	<b>FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-1-1
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN:</b> 0-13-09-2013
		<b>PÁGINAS:</b> Página 1 de 5

## 0. INFORMACIÓN GENERAL DEL INFORME

<b>PERIODO DE INFORME:</b>		01 Julio a 30 de Sept
<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 983 PQR, en su mayoría corresponden a temas de la plataforma tecnológica

PLATAFORMA TECNOLÓGICA: 930  
SEDE NACIONAL: 25  
ZONA CENTRO SUR: 8  
ZONA CENTRO BOGOTA: 7  
ZONA OCCIDENTE: 5  
ZONA CARIBE: 5  
ZONA ORINOQUIA AMAZONÍA: 1

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> F-3-1-1
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN:</b> 0-13-09-2013
		<b>PÁGINAS:</b> Página 2 de 5

ZONA SUR: 1

ZONA CENTRO BOYACÁ: 1


SITUACIÓN TEMA O SUBTEMA QUE PRESENTABA RECURRENCIA EL TRIMESTRE PASADO	ACCIÓN DE MEJORA PLANTEADA EL TRIMESTRE ANTERIOR	¿SE SOLUCIONÓ LA SITUACIÓN?	MOTIVO DEL INCUMPLIMIENTO
Inconvenientes presentación evaluaciones Nacionales Virtuales.	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.	SI	N/A
Ingreso al Campus		SI	N/A
Reabrir Evaluación		SI	N/A
Acceso a cursos no disponibles		SI	N/A
Inconvenientes con Actividades		SI	N/A
Conectividad	Esta situación se presentó la semana en que la UNAD recibió la visita de pares académicos.	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
Lentitud del campus	Recurrencia	Problemas generados por la adecuación de la nueva infraestructura	Se realizaron procesos de mejora con el proveedor de los equipos buscando una óptima configuración de los mismos.
Inconveniente ingreso al campus	Recurrencia	Problemas generados por la adecuación de la nueva infraestructura	Se realizaron procesos de mejora con el proveedor de los equipos buscando una óptima configuración de los mismos.

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.

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> F-3-1-1
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN:</b> 0-13-09-2013
		<b>PÁGINAS:</b> Página 3 de 5

**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 2.054 tickets, de los cuales fueron calificados 1.813. Fueron calificados por el usuario 29 tickets como No Satisfactorios.

De 25 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 28 de ellos fueron atendidos dentro de los Acuerdos de Nivel de servicio, los usuarios indican que se debe dar solución en menor tiempo.

- ¿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.

Se realizó el análisis para disminuir los límites de control de los indicadores, su implementación se hará cuando finalice la transición del SGC a su nueva versión referente a nuestro proceso. 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.

- ¿La situación fue solucionada?

N/A.

