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

0. INFORMACIÓN GENERAL DEL INFORME

PERIODO DE INFORME:		01 Enero a 31 de Marzo
NOMBRE DEL PROCESO:	FORMACION A DISTANCIA EN LOS DIFERENTES CICLOS EDUCATIVOS	
NOMBRE DEL LÍDER DEL PROCESO:	CONSTANZA ABADIA GARCIA	
NOMBRE DEL L.E.G. NACIONAL:	JOSE ARGEMIRO VERA CARDENAS	
NOMBRE DE REPRESENTANTES DE PROCESO ZONALES:	ZAO	Dr. Rubiel Guevara Garzón
	ZCAR	Dr. Juan Carlos Londoño
	ZCBC	Dr. Juan Carlos Reyes García
	ZCBOY	Dra. María Consuelo Rodríguez
	ZCORI	DR. CÉSAR AUGUSTO ÁLVAREZ CÁRDENAS
	ZCSUR	DRA. MARTHA ISABEL CABRERA OTÁLORA
	ZOCC	DR. GEORFFREY ACEVEDO G.
	ZSUR	DRA. SANDRA MILENA ARIÑO SOLANO

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:

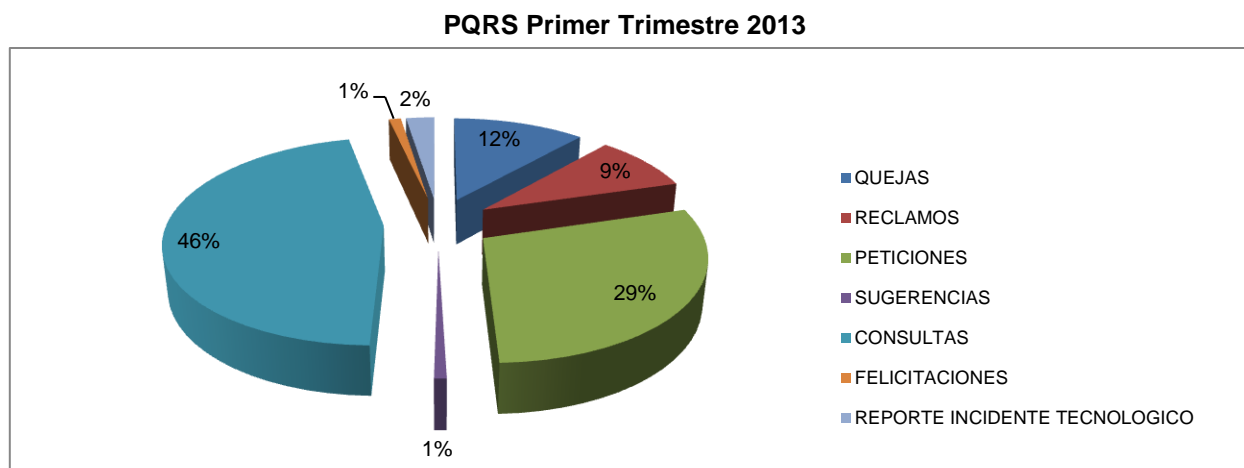
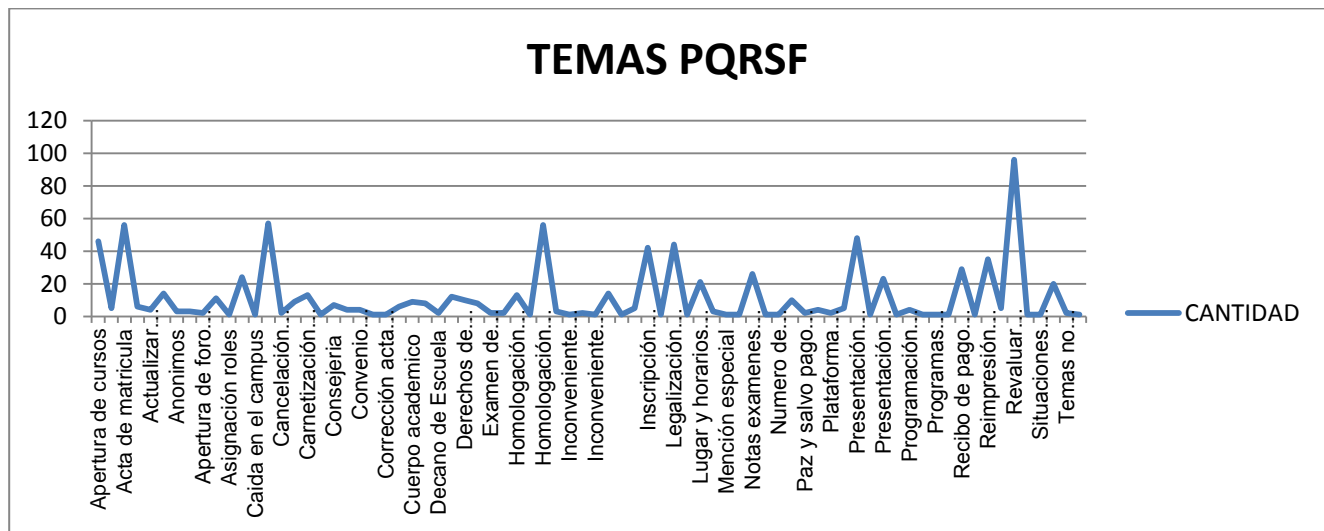
SITUACIÓN TEMA O SUBTEMA QUE PRESENTABA RECURRENCIA EL TRIMESTRE PASADO	ACCIÓN DE MEJORA PLANTEADA EL TRIMESTRE ANTERIOR	¿SE SOLUCIONÓ LA SITUACIÓN?	MOTIVO DEL INCUMPLIMIENTO
Cambio de mediación de estudio	No se realizó acción de mejora porque el tema no se había presentado. Se sugiere que se traslade a la GIDT, porque hace parte de		

