	<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>		SELECCIONE
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	GESTION TECNOPEdagogICA EN MEDIOS Y MEDIACIONES	
<b>NOMBRE DEL LÍDER DEL PROCESO:</b>	GLORIA C. 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 MARTINEZ CARDONA
	<b>ZCBC</b>	
	<b>ZCBOY</b>	VÍCTOR FERNANDO CAÑÓN RODRIGUEZ
	<b>ZCORI</b>	DIANA CAROLINA PABÓN GONZÁLEZ
	<b>ZCSUR</b>	RUTH ESPERANZA LOPEZ MEDINA
	<b>ZOCC</b>	DEYSER GUTIÉRREZ A.
	<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

	<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

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
Orientación en las etapas de carga de trabajos de grado.	Recurrencia	Cambio en las actividades de entrega de trabajo de grado.	Ajuste de información en el portal web de biblioteca, retiro de formato de solicitudes de publicación de contenidos, puesta en funcionamiento del formulario de autorización en línea y Modificación de la circular de entrega de trabajos de grado de la VIACI.
búsqueda de eBooks	Recurrencia	Disminución de la oferta de ebook's suscritos en las bases de datos.	Vinculación de ebook's de acceso abierto y de ebook's suscritos con la VIACI con Science Direct al descubridor de biblioteca.
Entrega de diplomas FF	Recurrencia	Registro y control no entrega a tiempo base de datos de personas que se encuentran al día en pagos.	Reunión con la oficina de Registro y control para creación de un aplicativo en línea, con el fin de que el Coordinador de Formación de Formadores tenga acceso a consulta de esta base de datos.

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:

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

**Procedimiento “Gestión Tecnopedagógica para la Formación a Distancia en el Campus Virtual:** Mediante directriz establecida por la Vicerrectoría de Medios y Mediaciones Pedagógicas y la Vicerrectoría Académica y de Investigación para el manejo de cronograma en el alistamiento de cursos y optimización del tiempo de la certificación.

- ¿Cuál fue la causa raíz?

Algunos cursos no se abren oportunamente de acuerdo con el cronograma de actividades, porque no cumplen con la certificación de calidad exigida por el procedimiento.

- ¿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.

Capacitación Tecnopedagógica de Cursos Core en Campus Virtual del 24 al 28 de junio mediante Web Conference (circulares 100-020 y 100-022).

- ¿La situación fué solucionada?

Se realizara la medición de la efectividad en el mes de agosto.

- **NOTA:**

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

- ¿Cuál fue la causa raíz?

La raíz del problema es la no asignación de recursos, sean éstos tutores cátedra o recursos económicos – ni parciales, ni totales – para contratar los laboratorios oportunamente.


## **2 DESEMPEÑO DEL PROCESO**

### **2.1 ANÁLISIS DE INDICADORES.**

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

1. Desempeño Bajo: Indicadores que tienen como mínimo dos de las tres últimas mediciones por debajo del límite de control inferior.
  - a. Indicar las acciones que se tomaron en el trimestre pasado para evitar este comportamiento.
  - b. Indicar la causa raíz del comportamiento del indicador a lo largo de este trimestre.
  - c. Formular acciones de mejora en el módulo para la formulación de planes de mejoramiento SSAM.
2. Sobredimensionamiento de la medición: Indicadores que tienen como mínimo dos de las tres últimas mediciones por encima o en el límite de control superior.
  - a. Indicar las acciones que han adelantado para el rediseño del indicador.

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 4 de 5

Gestión de contenidos y repositorios, Sobre el uso de bases de datos, este indicador para el 2013-2 se encuentra en un 320% de cumplimiento, esto evidencia una mayor consulta de forma autónoma gracias a la web de búsquedas y su vinculación desde el curso virtual, 4 de cada 10 usuarios hacen consultas a las bases de datos. Para incrementar este uso se ha solicitado su vinculación a todas las plataformas de convenios y de educación permanente de la caja de búsqueda de moodle, en este caso se solicitó ajuste de la media, límite inferior y límite superior para reflejar datos más coherentes con la medida.

Servicios de orientación e información, El indicador de visitas con uso para el trimestre 2013-2 es de 166 %, este se ve afectado por el cierre de semestre académico con la disminución de las actividades relacionadas con la biblioteca, este disminuyo a una relación de 3 por cada 10 usuarios; Al igual se solicitó modificación del indicador para ajustar la media de uso de bases de datos que el momento es muy superior a la estipulada.