**NOTA:**

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

**2 DESEMPEÑO DEL PROCESO**

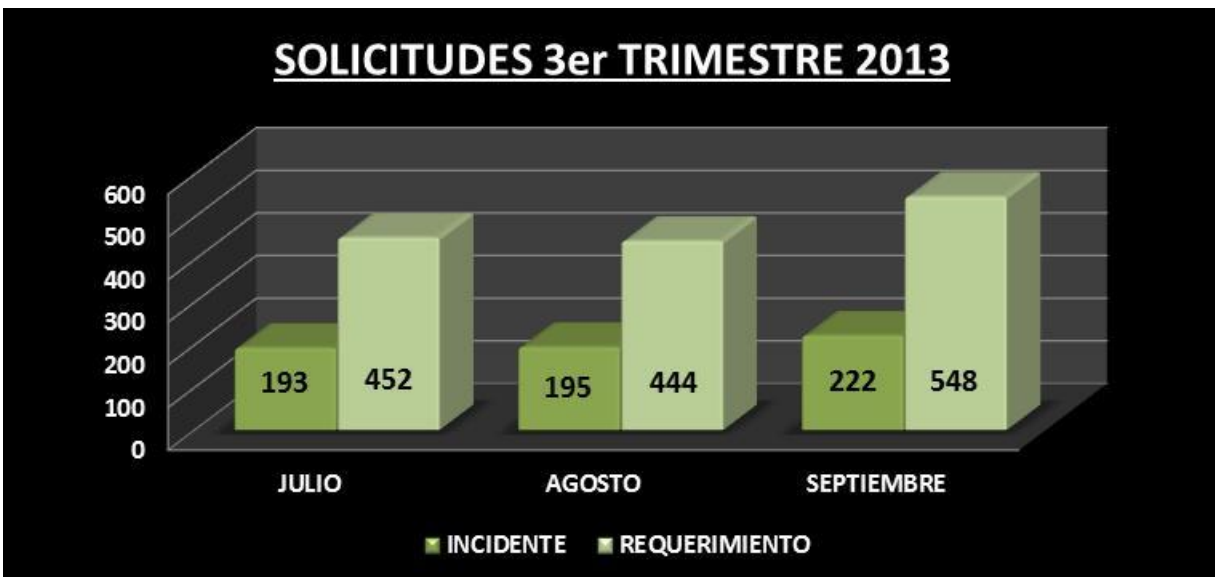
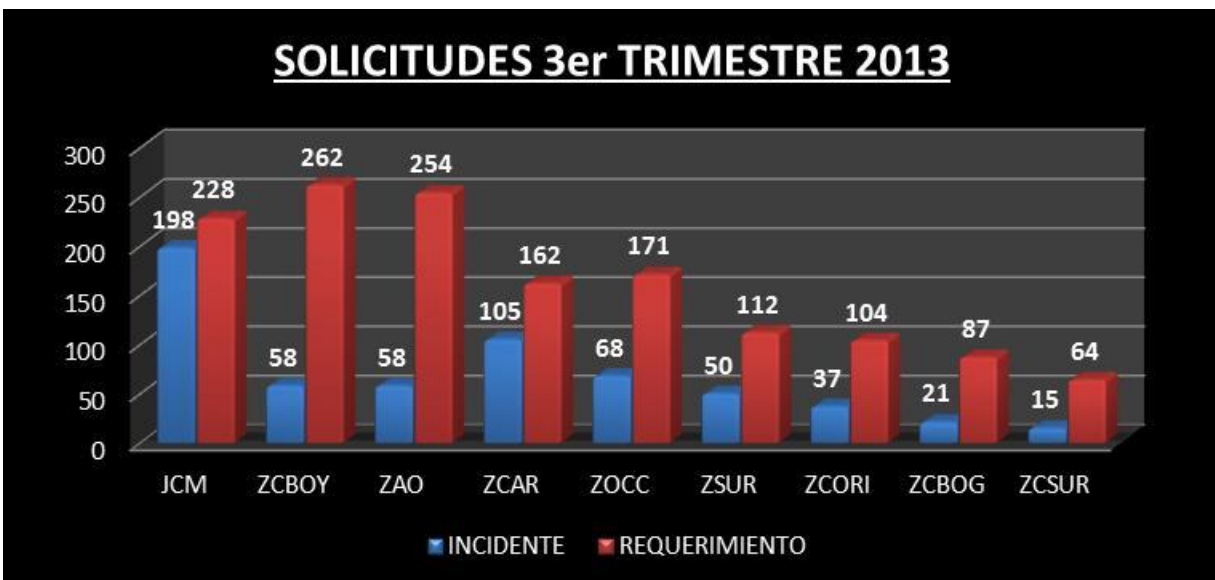
**2.1 ANÁLISIS DE INDICADORES.**


En este periodo ingresaron al proceso 2.054 tickets de los cuales 610 corresponden a Incidentes, donde la categoría más reincidente corresponde a (Incidente > Aplicaciones), este hecho se presentó debido a la preparación y cambio de equipos a través de la renovación de leasing.

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>.

