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

INFORMACIÓN GENERAL DEL INFORME

PERIODO DE INFORME:		01 Abril a 30 Junio
NOMBRE DEL PROCESO:	ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	
NOMBRE DEL LÍDER DEL PROCESO:	ANDRES ERNESTO SALINAS DUARTE	
NOMBRE DEL L.E.G. NACIONAL:	IVONNE FARIDE ACERO PALOMARES	
NOMBRE DE REPRESENTANTES DE PROCESO ZONALES:	ZAO	JULIO CESAR ROMERO
	ZCAR	ALDEMAR JOSE MENDOZA
	ZCBC	EDISSON VIVAS DURAN
	ZCBOY	OSCAR MIGUEL SALAMANCA
	ZCORI	YEISON EDUARDO GAMBOA
	ZCSUR	ANGELA BEATRIZ GAMBOA
	ZOCC	NESTOR SENEN RAMOS
	ZSUR	JORGE TAPIERO RAMIREZ
	PTI	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 35 PQR, 13 de ellas corresponden al tema HABILITACIONES Y SUPLETORIOS para las cuales se identificó una mala asignación de tema por parte de los líderes zonales de ZAO, ZCBOY y ZOCC, estas PQRS no se tuvieron en cuenta en el análisis de este punto.

SEDE NACIONAL: 9

ZONA CARIBE: 5

ZONA ORINOQUIA AMAZONÍA: 7

ZONA CENTRO ORIENTE: 1

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CÓDIGO: FI-GQ-GCMU-002-001
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN: 004-10-04-2013
		PÁGINAS: Página 2 de 5


Observación: Las PQR de la Plataforma Tecnológica para este periodo quedaron asociadas al proceso de Gestión Tecno-pedagógica. Sin embargo se realiza el análisis de las PQR recurrentes en este periodo.

SITUACIÓN TEMA O SUBTEMA QUE PRESENTABA RECURRENCIA EL TRIMESTRE PASADO	ACCIÓN DE MEJORA PLANTEADA EL TRIMESTRE ANTERIOR	¿SE SOLUCIONÓ LA SITUACIÓN?	MOTIVO DEL INCUMPLIMIENTO
CURSOS ACADÉMICOS Y APERTURA CURSOS ACADÉMICOS	<p>* Realizar la depuración del menú SAU.</p> <p>* 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.</p> <p>* Capacitar a los administradores de SAU Zonales sobre las temáticas que trata PTI</p>	SI	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 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
Inconvenientes presentación evaluaciones Nacionales Virtuales.	Recurrencia	Problemas de los equipos físicos de Plataforma (Hardware)	Renovación de los elementos Físicos de la Plataforma Tecnológica el cual se estará realizando entre los días 08 de julio al 20 de Julio de 2013 en el NAP-USA.
Ingreso al Campus	Recurrencia	Lentitud del Campus (Hardware)	
Reabrir Evaluación	Recurrencia	Lentitud del Campus (Hardware)	
Acceso a cursos no disponibles	Recurrencia	Lentitud del Campus (Hardware)	
Inconvenientes con Actividades	Recurrencia	Lentitud del Campus (Hardware)	
Conectividad	Recurrencia	Para la visita de pares académicos se	Esta situación se presentó la semana en

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: FI-GQ-GCMU-002-001
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		VERSIÓN: 004-10-04-2013
			PÁGINAS: Página 3 de 5
		necesitaban por sede varias web-conference en simultánea, teniendo en cuenta lo anterior la GIDT bloqueó previo aviso las aplicaciones de Youtube, Dropbox y facebook que son sitios que consumen bastante ancho de banda.	que la UNAD recibió la visita de pares académicos.

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.

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 2.145 tickets, de los cuales fueron calificados 1.910. 36 fueron calificados por el usuario como No Satisfactorios.

De 29 casos se obtuvo retroalimentación de la encuesta de Insatisfacción.


- ¿Cuál fue la causa raíz?