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

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)		CÓDIGO: FI-GQ-GCMU-002-001
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		VERSIÓN: 004-10-04-2013
			PÁGINAS: Página 2 de 5
	SNRYC el cual paso a la GIDT.		
Homologación para programas de pregrado	Se establecieron unos tiempos para el estudio de las homologaciones	Parcialmente, actualmente se presentan menos casos en los cuales hay inconvenientes con las homologaciones	No se tenían tiempos establecidos.
Presentación examen saber Pro	Se realizó la circular correspondiente en donde se explica todo el procedimiento para la presentación del Examen.	Se soluciona la situación.	Estudiantes que no leen la circular y se desinforman.
Apertura de cursos	Realización de la acreditación de cursos de manera oportuna por parte de los directores de curso. No corresponde a este proceso, se sugiere pasarla a VIMMEP.	Parcialmente, ya que no todos los cursos académicos son responsabilidad del cuerpo académico	Demora en la apertura de cursos por falta de acreditación.
Necesidad de complementar el aplicativo de homologaciones y nivelaciones en línea	Presentación de la propuesta para de desarrollo del aplicativo de homologaciones y nivelaciones (Equipo ZCOrí y ZCar).	No aún, pero con la implementación y puesta en marcha de esta segunda etapa, avalada y respaldada por la VIACI, GIDT y SNRYCA, se espera generar un aplicativo en línea que permita realizar por completo estudios de homologación y nivelación	Las demoras para la realización de estos estudios de homologación y nivelación, por trámites casi manuales.
Necesidad de realizar seguimientos a los eventos de tutoría (teoría y práctica), para verificar su realización efectiva.	Presentar para ajustes, aprobación y publicación de los siguientes formatos: Registro de Asistencia a Encuentro Tutorial, Formato de Seguimiento Académico en la Mediación Tradicional, Formato de Seguimiento Académico en Componente Práctico, Formato de Inscripción a Laboratorios, Formato de Solicitud de Espacios Físicos, Equipos y Materiales y Reactivos para Laboratorios y Formato para asesoría del trabajo de grado.	En parte se soluciona porque se inicia la inclusión del Formato de Registro de Asistencia a Encuentro Tutorial en el SGC y se solicitará que los otros formatos se suban una vez se aprueben en el Comité de escuelas en el SGC.	Requerimientos de las auditorías y necesidades de la gestión 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>.