1.444 corresponden a requerimientos donde la categoría más reincidente corresponde a (Requerimientos - Equipo), esta categoría contempla todas las 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; este tema siempre es el más reincidente debido a la cantidad de temas que contiene la categoría misma, teniendo el mismo comportamiento en las diferentes Zonas de la UNAD.

En el mes de Septiembre aumentó considerablemente la cantidad de solicitudes respecto a los meses de Julio y Agosto, debido a la renovación del contrato de Leasing operativo.



	<b>FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-1-1
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN:</b> 0-13-09-2013
		<b>PÁGINAS:</b> Página 5 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.

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 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, se realizó el análisis para subir los límites de control de los indicadores de la GIDT, pero no ha aplicado el cambio debido a la transición y rediseño del sistema de Gestión de Calidad.


Para este periodo se actualizaron los procedimientos y se están realizando las respectivas modificaciones según observaciones de la Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario, para el siguiente periodo se analizarán los indicadores que tiene el proceso y los nuevos que posiblemente se pueden generar; posteriormente se actualizarán los límites de control.

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:

➤ **Solución de Incidentes y requerimientos:**

ZCBOY, ZCORI, ZCSUR, ZSUR, JCM

	<b>FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-1-1
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN:</b> 0-13-09-2013
		<b>PÁGINAS:</b> Página 6 de 5

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 se encuentran en estado “EN ESPERA” en la aplicación de mesa de ayuda, debido a que se está a la espera de repuestos para el buen funcionamiento de los equipos.

En ocasiones, no se pueden atender algunos incidentes reportados debido a que los equipos son ocupados en diferentes eventos, o los usuarios no se encuentran en la institución y se debe esperar a la disponibilidad del usuario y el pc para la solución del incidente; los tickets no pueden ser cerrados hasta no haberse dado solución al mismo.

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

ZCAR, ZCBC, ZCORI, ZSUR, JCM

En algunos casos se venció el tiempo de atención, debido a que los usuarios que reportan las solicitudes no se encuentran en la institución al momento en el que el asesor se acerca a solucionar el incidente, mientras se espera la disponibilidad del usuario los casos se vencen sin ser atendidos.

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.

Por la entrega y renovación del nuevo leasing, los asesores se encuentran en asignación y configuración de los mismos, por tanto el personal dispuesto para la atención de solicitudes es menor.

Algunos tickets se están venciendo en el proceso de escalamiento y atención por parte de los especialistas que cuentan con el perfil y los permisos para dar solución al mismo.

Los asesores atienden los casos dentro de los ANS pero se les olvida darle cierre a los tickets.

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


Para este periodo, se aplicó la encuesta de seguimiento a casos que incumplen los ANS, se debe socializar con los asesores de mesa de ayuda, para que el seguimiento de los casos sea más clara y concisa, para poder determinar las posibles soluciones a nivel general.

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

ZAO, ZCAR, ZCBC, ZCORI, ZOCC, 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.



	<b>FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-1-1
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN:</b> 0-13-09-2013
		<b>PÁGINAS:</b> Página 7 de 5

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

ZAO, ZCAR, ZCBC, ZCORI, ZOCC, 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. 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", o se espera hasta su tiempo máximo de atención para actualizar el estado.

➤ **Satisfacción en la prestación del servicio**

ZAO, ZCBC, ZCBOY, ZCORI

De 2.054 solicitudes que ingresaron en el periodo, 29 fueron calificadas como No Satisfactorias.

Esta calificación en gran parte se presentó por la demora en el tiempo de respuesta. Aunque 28 de ellos fueron atendidos dentro de los Acuerdos de Nivel de servicio, los usuarios indican que se debe dar solución en menor tiempo. Otro evento se debe que no se da solución real al problema reportado, el usuario reabre el caso hasta que queda solucionado. Con el rediseño del SGC se pretendo solicitar la disminución de los límites de control de los indicadores para exigirnos un poco más en la prestación del servicio.