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

**Procedimiento: Gestión Tecnopedagógica para la Formación a Distancia en el Campus Virtual:**

Las dos últimas mediciones del indicador ha estado estable, para 2012 II con 99.44% y 2013 I con 99.60%.

Por lo anterior subimos al 95% la exigencia del cumplimiento de los cursos certificados sobre la oferta final.

CORTE	% CURSOS CERTIFICADOS
2012 II	99.44%
2013 I	99.60%

Conforme a los reportes generados por los líderes de cada unidad adscritas al área de Medios y Mediaciones Comunicacionales VIMEP, puede argumentarse que en términos generales, el cumplimiento de las metas previstas para lo corrido del segundo trimestre de 2013 (abril, mayo, junio), ha sido satisfactorio. A continuación se relaciona:

**Radio:**


**Meta prevista año, 550 emisiones, cumplimiento acumulado a junio, 59%**

**Meta segundo trimestre 137,5 emisiones, cumplimiento 174 emisiones, Var 27%**

**Televisión Abierta producciones realizadas:**

**Meta prevista año ED 46 Cumplimiento acumulado a junio, 46%**

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 5 de 5

Meta prevista año      COR 22 Cumplimiento acumulado a junio, 45%  
Meta prevista año      C&T 26 Cumplimiento acumulado a junio, 38%

Meta segundo trimestre      ED 12 Cumplimiento 100%  
Meta segundo trimestre      COR 5 Cumplimiento, 60%  
Meta segundo trimestre      C&T 6 Cumplimiento 83%

**Canal UNAD emisiones realizadas:**

Meta prevista año 120 cumplimiento acumulado a junio, 74%  
Meta segundo trimestre 30 Cumplimiento 55. var 83%

**Proyectos especiales:**

Meta prevista año, 10 productos. Cumplimiento acumulado a Junio 40%


**Sistema de Almacenamiento y Conservación de contenidos audiovisuales al segundo trimestre: 100%**

**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>Cuadrante 1 (Atención inmediata)</p> <p>Por amenazas en vulnerabilidad informática y disminución de productividad, debido al retiro de soporte de seguridad en CMS y a la obsolescencia de hardware, todo contenido web que actualmente está administrado bajo la versión 1.5 de Joomla y alojado en los servidores NAP de Miami, debe ser escalado a la versión 2.5 del mencionado administrador, y migrado a los nuevos servidores dispuestos en Telefónica (Bogotá, Colombia)</p>	<p>Cuadrante 2 (Planificación)</p> <p>a. Contar con el sistema de referencia en línea con un agent para respuesta inmediata y en tiempo real a las solicitudes por usuarios.</p> <p>b. Suscribir el sistema de obtención de contenidos de más de 6.000 bibliotecas con el convenio interbibliotecario de OCLC.</p> <p>c. Participar de la catalogación colaborativa de OCLC para procesar más de 1500 libros por ingresar al sistema bibliográfico de la UNAD</p> <p>d. Contar con el sistema estadístico que reporte el uso de bases de datos.</p> <p>Una vez migrados los sitios web a los nuevos servidores y escalados a la versión 2.5 de Joomla, se revisará la información, pertinencia de los sitios web y su concordancia con las políticas institucionales internas y externas (política editorial y estándares de gobierno en</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 6 de 5
		<p>línea según manual 3.1).</p> <p>Se priorizará la revisión en los sitios web de las zonas.</p> <p>Se actualizará la política editorial del sitio web, de acuerdo con las novedades, disposiciones y lineamientos en usabilidad y accesibilidad, una vez culmine el proceso de actualización y migración de contenidos en Joomla 2.5.</p> <p>Se enviará un correo electrónico a los Coordinadores Zonales de Medios Comunicaciones, con el nuevo Video Clip sobre la Radio UNAD Virtual para que sea mostrado en los eventos organizados por las sedes como lo son: la Inducción de estudiantes y Tutores nuevos y antiguos, Semana Unadista etc. Como una manera de invitar a toda la familia unadista a escuchar la emisora y conocer sus servicios.</p> <p>Tutoriales del manejo de la biblioteca.</p> <p>Conferencia de inducción para tutores nuevos y antiguos exponiendo lineamientos del manejo de la nueva versión de moodle en campus.</p>
<b>IMPORTANCIA</b> -	<p>Cuadrante 3 (Asignación)</p> <p>El envío de los programas de TV por parte de los realizadores en el caso de Educación y desarrollo humano, Ciencia y Tecnología y NotiUNAD no lo entregan en el día estipulado por parte de CanalUNAD. Los días de entrega son los miércoles.</p> <p>Las personas responsables de dichas responsabilidades son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• AURA MARIA BERNAL (NotiUNAD)</li> <li>• ANDREA GOMEZ HURTADO (Ciencia y Tecnología)</li> <li>• KATERINE GARCIA TORRES (Educación y desarrollo humano)</li> </ul> <p>Estas personas se comprometen a entregar los programas los días miércoles de todas las semanas, con el fin de que no haya</p>	<p>Cuadrante 4 (Redefinición)</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 7 de 5
	<p>contratiempos con las publicaciones en CanalUNAD, también en el caso de Educación y desarrollo humano se comprometen a entregar el CC a tiempo por parte de los contratistas de Estados Unidos, quienes se comprometieron a hacer llegar dicho CC (Closet Caption).</p> <p>Se revisarán las plantillas asignadas para las zonas y se actualizarán las mismas para todas las páginas internas; de tal forma, que las zonas del encabezado y del pie de página sean transversales en todo el sitio web de la UNAD.</p> <p>Entrega por parte del comunicador zonal de 1 producto semanal del programa Academia en la Nube, embrujo llanero, RUV y notiunad con apoyo o participación de la red de corresponsales</p> <p>Capacitaciones mensuales del manejo de la biblioteca virtual.</p> <p>Radio : Alejandra Mejía          Teleconferencia: Alejandra Mejía          Comunicación a través de medios: Alejandra Mejía          Contenidos y repositorios: Nestor de los Ríos          Servicios de Orientación e información: Nestor de los Ríos</p>	