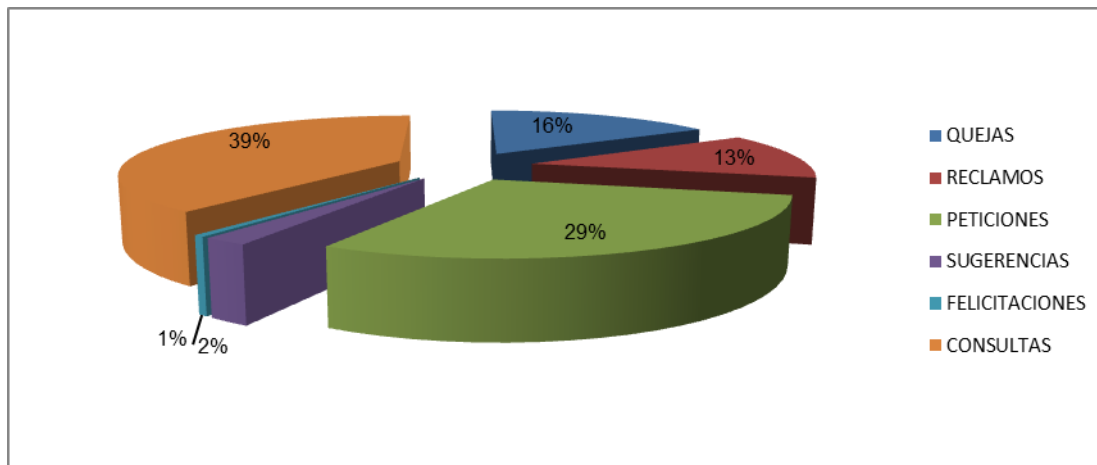
	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)		CÓDIGO: FI-GQ-GCMU-002-001
			VERSIÓN: 004-10-04-2013
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		PÁGINAS: Página 3 de 5
Acta de Matricula	Se sugiere que se traslade a la GIDT, porque hace parte de SNRYC que fue trasladado a la GIDT		
Legalización de Matricula	Se sugiere que se traslade a la GIDT, porque hace parte de SNRYC paso a GIDT		
Dificultades presentadas por el Cuerpo Académico	Bajo indicaciones de la VIACI se procede a adelantar acciones desde la conformación de la Red de Docentes de Curso.	Se infiere que la situación ha mejorado dado que durante el primer trimestre del 2013 no han sido recibidas PQRS por el tema de Cuerpo Académico.	PQRs colocadas por el cuerpo académico



Fuente: Sistema de Atención al Usuario, UNAD, 2013

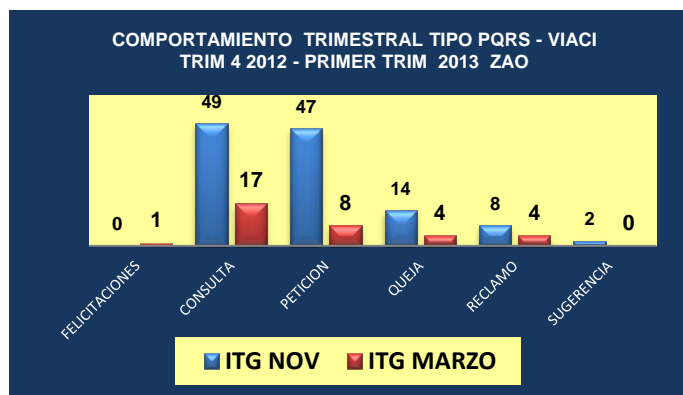
Este informe debe ser enviado desde el correo institucional del líder del proceso al correo gerencia.calidad@unad.edu.co
 Asegúrese de estar utilizando la versión actualizada de este formato. Consúltelo en <http://calidad.unad.edu.co>.

