZCBC</b>	Gloria Ricardo
	<b>ZCBOY</b>	Víctor Fernando Cañón Rodríguez
	<b>ZCORI</b>	Diana Carolina Pabón González
	<b>ZCSUR</b>	Ruth Esperanza López Medina
	<b>ZOCC</b>	María Deyser Gutiérrez Álvarez
	<b>ZSUR</b>	John Fredy Montes Mora

**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
N/A	N/A	N/A	N/A
N/A	N/A	N/A	N/A

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

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> 003-04-04-2013
		<b>PÁGINAS:</b> Página 2 de 5

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
Acceso A Cursos No Disponibles	Recurrencia	Cursos No Certificados	Ajustar El Cronograma De Alistamiento Publico a Través De La Circular No.010
Incidente Con Actividad Dentro Del Curso	Recurrencia	Actividad Mal Configurada Por Parte Del Director Del Curso	Actualización Y Socialización De Instructivos Para El Diseño De Los Cursos Académicos

## 1.2 REALIMENTACIÓN DESDE OTRAS FUENTES DE INFORMACIÓN.


### ENCUENTROS TUTORIALES VIRTUALES:

- ¿Cuál fue la causa raíz?
  - ✓ Uno, se realiza capacitación al director sobre el manejo y preparación previo para el ingreso al encuentro tutorial; pero no realizan el test y ocasionan demoras en el inicio puntual del encuentro.
  - ✓ Causa: Ausencia de una cultura en la utilización de los recursos
  - ✓ Dos, algunos tutores encargados del encuentro no llegan a la cita del mismo, a pesar de que se les publica la citación desde el calendario del correo institucional.
  - ✓ Causa: Ausencia de una cultura en la utilización de los recursos
  
- ¿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:
  - ✓ Grabación de las capacitaciones que realizan y solicitud verbal y escrita en donde se pide revisar previamente el encuentro para que recuerden cómo usar el espacio.
  - ✓ Solicitud verbal y escrita en donde se pide generar la cultura de revisar el calendario del correo
  - ✓ ¿La situación fue solucionada?
  - ✓ Las acciones se encuentra en fase de implementación en donde se ha podido observar un disminución del 70% de los casos.

### GESTIÓN TECNOPEDAGÓGICA PARA LA FORMACIÓN A DISTANCIA EN EL CAMPUS VIRTUAL

Se observa que la mayor cantidad de solicitudes es con respecto a peticiones, las cuales tiene como tema la apertura de actividades académicas, esto se observó en lo largo del trimestre y se presentó por desconocimiento del conducto de regular por parte de los estudiantes, ya que al tener un inconveniente técnico, ya fuera por parte del campus o por parte del usuario, los estudiantes procedían directamente a instaurar una PQR, sin realizar primero la solicitud directa al tutor y al director del curso.

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> 003-04-04-2013
		<b>PÁGINAS:</b> Página 3 de 5

Teniendo en cuenta lo anterior se procedió a dar respuesta a las PQR instauradas, recalcando cual es el conducto regular con el fin de agilizar procesos y mejorar la respuesta hacia el estudiante, ya que cuando se instaura una PQR y el inconveniente es directamente en Campus, el director está en la autonomía de dar apertura o rechazar la solicitud del estudiante.

La situación se ha solucionado, ya que se ha informado a la consejería zonal, por favor informen cual es el conducto regular, antes de instaurar una PQR, la cual será innecesaria porque la respuesta se obtiene directamente del tutor o director del curso a través del correo interno del campus.

## **2 DESEMPEÑO DEL PROCESO**

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.

Los indicadores del Proceso se mantienen estables para este periodo


- 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.

### 5. Otros

El reporte de los indicadores del programa Formación de Formadores se realiza semestralmente, pero debido a que se estableció una cohorte especial de certificaciones en enero se pueden entregar los siguientes datos con respecto a certificados y matriculados.

Cohorte especial enero 2013

Diplomatura en Tutoría Virtual de Curso Académico: 227  
Diplomatura en Dirección Virtual de Curso Académico: 68

	<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> 003-04-04-2013
		<b>PÁGINAS:</b> Página 4 de 5


