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

0. INFORMACIÓN GENERAL DEL INFORME

PERIODO DE INFORME:		01 de Oct a 13 de Dic
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 520 PQR, en su mayoría corresponden a temas de Registro y Control Académico.

PLATAFORMA TECNOLÓGICA: 205
SEDE NACIONAL: 271
ZONA CENTRO SUR: 0
ZONA CENTRO BOGOTA CUNDINAMARCA: 15
ZONA OCCIDENTE: 6
ZONA CARIBE: 8
ZONA ORINOQUIA AMAZONÍA: 5

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

ZONA SUR: 5
ZONA CENTRO BOYACÁ: 4
ZONA CENTRO ORIENTE: 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
Lentitud del campus	Se realizaron procesos de mejora con el proveedor de los equipos buscando una óptima configuración de los mismos.	SI	N/A
Inconveniente ingreso al campus	Se realizaron procesos de mejora con el proveedor de los equipos buscando una óptima configuración de los mismos.	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
Correos institucionales estudiantes	Recurrencia	Los estudiantes nuevos ingresan al correo institucional sin haber generado el proceso de matricula; Cabe aclarar que la creación de correos se realiza a partir de la creación de usuarios de campus lo cual esta atado a la generación de la matricula.	El mes de Enero/2014, se generó la circular 280-003 bajo la cual se coordina con los funcionarios espejos de la GIDT el soporte de cuentas de correo institucional para estudiantes, con el fin de mejorar el tiempo de respuesta a las inquietudes, solicitudes y/o quejas relacionadas con el funcionamiento del correo estudiantil.
Acceso a cursos no disponibles	Recurrencia	Problema de conectividad del	Solución inmediata con el ingreso al campus.

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: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 0-13-09-2013
		PÁGINAS: Página 3 de 5
		campus virtual en algunas fechas y por algunas horas.

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:

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

Para este periodo ingresaron 1.860 tickets, de los cuales fueron calificados 1.516. Fueron calificados por el usuario 27 tickets como No Satisfactorios.

De 21 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 la solución del requerimiento o incidente. Aunque 26 de ellos fueron atendidos dentro de los Acuerdos de Nivel de servicio, los usuarios indican que se debe dar solución en menor tiempo.

Adicionalmente, algunos usuarios califican como regular el servicio, pero en el momento de dar retroalimentación manifiestan estar satisfechos con el servicio prestado, por lo cual no es coherente la calificación con la retroalimentación dada.


- ¿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 ajustaron los límites de control de los indicadores del proceso. Durante el primer trimestre del 2014 se evaluará el comportamiento de los indicadores teniendo en cuenta el ajuste realizado. Si no se identifica cambio significativo; se analizara la disminución de los tiempos en los acuerdos de nivel de servicio para la atención de incidentes y requerimientos.

- ¿La situación fue solucionada?

No aplica, debido a que el ajuste de las líneas de control aplico a partir de Noviembre/2013 y diciembre es mes de cierre de fin de año en todos los procesos de la universidad, por lo cual no se puede obtener un análisis del comportamiento real del proceso.

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: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 0-13-09-2013
		PÁGINAS: Página 4 de 5

NOTA:

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

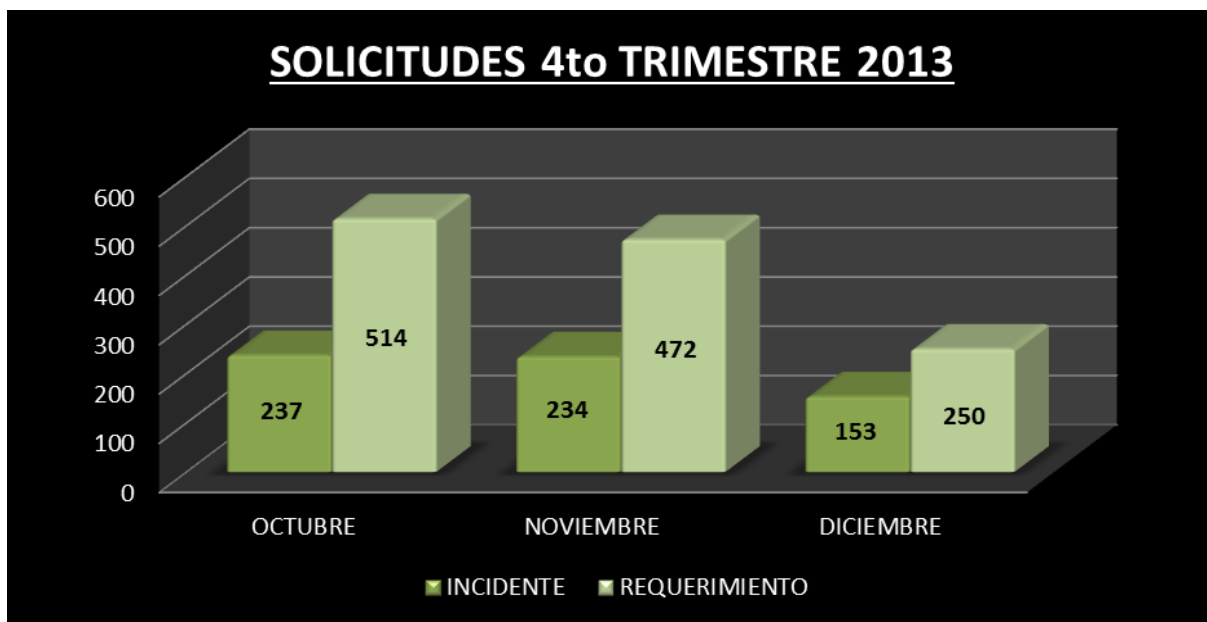
2 DESEMPEÑO DEL PROCESO

2.1 ANÁLISIS DE INDICADORES.

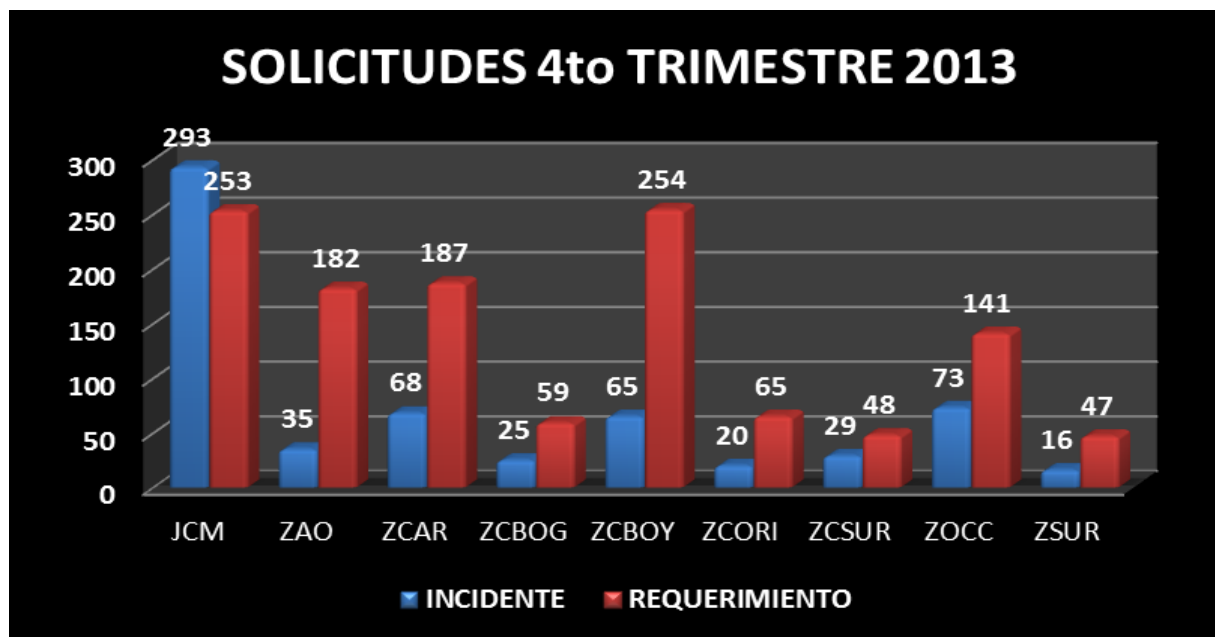
En este periodo ingresaron al proceso 1.860 tickets de los cuales 624 corresponden a Incidentes, donde la categoría más reincidente corresponde a (INCIDENTE > APLICACIONES > SII > SICO), este hecho se presentó debido a que los usuarios del sistema integrado de información colocan a través de la mesa de ayuda solicitudes de soporte al sistema, tales como corrección de datos mal registrados por ellos mismos.