PQRS Cuarto Trimestre 2012




Fuente: Sistema de Atención al Usuario, UNAD, 2013

Se observa, que en el primer trimestre de 2013, con relación a trimestre anterior, que las quejas, reclamos, peticiones y sugerencias disminuyeron entre 1% y 4%, excepto las peticiones que disminuyeron en un 27%, de otro lado las consultas aumentaron en un 5% y apareció una nueva categoría denominado “Reporte de incidente tecnológico”, el cual solicitamos trasladar a la GIDT porque no hace parte de nuestros procesos. Para este trimestre se reducen las quejas y reclamos debido a que ya se encuentran en avance los cursos con todos los elementos que los componen, que son las más altas solicitudes junto con las aperturas de curso y problemas técnicos. Quedan rezagos de solicitudes de apertura de cursos y solicitudes de aclaración de notas.




Se observa en la gráfica de la ZAO que las consultas y las peticiones han sido lo más representativas de las PQRS, sin embargo en este primer periodo las PQRS con respecto al periodo anterior bajaron considerablemente se pasó de 120 a 34. La atención oportuna, y la información que se transmite permanentemente por diferentes medios ha permitido que los estudiantes estén mejor informados.

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)

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

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
Consulta sobre Horarios de Tutorías, Curso de Inducción, Programas de Pregrado y Presentación de pruebas Saber Pro	Recurrencia	Sería que no existen medios o informaciones oportunas para que los estudiantes reconozcan información pertinente.	<p>Continuar con la publicación en portal www.unad.edu.co/centro de los horarios Sistema Tradicional cada periodo académico, horarios de inducción mallas curriculares y ruta e información para la presentación de pruebas Saber Pro.</p> <p>Continuar con la publicación en carteleras de los horarios Sistema Tradicional cada periodo académico.</p> <p>Mantener el uso del aplicativo para la inscripción a grupos de inducción en línea.</p>
Apertura de Cursos Académicos.	Reincidencia	Los estudiantes registran en éste tema las solicitudes de apertura extemporánea de actividades	<p>Dirigir las comunicaciones a los Directores de curso para que desde cada caso particular se atienda la situación en caso de ser una solicitud de apertura de actividades.</p> <p>Para el caso de activación de cursos luego de terminar el proceso de matrícula se informa a los estudiantes los tiempos de activación en CV mediante un instructivo publicado en el portal.</p>
Dificultades por inexistencia de algunos procedimientos de alternativas de trabajo de grado y de situaciones académicas, así como ajustar algunos aspectos del procedimiento de tutoría.	Reincidencia.	Hasta el momento no se soluciona, pero vamos en camino de solución una vez sean aprobados y publicados estos procedimientos, en un	La generación de un procedimiento único en el cual se congregaban bien las diversas situaciones académicas o bien las diferentes alternativas de trabajo de grado, lo cual

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

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)		CÓDIGO: FI-GQ-GCMU-002-001
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		VERSIÓN: 004-10-04-2013
			PÁGINAS: Página 6 de 5
Notas calificaciones	Reincidencia	corto plazo. El trámite para registro de calificaciones posterior al programado al cierre de cada periodo académico, es bastante dilatado. Las Zonas no tienen autonomía en esta gestión y dependen 100% del trámite que adelante R y C Bogotá. Lo que ocasiona mora en la respuesta para los estudiantes.	causaba confusión. Continuar con proceso de seguimiento liderado desde la Coordinación Académica y de Investigación en red con Registro y Control. El seguimiento consistió en: Hacer seguimiento a la publicación de calificaciones de las actas que ya se encontraban en la Unidad de Registro y Control y que correspondían a solicitudes de estudiantes. El seguimiento se hace los días lunes. Se tiene registro del seguimiento.

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.