Esta calificación en gran parte se presentó por la demora en el tiempo de respuesta. Aunque 32 de ellos fueron atendidos dentro de los Acuerdos de Nivel de servicio, los usuarios indican que se debe dar solución en menor tiempo.

¿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.

Nos encontramos realizando el análisis para disminuir los límites de control de los indicadores y exigirnos un poco más en la prestación del servicio. Si después de implementado no se identifica mejora, se disminuirán los tiempos en los acuerdos de nivel de servicio para la atención de incidentes y requerimientos.

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: FI-GQ-GCMU-002-001
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN: 004-10-04-2013
		PÁGINAS: Página 4 de 5

- ¿La situación fue solucionada?

Se validará el próximo trimestre.

NOTA:

- En el caso que su proceso no tenga información para este periodo continúe con el siguiente punto.

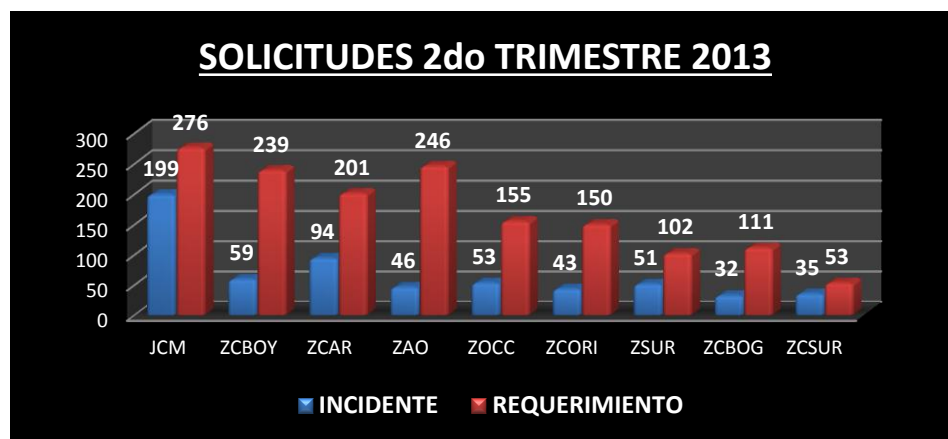
2. DESEMPEÑO DEL PROCESO

2.1 ANÁLISIS DE INDICADORES.

En este periodo ingresaron al proceso 2.145 tickets de los cuales 612 corresponden a Incidentes, donde la categoría más reincidente corresponde a (Incidente > Aplicaciones), este hecho se presentó debido a que el servidor de licenciamiento no estaba actualizando las licencias de Office 2010 afectando el funcionamiento normal del paquete de Office; este tema se trató con el Soporte Técnico de Microsoft.

1.533 corresponden a requerimientos donde la categoría más reincidente corresponde a (Requerimientos - Equipo), 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.


En el mes de Junio disminuyó la cantidad de solicitudes, debido al periodo vacacional del primer semestre por parte de estudiantes y docentes.



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.

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

- 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.

Esta situación no se presentó en el comportamiento de los indicadores del proceso, para este periodo.

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, tiempo promedio en la atención de requerimientos y satisfacción en la prestación del servicio, se han mantenido en el límite superior 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 todos llegan al 100% de cumplimiento, sin embargo se realizó el análisis para subir los límites de control de los indicadores de la GIDT, de la siguiente forma:

- Indicadores de Eficacia:

Solución de Incidentes, Solución de Requerimientos y Oportunidad del servicio

Límite de control superior: 97%
 Nivel Medio de Calificación: $90\% < x < 97\%$
 Límite de control Inferior: 90%

- Indicadores de Eficiencia:

Tiempo promedio empleado para la atención de un incidente.