1.236 corresponden a requerimientos donde la categoría más reincidente corresponde a (REQUERIMIENTO > 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 reincidente debido a la cantidad de temas que contiene la categoría misma, teniendo el mismo comportamiento en las diferentes Zonas de la UNAD. Para tener una visión mas clara de los requerimientos solicitados por los usuarios, se modificara esta categoría acorde a necesidades específicas de los usuarios.

En el mes de Diciembre disminuyó considerablemente las solicitudes que ingresaron al proceso respecto a los meses de Octubre y Noviembre, debido al cierre de vigencia 2013, parte del personal académico y administrativo finaliza sus labores a mitad de diciembre, por lo cual disminuye el ingreso de solicitudes.



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>.



Los límites de control para los indicadores de nuestro proceso, fueron ajustados a partir de Noviembre/2013.

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.

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: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 0-13-09-2013
		PÁGINAS: Página 6 de 5

Aunque estos indicadores se encuentran por encima del límite de control superior, no todos llegan al 100% de cumplimiento; se realizó la actualización de los límites de control de los indicadores de la GIDT a partir del mes de Noviembre de 2013.

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:**

ZCORI, JCM

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.

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.

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".

➤ **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.

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

ZCBOY, ZCBC, ZCORI, ZCSUR, ZSUR.

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

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

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**

ZOCC, JCM.

De 1.860 solicitudes que ingresaron en el periodo, 27 fueron calificadas como No Satisfactorias.

Esta calificación en gran parte se presentó por la demora en el tiempo de respuesta y no dar solución apropiada a las solicitudes, lo que genera que el usuario reabra el caso hasta que queda solucionado. Aunque 26 de ellos fueron atendidos dentro de los Acuerdos de Nivel de servicio, los usuarios indican que se debe dar solución en menor tiempo. Se ajustaron 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:

	URGENCIA +	URGENCIA -
IMPORTANCIA +	Cuadrante 1 (Atención inmediata) Instalación de cámaras de seguridad por lo menos en las salas de informática.	En las inducciones para el periodo 2014-I y 2014-II entregar claramente la información a los estudiantes de las evaluaciones Nacionales virtuales y las que se realizarán por proyecto insistir con este tema, e indicar el medio en el cual puede consultar esa información en el campus virtual. Centros sin GIDT locales.
IMPORTANCIA -	Cuadrante 3 (Asignación) La VIMEP debe exigir a los directores y tutores de curso, el cumplimiento de las fechas de las actividades y trabajos que se tiene en cada curso académico. 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).	Cuadrante 4 (Redefinición) Cursos impartidos desde la sede Nacional, por conexión remota de los centros.

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: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 0-13-09-2013
		PÁGINAS: Página 8 de 5

Para aquellas situaciones relacionadas con el desempeño del proceso ubicadas en cada uno de los cuadrantes formule las acciones de mejora en el Modulo para la formulación de planes de mejoramiento SSAM.


- Situaciones en el cuadrante 1: Acciones que sugieren una decisión inmediata por parte del líder, pues podrían afectar seriamente el desempeño del proceso.
- Situaciones en el cuadrante 2: Acciones que deben ser planificadas para ser realizadas en un horizonte de tiempo no superior a 3 meses y cuya efectividad será evaluada en el siguiente ITG.
- Situaciones en el cuadrante 3: Estas acciones deben ser asignadas a diferentes responsables (líderes de proceso en la Zona)
- Situaciones en el cuadrante 4: Estas acciones consisten en redefinir o plantear algún tipo de correctivo sobre el proceso, normalmente de forma y pueden ser planteadas con un horizonte de cumplimiento de 3 meses.

3. CONTROL Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN EL PROCESO

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)

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

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).

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 Vencida

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

Se esta realizando un ajuste a la propuesta en común acuerdo con los administradores de bibliotecas y de salas de internet, el proceso se esta realizando en la zona centro oriente entre la GIDT y la VIMEP, para así realizar la replicación y consenso a nivel nacional.


5 GESTIÓN DEL RIESGO EN EL PROCESO

Con base en la Información diligenciada en la aplicación de Mapas de Riesgos:

1. Enuncie los principales riesgos que afectan el (los) procesos asignados.
2. ¿Qué acciones de mitigación se han tomado en el trimestre y porcentaje de avance?