Desde la zona ZCAR:

Con base en el estudio realizado a las PQRs más frecuentes, que tienen relación con el tema de notas y calificaciones (65 para este período), se ha propuesto en el Plan Operativo para la Zona 2013, una reducción del 15% de la reincidencia de estas.

El Comité Integrado (académico e investigativo) programa para el mes de marzo una capacitación a Decanos y Líderes de Programa, del proceso general para el trámite de PQRs, garantizando de esta manera la realización de la acción correctiva prevista en el SSAM para la Zona Caribe.


Igualmente este Comité, que se reúne una vez por mes, el último miércoles, ha decidido realizar un seguimiento a las PQRs, al comportamiento de los indicadores y a las acciones del SSAM y el Plan Operativo que tienen relación con el proceso de formación a distancia en los distintos ciclos educativos, asegurando el cumplimiento de las metas con la integralidad de las acciones que se tomen.

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:

- ¿Cuál fue la causa raíz?

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

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

- ¿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.
- ¿La situación fue solucionada?

NOTA:

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

SISTEMA NACIONAL DE LABORATORIOS (SISNALAB):

Sobre la base de una encuesta realizada por el Sistema Nacional de Laboratorios, la cual se encuentra en el siguiente link:

http://www.unad.edu.co/images/reglamento%20academico/ENCUESTA_ESTUDIANTIL_NACIONAL_2012.pdf

Se han obtenido las siguientes conclusiones:

- El Sistema Nacional de Laboratorios contribuye de manera eficaz, eficiente y efectiva con los objetivos misionales de la formación a distancia teniendo como prioridad el apoyo logístico a la investigación y a las acciones pedagógicas derivadas del componente práctico.
- La atención de los Laboratorios a nivel nacional demuestra un alto porcentaje de satisfacción general por parte de los estudiantes.
- La evaluación de la percepción estudiantil sobre el servicio prestado en los laboratorios enriquece la búsqueda de mecanismos eficaces, eficientes y continuos que permiten la mejora continua en el desempeño institucional, puesto que el 94% de la población estudiantil encuestada manifestó estar satisfecho con la atención y servicio recibidos en los laboratorios y el 6% de los encuestados presentó alguna inconformidad.
- Se logró cuantificar y establecer el alto grado de satisfacción general en todos los aspectos evaluados en la Encuesta Nacional Estudiantil, del Sistema Nacional de Laboratorios vigencia 2012.


Las acciones propuestas por el Sistema Nacional de Laboratorios a nivel Nacional:

- Se ha ajustado el proceso de formación a distancia en los diferentes ciclos educativos en lo referente al componente práctico, realizando algunas modificaciones al procedimiento y se tramitara al comité de Escuelas y Zonas para la aprobación junto con el líder del proceso.
- Además se propone en el sistema la inclusión del formato 12, (Nuevo, **formato de inspección condiciones físicas de laboratorio**) el cual fue trabajado en conjunto con el equipo de líderes de calidad de laboratorios, y se presentara al comité de escuelas y zonas para su análisis y aprobación.

Las acciones propuestas para el Sistema Nacional de Laboratorios desde la **ZCSUR**:

- Se Solicitara la articulación del SISNALAB con Registro y Control y hacerlo extensivo a los otros centros de la zona con el fin de llevar un seguimiento de inscritos a practicas.
- Ajustar el aplicativo para que permita el acceso de tutores con componente práctico subir las calificaciones directamente, lo cual también ha sido tomado por el SNRyCA desde observaciones de las anteriores auditorías al proceso.
- Realizar una propuesta de Reglamentación y Manual - guías de Componente práctico para cada Escuela.
- Realizar jornadas de inducción y re inducción a tutores.
- Realizar un diagnóstico y estudio de prioridades de requerimientos de elementos e infraestructura física en los Centros que se requiera para presentar a Infraestructura física

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

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CÓDIGO: FI-GQ-GCMU-002-001
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN: 004-10-04-2013
		PÁGINAS: Página 8 de 5

SISTEMA NACIONAL DE EVALUACION (SISNALEV):

La cantidad de pruebas de evaluación ofertadas, a los cuadernillos de las pruebas presenciales y a la asistencia a las mismas, que se encuentran descritas en la Tabla 1.