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:

	<b>URGENCIA +</b>	<b>URGENCIA -</b>
<b>IMPORTANCIA +</b>	<p>Cuadrante 1 (Atención inmediata)</p> <p>La creación de usuarios del SAU para los directores de curso con ello se pueden direccionar de una forma inmediata las peticiones quejar y reclamos y de esta manera no tendrá que pasar por varios usuarios una PQR.</p>	<p>Cuadrante 2 (Planificación)</p> <p>Se publica la Política de renovación de infraestructura tecnológica (para garantizar la renovación de los equipos tecnológicos, y mitigar la obsolescencia de equipos).</p> <p>Se publica la política de Seguridad de la información.</p> <p>La atención que ha requerido las UDR de Cúcuta y Barrancabermeja (en materia de conectividad, línea telefónica estos dos temas ya se atendieron, por otro lado se debe</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> F-3-1-1
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN:</b> 0-13-09-2013 <b>PÁGINAS:</b> Página 8 de 5
<b>IMPORTANCIA</b> -	<p>Cuadrante 3 (Asignación)</p> <p>La VIMEP exija a los directores y tutores de curso incluir en la información de plataforma los correos institucionales debido a que se encuentran correos personales dentro de la información de plataforma lo cual impide en muchas ocasiones que se pueda enviar información institucional que trata las PQR.</p> <p>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)</p>	<p>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). Se realizaron los CPDs correspondientes y se espera la aprobación de las oficinas competentes.</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). Se realizaron las cotizaciones de la implementación de las cámaras y se realizará el CDP correspondiente.</p> <p>Cuadrante 4 (Redefinición)</p> <p>Se debe redefinir las acciones para el seguimiento del incumplimiento de los ANS y de malas calificaciones de la mesa de ayuda.</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 cuadrante1: Acciones que sugieren una decisión inmediata por parte del líder, pues podrían afectar seriamente el desempeño del proceso.

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> F-3-1-1
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN:</b> 0-13-09-2013
		<b>PÁGINAS:</b> Página 9 de 5

- 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**

Relacione en el siguiente cuadro las situaciones en las cuales alguno de los productos y servicios del proceso, no fueron entregados con las características o atributos de calidad establecidos por la Universidad.

NOMBRE DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS GENERADOS EN EL PROCESO  (Extraídos de la caracterización de proceso)	TOTAL PRODUCTOS Y/O SERVICIOS GENERADOS EN EL TRIMESTRE	TOTAL PRODUCTOS Y/O SERVICIOS NO CONFORMES GENERADO EN EL TRIMESTRE	CENTROS REGIONALES EN LOS QUE SE ORIGINARON LOS PRODUCTOS NO CONFORMES	REQUISITOS INCUMPLIDOS  (Si el requisito se encuentra referenciado en la ficha del producto, se debe documentar textualmente, de lo contrario documéntela en esta columna)	INDIQUE LA CORRECCIÓN QUE SE DIO POR PARTE DEL LIDER DEL PROCEDIMIENTO EN CASO QUE EL REQUISITO NO SE ENCUENTRE DOCUMENTADO EN LA FICHA DE PRODUCTO (De lo contrario deje el espacio en blanco)

Analice la información del cuadro anterior y formule las acciones correctivas para evitar que se vuelvan a presentar estas situaciones, en el módulo para la formulación de planes de mejoramiento SSAM.

Para el periodo en mención no se identificó PNC (Producto No Conforme).

	<b>FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-1-1
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN:</b> 0-13-09-2013
		<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.

##### **1 Acción en Curso**

- **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 está trabajando sobre la opción concertada para implementar en la UNAD, para que las unidades encargadas puedan generar estadísticas de usabilidad de los equipos de cómputo.

##### **1 Acción Vencida**


- **4215-GIDT:** Diligenciar la Matriz de Reporte del Modelo de Indicadores 2013, considerando la información de la cual su unidad es responsable acorde a la construcción de las mediciones propuestas. Se debe diligenciar el valor calculado en la fórmula de la columna C, en las columnas O - S, así como el Periodo de reporte en las columnas T - X.