Límite de control superior: 720
 Nivel Medio de Calificación: $1.200 > x > 720$
 Límite de control Inferior: 1.200


Tiempo promedio empleado para la atención de un requerimiento

Límite de control superior: 960
 Nivel Medio de Calificación: $1.440 > x > 960$
 Límite de control Inferior: 1.440

- Indicadores de Efectividad:

Satisfacción en la prestación del servicio

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

Límite de control superior: 97%
 Nivel Medio de Calificación: $90\% < x < 97\%$
 Límite de control Inferior: 90%

La propuesta se evaluará en el mes de Julio con el equipo de la GIDT, teniendo en cuenta el comportamiento de los indicadores del primer semestre del 2013. Dado el caso que disminuyendo los límites del control sigamos sobredimensionados, se evaluará la disminución en los Acuerdos de nivel de servicio.

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:**

ZAO, ZCSUR, JCM

Unos casos se presentan, 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 reportar los indicadores.

Otros casos incumplieron debido a que los asesores de mesa de ayuda atendieron las solicitudes dentro de los ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio) pero reportaron la solución en la aplicación de mesa de ayuda poco antes de vencerse la solicitud, el usuario tiene 24 horas para cerrar el caso y calificarlo, y en este tiempo adicional se están venciendo las solicitudes. Se recomienda a los asesores darle solución a los tickets con un día de anterioridad antes de vencerse, para darle tiempo al usuario de cerrar y calificar los casos y no afectar este indicador.


Se identificó, que en algunos casos se están direccionando mal las solicitudes, y al momento que llegan al asesor que realmente da la solución ya se ha consumido el tiempo de atención del ticket. Esto se presentó debido a que el usuario al crear el ticket no escoge la categoría que corresponde realmente al caso y queda asignado a un supervisor diferente al que corresponde. Para este caso el Screener de mesa de ayuda, revisará las reglas que tiene configuradas la aplicación para el direccionamiento de solicitudes.

En otros, la solución dependía de un externo y no se cambió el estado de los tickets.

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

ZAO, ZCSUR, ZSUR, JCM

Este comportamiento es muy variable porque depende de la cantidad de solicitudes que son reportados mes a mes en cada zona, y que los asesores permiten que los casos lleguen a su tiempo máximo de atención para ser cerrados, aunque no incumplen en los tiempos de atención se eleva el tiempo promedio.

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CÓDIGO: FI-GQ-GCMU-002-001
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN: 004-10-04-2013
		PÁGINAS: Página 7 de 5

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

ZAO, ZCAR, ZCBOY, ZOCC, ZCSUR

Este comportamiento es muy variable porque depende de la cantidad de solicitudes que son reportados mes a mes en cada zona, y que los asesores permiten que los casos lleguen a su tiempo máximo de atención para ser cerrados, aunque no incumplen en los tiempos de atención se eleva el tiempo promedio. En los requerimientos también se puede aumentar los promedios de atención debido a que la solución depende de un tercero a la GIDT y el ticket no es puesto en estado “En espera”.

➤ **Satisfacción en la prestación del servicio**

ZAO, ZCBOY, ZCORI, ZCSUR

De 2.145 solicitudes que ingresaron en el periodo, 36 fueron calificadas como No Satisfactorias.

Esta calificación en gran parte se presentó por la demora en el tiempo de respuesta. Aunque 32 de ellos fueron atendidos dentro de los Acuerdos de Nivel de servicio, los usuarios indican que se debe dar solución en menor tiempo. Para ello la GIDT se encuentra realizando el análisis para disminuir los límites de control de los indicadores y exigirnos un poco más en la prestación del servicio. Si después de implementado no se identifica mejora se disminuirán los tiempos en los acuerdos de nivel de servicio para la atención de incidentes y requerimientos.

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


No se presentó este caso en el periodo reportado.

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) Se identifica problemas con el hardware de la Plataforma equipos físicos (se realizó la compra de nueva Infraestructura Tecnológica)	Cuadrante 2 (Planificación) Se genera la Política de renovación de infraestructura tecnológica (para garantizar la renovación de los equipos tecnológicos, y mitigar la obsolescencia de equipos).
IMPORTANCIA -	Cuadrante 3 (Asignación)	Cuadrante 4 (Redefinición) Establecer el presupuesto que garantice el cumplimiento a la política de renovación de los

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: FI-GQ-GCMU-002-001
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN: 004-10-04-2013
		PÁGINAS: Página 8 de 5
		equipos tecnológicos.