Total Certificados: 295

Matriculados Primer Semestre 2013 Diferentes Diplomaturas 812 participantes

## 2.2. DESEMPEÑO CUALITATIVO DEL PROCESO

	<b>URGENCIA +</b>	<b>URGENCIA -</b>
<b>IMPORTANCIA +</b>	Cuadrante 1 (Atención inmediata)	<p>Cuadrante 2 (Planificación) Encuentros tutoriales Virtuales</p> <p>Explorar otros software de webconferencia que sean de uso fácil por parte del usuario</p> <p>Propuesta de un servidor de webconferencia exclusivo para los encuentros tutoriales virtuales, para no verse afectado por el uso del mismo en teleconferencias o cuando por eventos institucionales se pide suspender el uso del servicio</p>
		<p>Cuadrante 2 (Planificación) Comunicación Educativa</p> <p>A partir de la expansión del dominio asignado para las noticias de la UNAD (unad.noticias.unad.edu.co) se articulará un boletín institucional con la información que producen las zonas, bajo un esquema de edición y corresponsalía.</p>
		<p>Cuadrante 2 (Planificación) Teleconferencia</p> <p>Establecer e implementar el formulario único de webconferencia, a través de un sistema de solicitudes en línea desarrollado por GIDT</p> <p>Entrega por parte de la GIDT de un servidor con mayor espacio en disco duro, con el fin de solventar la necesidad de almacenamiento de los programas institucionales.</p>
<b>IMPORTANCIA -</b>	<p>Cuadrante 3 (Asignación) Comunicación Educativa</p> <p>Se espera que las Zonas Sur, Centro Oriente, Centro Boyacá, Caribe y Occidente relacionen, a través de unos formatos sugeridos, la información que desean migrar a los nuevos Sitios Web que se están creando en todas las zonas.</p>	Cuadrante 4 (Redefinición)

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> 003-04-04-2013  <b>PÁGINAS:</b> Página 5 de 5
	Los Comunicadores Sociales en cada Zona entregaran semanalmente, los días viernes, la información para NotiUNAD (1 noticia), RUV Noticias (1 noticia) y Boletín Virtual (2 noticias) para los medios informativos Unadistas, según las indicaciones de formato y tiempo dadas por el Coordinador de Medios Informativos en Bogotá.	
	Cuadrante 3 (Asignación) Canal UNAD  Los realizadores en el caso de Ciencia y Tecnología, NotiUNAD y Con Olor a Región, entregaran los días miércoles los programas para la publicación por Canal Unad	Cuadrante 4 (Redefinición)
	Cuadrante 3 (Asignación) Radio  Los Comunicadores Sociales en cada Zona entregaran a la emisora 4 capítulos por programa, como está estipulado en el Documento de Minutas de Derechos de Autor que firmaron los realizadores a principio de año	Cuadrante 4 (Redefinición)

### **3. CONTROL Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN EL PROCESO**

Como estrategia, se viene realizando por parte de VIMEP, el acompañamiento a Directores de Cursos, durante la Oferta, Alistamiento, certificación y posterior oferta en campus virtual.


Para lo cual la Unidad asigna un revisor de cursos que verifican que los cursos ofertados cumplan con los aspectos tecnopedagógicos establecidos. También se estableció un espacio de comunicación permanente en cada curso en fase de certificación.

De igual modo se realiza un apoyo y asesoría a los casos presentados durante el periodo académico.

Los cambios que se han realizado de manera inmediata para la solución de situaciones con los estudiantes son concertados de acuerdo a un análisis y a diferentes requerimientos por parte de los usuarios entre ellos tenemos:

1. Ajuste en el tiempo para la presentación de actividades tipo cuestionario correspondiente a lecciones evaluativas.
2. Ajuste en el tipo de recurso para las lecciones evaluativas
3. El ingreso de los directores de curso a la datateca para que los mismos actualizaran sus contenidos

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> 003-04-04-2013
		<b>PÁGINAS:</b> Página 6 de 5

4. Incremento de preguntas en las categorías de cada actividad de quices y lecciones evaluativas
5. Limitar los permisos de los directores a los cursos para que no se cambien las configuraciones de los cursos de acuerdo al estándar core.
6. Cumplimiento de cronogramas de alistamiento
7. Formación a los Directores y de Curso a través del programa de formador de formadores

#### **4 ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS DEL PROCESO**

El plan de mejoramiento fue aprobado el día 3 de abril, por lo que para esa fecha ya se encontraban vencidas algunas acciones.

El plan de trabajo es dar respuesta a estas acciones la semana del 15 al 19 de abril.

#### **5 GESTIÓN DEL RIESGO EN EL PROCESO**

Hasta el momento no se ha materializado ninguno de los riesgos reportados por la VIMEP

#### **6 AUTOEVALUACIÓN DE LOS EJERCICIOS DE REVISION AL PROCESO**


A través de un análisis DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas, Amenazas), 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).