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.

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 8 de 5

### **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.

- ✓ Una de las estrategias más relevantes es el apoyo brindado a directores y evaluadores de curso mediante por medios tales como SKYPE, correo electrónico Webconferencia, asesoría personalizada, para el diseño de cursos académicos.
- ✓ 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. Jornada de Capacitación nacional con directores y evaluadores de curso para dar orientaciones sobre procesos de alistamiento para 2013-2.
2. Estandarización de preguntas en lecciones y quices, únicamente se tienen en cuenta preguntas de selección múltiple con única respuesta.
3. El ingreso de los directores de curso a la datateca para que los mismos actualizaran sus contenidos
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 de Curso a través del programa de formador de formadores

- ✓ Las estrategias que se han utilizado para mantener la calidad de los productos comunicacionales son:

1. Toda la información que será publicada desde la zona pasa por filtro y revisión de la Comunicadora Social.
2. Cada información nota Ruv, programa radial, Noti-unad, noti-capsula etc, se envíe con el respectivo formato de envío de noticias diligenciado y firmado por el responsable del proceso, en este caso la Comunicadora Social.
3. Ninguna información es publicada sin la revisión y aprobación de la líder de medios nacional Aura Maria Bernal.

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

#### **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.
  - ✓ Acción: Diseño de un curso de inducción a los servicios de la biblioteca, Como solicitud de mejoramiento del líder de biblioteca, para implementar este curso se debe diseñar pero se presentaron inconvenientes, ya que la persona que lo estaba diseñando presenta una discapacidad física en miembros inferiores y debido a su condición estuvo incapacitado un tiempo, así fue que después de terminado el curso, se solicitó a campus la revisión y VoBo. Del curso pero se encontraban en cargue del II-2013, segundo periodo del 2013, por lo que se solicitó plazo hasta el mes de agosto que es cuando inicia el periodo académico y lo planeado es que los estudiantes que ingresen tengan en su inducción este curso. Sin embargo no obtuvimos el plazo solicitado al SSAM.
- b. Razones por las cuales no se ha dado inicio formal a las acciones en estado amarillo.

Se encuentran en proceso de elaboración de las respuestas para cerrarlas en el mes de diciembre

- 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.

Zona Occidente, Inventario de egresados de la zona de los periodos 2005 a 2011 para hacer el seguimiento a su alternativa de proyecto de grado y verificar contra los repositorios la existencia del trabajo de grado y/o proyecto de investigación

Porcentaje reportado:81%

Se realiza un seguimiento a las diferentes opciones de grado, diferente a trabajo de grado, como cursos de Especialización y otros.