En el ITG del trimestre Enero-Marzo, se definieron varias acciones, las cuales se relacionan a continuación:

- **Situaciones en el cuadrante 1:**

Acciones propuestas:

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
Suministro de guayas de seguridad para aseguramiento de todos los equipos de computo

Acciones Realizadas:

- Se asignaron 11 equipos de cómputo adquiridos por modalidad leasing a cada uno de los centros
- Se realizó mantenimiento a la infraestructura tecnológica de los CERES de el Banco y Plato, al tiempo que se realizó gestión para orden de servicio para la reparación y puesta en marcha de la ups del CERES Curumaní, como resultado, ya se encuentra un CDP, y se realizó la selección de empresa y se encuentra en proceso de realización de orden de servicios.
- Se solicitaron 145 guayas de seguridad para los equipos, las cuales fueron incluidas en el nuevo contrato de repuestos.

- **Situaciones en el cuadrante 2:**

Acciones propuestas:

Instalación de cámaras de seguridad por lo menos en el nodo Valledupar

Acciones Realizadas:

- Se inició estudios para la instalación de cámaras en el centro y se han recibido varias propuestas para la instalación del sistema de cámaras y se encuentran en proceso de recisión

- **Situaciones en el cuadrante 3:**

Acciones propuestas:

- Asignación de espacios en la SAN instalada en el NODO a los centros que no cuenten con mecanismos de copias localmente.

Acciones Realizadas:

- Se agregaron los equipos de los CERES de Plato y el Banco al dominio de la UNAD

- **Situaciones en el cuadrante 4:**

Acciones propuestas:


- Se debe redefinir las acciones para el seguimiento del incumplimiento de los ANS y de malas calificaciones de la mesa de ayuda.

Acciones Realizadas:

- Se agregó opción de seguimiento a los incumplimientos al ANS mediante encuesta, a través de la mesa de servicio

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.

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: FI-GQ-GCMU-002-001
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN: 004-10-04-2013
		PÁGINAS: Página 9 de 5

- 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).

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:

- Razones por las cuales no se han cerrado las acciones en estado rojo en las fechas estipuladas.
- Razones por las cuales no se ha dado inicio formal a las acciones en estado amarillo.

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

- 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 2 acciones de mejoramiento, que se resumen a continuación:

1 Acción sin reporte de avance, a pesar de haber iniciado.

- **3381-GIDT:** Estandarizar la documentación para realizar el seguimiento a eventos fortuitos que afectan la prestación del servicio.

Se implementó una encuesta dentro de la aplicación de mesa de ayuda, bajo la cual los asesores que incumplan los acuerdos de nivel de servicio en la atención de incidentes y requerimientos, realizarán seguimiento a cada caso indicando la razón por la cual se presentó el incumplimiento.

Esta encuesta comienza aplicar a partir del mes de Julio/2013.

1 Acción próxima a vencerse

- **3892-GIDT:** Unificar el mecanismo que se utiliza para registrar el uso de los equipos de cómputo a nivel nacional.

En conjunto con los Gerentes espejos de la GIDT, se están revisando las posibles opciones que se pueden implementar en la UNAD, para que las unidades encargadas puedan generar estadísticas de usabilidad de los equipos de cómputo.

4 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?

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

Planificación del Check list para realizar las auditorías a los equipos de la UNAD.


1. Fallas en la infraestructura de comunicaciones del proveedor de conectividad en Colombia

Se realizó el respectivo seguimiento a las distintas fallas presentadas sobre los enlaces de datos que componen la solución de red de la universidad, con base a esto se han realizado distintas acciones de mejora como migraciones de las rutas internacionales que usa la UNAD hacia internet.

Estas fallas se han detectado gracias a los distintos informes generados como son:

- Anexo (cuadro de disponibilidad meses Abril, Mayo 2013)
- Anexo Informes de disponibilidad mes de ABRIL.
- Informes de casos de fuerza mayor enviados por el proveedor para los meses de Abril y Mayo de 2013.