La GIDT se encuentra revisando los indicadores del proceso y validando los nuevos interpuestos por la Gerencia de Calidad.

#### **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?

	<b>FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-1-1
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN:</b> 0-13-09-2013
		<b>PÁGINAS:</b> Página 11 de 5

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

Se realizó el respectivo seguimiento a las fallas sobre los enlaces que componen la solución de red de la UNAD, esto mediante la generación de Ticket con el proveedor de conectividad y la constante vigilancia de los ANS de servicio ya establecidos

Generación de políticas de seguridad y configuración de las mismas en los dispositivos de seguridad de nuestra RED mediante RFC que permitan en control de la misma, en los últimos 3 meses se han generado 50 RFC de políticas de seguridad Nuevas.

Se adelantaron capacitaciones a los diferentes Ingenieros que componen el soporte de la *infraestructura de comunicaciones* de la UNAD en IPv6.

Se han realizado 49 mantenimientos Corporativos sobre la red de datos de la UNAD en los últimos tres meses, estos mantenimientos garantizan correcta configuración de los equipos, actualización de los mismos y de su Firmware, corrección de rutas, remplazo de equipos obsoletos, etc.

### 2. **Actualizar la Infraestructura Tecnológica en el NAP de las Américas.**

Se realizó la implementación de dos firewalls sonicwall 9200 SuperMassive en el NAP de las Américas, 1 firewall sonicwall NAS E5500 en UNAD Florida y 1 firewall sonicwall NSA E5500 en el datacenter del edificio MARM en la sede nacional José Celestino Mutis.

### 3. **Fallas en la infraestructura IT**

El riesgo se manifiesta en cuanto a las UPS que no han sido reparadas en los centros de ZONA (Dosquebradas y Medellín) exponiendo la infraestructura a variaciones de voltaje que afecten los equipos y la información institucional que se almacena, además es un factor que afecta a la implementación de sistema de gestión de seguridad de la información.


### 4. **Perdida de información de equipos institucionales.**

Respecto a la pérdida de información se hace una sensibilización 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. En el CEAD Quibdó se instala la SAN y se comienza a usar durante el próximo trimestre.

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 128 equipos de un total de 128 en toda la zona SUR.

### 5. **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%

	<b>FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)</b>	<b>CÓDIGO:</b> F-3-1-1
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN:</b> 0-13-09-2013
		<b>PÁGINAS:</b> Página 12 de 5

## 6. **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%


## 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.

<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)
<p>Cuentas de acceso a correos e intranet: se depende de otras unidades y se demora por la asignación de estas cuantas a los tutores, administrativos y estudiantes.</p> <p>Responsabilidades de otras áreas pueden perjudicar las acciones de la GIDT</p>	<p>Desarrollo de sistemas de información que den solución a las necesidades de información de la zona</p> <p>ZOCC: Propuestas de proyectos dentro de innovación tecnológica en el quehacer institucional. Durante el despliegue estratégico Se consiguió el aval para trabajar en la propuesta MOOC de la UNAD.</p> <p>ZCSUR: Implementación del proyecto de Biometría en la Zona, control de acceso de personal a los cead de Pasto, Palmira, Popayán y Ceres Santander de quilichao.</p>
<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)
<p>Comunicación asertiva con los espejos de la GIDT en la Zona</p> <p>Es un proceso bien controlado y definido con variables e indicadores claros.</p> <p>Presenta gran control en su ciclo de vida, permitiendo identificar posibles causas de problemas cuando se presenten.</p> <p>Respaldo y colaboración por parte de los Coordinadores de cada uno de los centros de la Zona</p>	<p>Centralización de los privilegios de administración del dominio.</p> <p>Centralización de los privilegios de administración del correo institucional</p>

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> F-3-1-1
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN:</b> 0-13-09-2013
		<b>PÁGINAS:</b> Página 13 de 5

**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.**