#### **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.

No se logró ingresar el 10 julio a las 7:00pm a el aplicativo de riesgos para copiar la información que reposa en el aplicativo de riesgos y que es la misma que solicitan en este informe.

2. ¿Qué acciones de mitigación se han tomado en el trimestre y porcentaje de avance?

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 10 de 5

## 6 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.


<i>DEBILIDADES (Situaciones que han desfavorecido el desempeño del proceso, el reporte oportuno de la información y que afectan la percepción de calidad)</i>	<i>OPORTUNIDADES (Situaciones que representan una mejora continua o modernización del proceso, incluidos aspectos normativos, organizacionales) y aspectos propios del proceso)</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Retraso en la asignación de la infraestructura tecnológica para los servicios de biblioteca, caso LDAP para logeo único de usuarios, caso Joomla con la asignación de la nueva instancia para la migración del nuevo sitio y caso repositorio con la asignación de la SAN para migrar a la nube el sitio web.</li> <li>✓ Desorganización de la información y dispersión de la misma en los sitios web de las zonas.</li> <li>✓ Diversidad de recursos y plantillas que dificultan la homogenización visual y de estructura entre las páginas de las zonas y las que se administran desde la Sede Nacional JCM</li> <li>✓ Conflicto técnico de las versiones 1.5 y 2.5 de Joomla que dificulta y hace más dispendiosa la migración de contenidos.</li> <li>✓ Cambios en la metodología de trabajo, debido a los momentos imperativos, como la necesidad inmediata de formatear el servidor de NAP en menos de un mes.</li> <li>✓ Dilación en la creación o expansión de dominios por parte de telefónica. Pueden tardarse hasta 20 días.</li> <li>✓ Problemas técnicos para la conectividad de la webconference.</li> <li>✓ Presentación de tecnología diferente para la conexión sincrónica a través de teleconferencia. Suceso evento ceremonia de apertura de Eduq@2013.</li> <li>✓ Número de revisores pocos</li> <li>✓ Aplicativo de Acreditación</li> <li>✓ No todos los docentes (directores y</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Modificación de los niveles de cumplimiento de los indicadores del servicio de biblioteca.</li> <li>✓ En la encuesta de identificación del estado de las bibliotecas universitarias se identificó la oportunidad de contar con los servicios mejorados de referencista virtual (agenti) y el software de estadísticas y por análisis de los servicios la oportunidad en gestión de contenidos con OCLC y catalogación colaborativa de textos.</li> <li>✓ VoBo para el diseño del curso de biblioteca.</li> <li>✓ Apoyo de las escuelas con la verificación de textos para descarte de las salas de biblioteca.</li> <li>✓ Estandarización de plantillas para todo el sitio web, de tal forma que el encabezado y pie de página sean siempre los mismos.</li> <li>✓ Estandarización en la presentación de menús y esquemas de navegación.</li> <li>✓ Mejoramiento de productividad y eficiencia de los servidores, con lo cual los procesos de usuarios internos y externos con los sitios web de la UNAD serán más dinámicos.</li> <li>✓ Actualización del administrador de contenidos (Joomla) y disminución de vulnerabilidad informática</li> <li>✓ Búsqueda de nuevas aplicaciones tecnológicas que permitan optimizar la conectividad.</li> <li>✓ Búsqueda de la solución tecnológica para suplir las necesidades de esta tecnología a través de los insumos del edificio inteligente, exploración de otras herramientas..</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 11 de 5