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

Se realizó fortalecimiento de la infraestructura de redes de la UNAD ampliando en capacidad de BW de banda a 13 enlaces principales

2. Fallas en la infraestructura IT y pérdida de información de equipos institucionales.

Se espera la ejecución del mantenimiento de la UPS de la Zona.

Esto afecta al proceso de Administración de Infraestructura Tecnológica porque 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 pérdida 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 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

3. Pérdida de la Información institucional en los equipos asignados al personal

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, dentro de la última revisión se observa un 28 % uso.

Implementar la política de backups en todos los centros que componen la zona (Uso de la SAN), para fortalecer el sistema de retención de la información por medio de copias de seguridad. Se ha configurado la SAN a 125 equipos de un total de 127 en toda la zona sur.

4. 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%, se realizaron mantenimiento a planta telefónica.

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

El seguimiento que se ha realizado es cuando un equipo de cómputo presenta fallas se tienen equipos de reserva para proporcionarle uno al usuario realizarle copia de seguridad. 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 generándole un ticket, de ahí este ticket llega a la consola de los asesores donde en un determinado tiempo es atendida la solicitud.

*La realización de cambio de equipo se realiza por medio de la opción de leasing estos equipos son renovados cada tres años y el mantenimiento preventivo se realiza dos veces por año, en caso de garantía directamente con el fabricante, cada año en las zonas se realiza requerimientos nuevos de leasing.

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

5 AUTOEVALUACIÓN DE LOS EJERCICIOS DE REVISIÓN AL PROCESO

Organice en términos de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas, Amenazas, aquellas situaciones internas o externas que afectan su proceso, haga una autoevaluación del proceso, fruto de los ejercicios de revisión que se realizaron a éste en el último periodo. En caso de ser necesario relacione el plan de mejoramiento en el módulo para la formulación de planes de mejoramiento SSAM.

<u>DEBILIDADES</u> (Situaciones que han desfavorecido el desempeño del proceso, el reporte oportuno de la información y que afectan la percepción de calidad)	<u>OPORTUNIDADES</u> (Situaciones que representan una mejora continua o modernización del proceso, incluidos aspectos normativos, organizacionales) y aspectos propios del proceso)
<p>Ausencia de espejos locales en los centros de Puerto Carreño, Amazonas, Guainía y Cumaral.</p> <p>Difícil comunicación con los centros con conexión VSAT.</p>	<p>Propuestas de proyectos dentro de innovación tecnológica en el quehacer institucional.</p>
<u>FORTALEZAS</u> (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)	<u>AMENAZAS</u> (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>Talento Humano apto para realizar las actividades encomendadas y proponer acciones innovadoras, comunicación asertiva con los espejos de la GIDT en la Zona Occidente, mediante la utilización de las TIC's.</p> <p>El Proceso cuenta con gran control desde la GIDT, sin perjuicio de la operación oportuna en cada centro</p> <p>Comunicación asertiva con los espejos de la GIDT en la Zona</p> <p>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.</p>	<p>Centralización de los privilegios de administración del correo institucional.</p> <p>Centralización de los privilegios de administración del dominio.</p> <p>Se debe revisar el procedimiento de creación de correos ya que afecta la atención a los usuarios en tiempos determinados.</p> <p>Perdida de conectividad por infraestructura de red eléctrica regulada y de datos instalada en los centros.</p>

Relacione el plan de mejoramiento en el módulo para la formulación de planes de mejoramiento SSAM.

NOTA: Los ejercicios de revisión podrán ser: Auditorías Internas, auditorías externas, revisiones del Clúster, visitas externas, entre otros.

NOTA: LA GCMU verificará que las acciones planteadas en este informe estén registradas en el SSAM.

Este informe debe ser enviado desde el correo institucional del líder del proceso al correo gerencia.calidad@unad.edu.co
Asegúrese de estar utilizando la versión actualizada de este formato. Consúltelo en <http://calidad.unad.edu.co>.