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

Se realizó el respectivo seguimiento a las distintas 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, y documentados en los informes de servicio de Octubre, Noviembre y Diciembre.

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CÓDIGO: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 0-13-09-2013
		PÁGINAS: Página 10 de 5

Generación de políticas de seguridad y configuración de las mismas en los dispositivos de seguridad de la RED mediante RFC que permiten el control de la misma, en los últimos 3 meses se han generado 38 RFC de políticas de seguridad Nuevas.

La UNAD en su propósito de dar continuidad a los servicios de conectividad que ofrece y de estar a vanguardia en las nuevas tecnologías de transmisión de datos, adelantó la fase de transición en la adopción del protocolo IPv6 en la *Infraestructura de comunicaciones* de la UNAD.

Se han realizado 45 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 del Firmware, corrección de rutas, remplazo de equipos obsoletos etc.

Adición a la red MPLS de Fusagasugá, Tumaco.

Se llevó a cabo la migración a fibra óptica de tres enlaces (Santander de Quilichao, Neiva back up, Plato Magdalena)

Entregar y configurar un pool de 32 direcciones IP públicas a la UNAD.

2. Fallas en la infraestructura IT

Atención permanente de incidentes reportados por mesa de ayuda, gestión de proyectos para dotación y/o mejoramiento de la infraestructura tecnológica, mantenimientos programados, 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.

3. Perdida de información de equipos institucionales.

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.


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.

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.

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.

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: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 0-13-09-2013
		PÁGINAS: Página 11 de 5


5. **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.

6 AUTOEVALUACIÓN DE LOS EJERCICIOS DE REVISION AL PROCESO

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

<u>DEBILIDADES</u> <i>(Situaciones que han desfavorecido el desempeño del proceso, el reporte oportuno de la información y que afectan la percepción de calidad)</i>	<u>OPORTUNIDADES</u> <i>(Situaciones que representan una mejora continua o modernización del proceso, incluidos aspectos normativos, organizacionales) y aspectos propios del proceso)</i>
<p>Cuentas de acceso a correos e intranet: Se depende de otras unidades y se demora la asignación de estas cuentas a los tutores, administrativos y estudiantes.</p> <p>ZAO: Ausencia de espejos locales en los centros de Puerto Carreño, Amazonas, Guainía, Cumaral y San José del Guaviare.</p> <p>Difícil comunicación con los centros con conexión VSAT.</p> <p>No existe una adecuada infraestructura eléctrica y de datos en los centros de la zona.</p> <p>ZCSUR: Falta de ups que daño el servidor</p> <p>Responsabilidades de otras áreas y falta de presupuesto pueden perjudicar las actividades de la IT de los centros de la Zona.</p> <p>ZCAR: Los CERES no cuentan con GIDT locales lo que hace al requerir presencia se demore mínimo 15 días en la solución debido al trámite de traslados.</p>	<p>Desarrollo de sistemas de información que dan solución a las necesidades de información de las diferentes unidades.</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> <p>ZAO: Instruir al personal de las sedes y realizar visitas técnicas y de soporte por lo menos una vez por periodo académico.</p> <p>Mejorar los canales de datos y/o de comunicaciones de las sedes de la zona, en especial las más apartadas.</p>

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CÓDIGO: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 0-13-09-2013
		PÁGINAS: Página 12 de 5
FORTALEZAS (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)	AMENAZAS (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>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>Atención de incidentes y requerimientos a través de la mesa de ayuda, ya que permiten una recepción, atención y posterior medición de la calidad en la atención al usuario con el seguimiento a incumplimientos de ANS y casos de insatisfacción de los usuarios.</p> <p>Comunicación asertiva con los espejos de la GIDT en las Zonas</p> <p>Es un proceso bien controlado y definido con variables e indicadores claros, lo que permite identificar posibles causas de problemas cuando se presentan.</p> <p>Respaldo y colaboración por parte de los Coordinadores de cada uno de los centros de la Zona</p>	<p>Perdida de conectividad por regular infraestructura de red eléctrica regulada y de datos instalada en los centros en la zona Amazonía Orinoquía.</p> <p>Centralización de los privilegios de administración del dominio.</p> <p>Centralización de los privilegios de administración del correo institucional</p> <p>Sobrevoltajes eléctricos.</p> <p>Situación de la infraestructura tecnológica de los CERES de la Zona y algunos 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.