<p>evaluadores) están certificados como directores (externo)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Los realizadores no envían los capítulos del programa a tiempo y esto genera que se repitan capítulos, lo que desmotiva al oyente para seguir conectado</li> <li>✓ Apropiación de los actores académicos al proceso de corresponsalía dentro de las actividades que desarrollan diariamente.</li> <li>✓ Mayor participación de la Red de Corresponsales a unidad de prácticas obligatorias de estudiantes de comunicación social.</li> <li>✓ Falta de asignación de equipos con licencias para edición en la dependencia de Medios.</li> <li>✓ Falta de una Herramienta Tecnológica Digital, para el control del préstamo de los Bienes Culturales.</li> <li>✓ Falta de envío de información noticiosa por parte de los diferentes Escuelas y centros de la zona</li> <li>✓ En la Zona Centro Oriente se presenta debilidad en producción de medios informativos, dado que no cuenta con la infraestructura tecnológica para su realización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Durante este segundo trimestre de 2013 el procedimiento de TV Abierta ha tenido la oportunidad de trabajar en la mejora continua y modernización de nuestro proceso al comenzar al recibir los insumos necesarios para los equipos de producción en exteriores (micrófonos inalámbricos, luces portátiles, kits de luces, maletas para cámaras, entre otros), a su vez modernizar el estudio de televisión al contar las nuevas luces para dicho estudio, pantalla touch y adquirir nueva cámara de tv de ultima tecnología, tarjetas de memoria para las cámaras con las que ya cuenta TV Abierta, lectores para dichas tarjetas y discos duros para almacenamiento.</li> <li>✓ A su vez comenzó el proceso de adquisición de la mano de la GIDT de las nuevas salas de edición con programas Final Cut y Premier para los programas de COR, el Panel del Señor Rector, Graficación y demás solicitudes que lleguen al área de televisión.</li> <li>✓ De igual manera dio inicio a la implementación del sistema de Close Caption en los 3 programas de tv abierta Con Olor a Región, Educación y Desarrollo y Ciencia y Tecnología, los cuales ya se han comenzado a emitir con este nuevo sistema por los canales de televisión abierta y le damos cumplimiento a la inclusión de personas con discapacidad auditiva según lo reglamenta la ley.</li> <li>✓ Actualizar la rúbrica</li> <li>✓ En estos momentos la emisora cuenta con una serie de alianzas con otras instituciones que le permiten aumentar audiencia y diversificar su programación.</li> <li>✓ Articular a todos los actores académicos y administrativos a la red de corresponsales en la generación de información relevante para la Universidad a través de los medios de comunicación.</li> <li>✓ Definir criterios nacionales para que cada unidad informe sobre las actividades que desarrolla</li> <li>✓ Fuentes de información desde los 9 centros</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 12 de 5

	<p>de la zona centro Boyacá.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mantenimiento permanente de los Bienes Culturales ubicados dentro de la Biblioteca.</li> <li>✓ Digitalización material video gráfico</li> </ul>
<i><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)</i>	<i><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)</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Versatilidad en la respuesta a los planteamientos surgidos del análisis de los servicios de biblioteca que se hacen cada mes y los comentarios y observaciones del soporte que se realiza a los funcionarios espejo del servicio de biblioteca.</li> <li>✓ Compromiso y cualidad profesional del equipo Web de la Sede Nacional JCM</li> <li>✓ Total disposición de la Gerencia de Innovación y Desarrollo Tecnológico en las soluciones de hardware que soportan el trabajo del equipo Web de la Unad</li> <li>✓ Durante este segundo trimestre de 2013 el procedimiento de TV Abierta ha demostrado que su fortaleza es la pronta respuesta a las solicitudes generadas tanto por las otras dependencias de la universidad como por los canales de televisión externos para los que se emiten contenidos audiovisuales. También se ha fortalecido el equipo de tv abierta en generación de piezas animadas en 3D dándole modernidad a los contenidos gráficos y estar así a la vanguardia de la tv mundial.</li> <li>✓ De igual manera el equipo se sigue fortaleciendo al crear nuevos comerciales para televisión e internet</li> <li>✓ Planificación colectiva con las unidades oferentes de los cursos para definir cronograma de certificación de cursos</li> <li>✓ Se logro incluir en los cursos académicos el banner y el link de la emisora el cual tuvo respuesta inmediata de los estudiantes y se ha aumentado el número de oyentes de la</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Dificultad en la apropiación general de los criterios para la publicación de contenidos; empleo de módulos, extensiones y componentes; y utilización de recursos gráficos. No es homogéneo el criterio de los administradores de espacios web sobre las buenas prácticas</li> <li>✓ Pérdida total de la conectividad lo que interfiere con el uso de este sistema de comunicación.</li> <li>✓ Interferencia en el evento, en el cual la UNAD era la anfitriona de Colombia.</li> <li>✓ Número creciente de cursos en oferta académica. En el último año se ha incrementado en más de 100 cursos.</li> <li>✓ Que la emisora no cuente con suficiente espacio en el servidor para alojar los programas y audios que emite la Radio UNAD Virtual.</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 13 de 5
emisora. ✓ Emisión de información de calidad y contenidos de interés para la comunidad académica.  ✓ Capacitación continua personalizada a estudiantes en temas relacionados con el ingreso y uso a los Recursos Virtuales en la Biblioteca.  ✓ Instalación de cabina de audio para grabación de programas dentro del CEAD.		

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.**