<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)
Falta de oportunidad por parte de los realizadores de los programas de radio para el envío de los capítulos.	La emisora de radio cuenta con una serie de alianzas con otras instituciones que le permiten aumentar audiencia y diversificar su programación.
Ausencia de un sistema estadístico propio del programa Formación de Formadores que permita generar estadísticas en línea para que puedan ser consultadas por las vicerrectorías y decanos para la toma de decisiones del proceso de contratación.	Fortalecimiento en la generación de piezas animadas en 3D dándole modernidad a los contenidos gráficos lo que permite a la UNAD estar a la vanguardia de la tv mundial.
Falta de oportunidad por parte de la oficina de Registro y Control en el envío de los informes sobre el estado financiero de los participantes en el programa Formación de Formadores, para remitir los diplomas oportunamente	La posición de la UNAD para estar a la vanguardia en la oferta académica mediada a través de entornos virtuales de aprendizaje. Aumento en la demanda por parte de participantes internos como externos a la UNAD en el programa formación de formadores.
El desconocimiento por parte de algunos líderes docentes de lo que realmente es y aporta PFF al	La eficiencia de PFF para la presentación de

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> 003-04-04-2013
		<b>PÁGINAS:</b> Página 7 de 5
<p>cuerpo académico Unadista.</p> <p>Debilidad de la plataforma en al cual se trabajan los diplomados del programa Formación de Formadores</p> <p>Apropiación de los actores académicos y administrativos al proceso de corresponsalía dentro de las actividades que desarrollan diariamente.</p> <p>Articular actores académicos y administrativos para la generación de información relevante de la Universidad a través de los medios comunicaciones</p> <p>Falta de oportunidad en la entrega de información e insumos de parte de las zonas, para el proceso de migración de contenidos.</p> <p>Pérdida total y parcial de proyectos estudiantiles y propios de la Universidad, almacenados en cassettes de VHS por acción del tiempo, solicitando la digitalización de estos a CD.</p> <p>Insuficiencia de espacio en el servidor para alojar los programas y audios que emite la Radio UNAD Virtual y canal Unad</p>	<p>proyectos interinstitucionales y para la formación de formadores que apoyen los mismos (ej. proyecto ciudadanía digital).</p> <p>El reconocimiento externo que se tiene del PFF por los diferentes proyectos que ha liderado</p> <p>Realización de propuestas para la cualificación de personal de otras entidades. (ej. Propuesta para magistrados, policía nacional, entre otros).</p> <p>Participación constante del programa formación de formadores en redes académicas y de investigación nacionales e internacionales.</p> <p>Generación de espacios Web cada vez más accesibles y usables.</p> <p>Actualización en sistemas de seguridad con la adaptación de los Sitios Web al sistema Joomla 2.5. en función de tareas críticas de usuarios.</p> <p>Posicionamiento de la universidad en los diferentes medios de las regiones</p> <p>El reconocimiento de las redes sociales propias del PFF en Facebook, Twiter, BlavingZibyncared y Zibynca Boletín.</p>	
<p><b>FORTALEZAS</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)</p>	<p><b>AMENAZAS</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)</p>	
<p>Alto compromiso del Proceso para cumplir con las tareas asignadas.</p> <p>Inclusión en los cursos académicos de banner y link de la emisora el cual tuvo respuesta inmediata de los estudiantes y se ha aumentado el número de oyentes de la emisora.</p> <p>Pronta respuesta a las solicitudes generadas para TV abierta, tanto por las otras dependencias de la universidad como por los canales de televisión externos para los que se emiten contenidos audiovisuales.</p> <p>El reconocimiento de PFF como agente dinamizador de la formación y cualificación del personal docente de la UNAD.</p> <p>La pertinencia de la oferta académica de PFF.</p>	<p>Dilación en la creación o expansión de dominios por parte de telefónica (caso concreto en unad.noticias.edu.co). Pueden tardarse hasta 20</p> <p>No visibilizar la gestión de la UNAD a través de los medios comunicacionales a nivel nacional e internacional.</p> <p>Intento de hackeo desde sectores indios según se identifico por parte de google de la cuenta personal del Coordinador Técnico de CanalUNAD y RUV. También se tuvo indicios de inyección de código por parte de dicha IP.</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> 003-04-04-2013
		<b>PÁGINAS:</b> Página 8 de 5
<p>Actualización continua de contenidos y guías didácticas de los diferentes cursos enfocados en los cambios sustanciales de la educación a distancia y del enfoque académico Unadista.</p> <p>Innovación constante de prácticas, en función de responder a requerimientos en accesibilidad y usabilidad.</p> <p>Generación de documentación institucional que exprese claramente instrucciones y lineamientos en criterios editoriales y objetivos de los sitios web, Unanimidad en estándares y políticas entre los sitios web de las zonas.</p> <p>Emisión de información de calidad y contenidos de interés para la comunidad académica.</p> <p>Capacitación continua personalizada a estudiantes en temas relacionados con el ingreso y uso a los Recursos Virtuales en la Biblioteca</p> <p>Se cuenta con el respaldo de la GIDT para la adquisición de espacio de 1 TB y nueva plataforma de servidor.</p>		