Se entiende por Unidad las Escuelas y las Vicerrektorías que estén ofertando cursos a estudiantes, por esa razón en el segundo semestre se incorpora la Vicerrektoría de Aspirantes, Estudiantes y Egresados que asumen el desarrollo académico de dos cursos.

Tabla 1

Relación de productos logrados en los años 2011 y 2012 para pruebas nacionales

Período	Nº Unidades académicas	A	B	C	D	E	OTRAS	TOTAL
I – 2011	5	333	90	15	225	176	131	745
II – 2011	5	329	87	16	108	242	205	987
I – 2012	6	289	48	7	297	160	114	801
II - 2012	4	347	9	5	167	35	142	847

En la Tabla 1 se encuentran diferencias ya que en el segundo semestre de 2012 dos escuelas, ECSAH y ECACEN pasan la oferta de pruebas nacionales a la subplataforma de evaluación. Los temas A, B, y C corresponden a pruebas presenciales mientras que D y E corresponden a pruebas en la subplataforma de evaluación, E son habilitaciones que en este momento se están ofertando exclusivamente por campus virtual. En otras, se encuentran las evaluaciones locales que la desarrollan los tutores en los centros donde se ofertan cursos específicos que las Escuelas principalmente tienen en modalidad tradicional, o porque tienen exámenes por proyecto u otras formas de evaluación; estas se gestionan directamente por los directores de curso.

Otro producto corresponde a la cantidad de exámenes impresos y que se remitieron a los 63 centros que tiene la universidad. La Tabla 2 contiene los datos correspondientes para dichos años. Se encuentra una disminución de los exámenes impresos debido a que las dos escuelas, mencionadas anteriormente, decidieron pasar sus evaluaciones nacionales a la subplataforma de evaluación.

Tabla 2

Cantidades de pruebas impresas por período académico

Período académico	Cantidad impresa de cuadernillos	
	Semestre	Total año
I – 2011	234894	492976
II – 2011	258082	
I – 2012	258082	387068
II – 2012	128986	

Igualmente hubo una reducción en los costos del proceso ya que con el desarrollo del PRUNAL se pudo efectuar la calificación directamente en el sistema quedando almacenado en sus bases de datos las respuestas de los estudiantes, las cuales anteriormente se contrataban, quedando sólo la impresión y distribución de las pruebas impresas por escuela y centro regional. Para el año 2011 la inversión en el proceso correspondió a \$ 730.000.000, mientras que para el año 2012 correspondió a \$ 260.000.000.

También se adquirió la licencia del software TURNITIN para controlar el plagio.

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


	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CÓDIGO: FI-GQ-GCMU-002-001
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN: 004-10-04-2013
		PÁGINAS: Página 9 de 5

Tabla 3

Relación de inconsistencias encontradas durante la aplicación de las pruebas nacionales por año.

Datos para el Año 2011						
Escuela	Revisadas		Pruebas con Ítems Anulados			
	I – 2011	II – 2011	I – 2011	II – 2011		
ECACEN	16	28	6	8		
ECAPMA	11	11	6	7		
ECBTI	22	42	8	12		
ECEDU	3	1	2	0		
ECSAH	7	11	3	0		
Totales	59	93	25	27		
Datos para el Año 2012						
Unidad académica	Cantidad de novedades		Número de cambios al cuadernillo		Cantidad de pruebas con ítems anulados	
	I – 2012	II – 2012	I – 2012	II – 2012	I – 2012	II – 2012
ECACEN	30	0	5	0	12	0
ECAPMA	26	24	10	4	9	8
ECBTI	47	31	7	9	15	14
ECEDU	6	2	2	0	1	2
VSAE	2	0	1	0	0	0
TOTALES	111	57	25	13	37	24


A pesar de las modificaciones que han ocurrido con las unidades académicas que han cambiado su proceso de evaluaciones nacionales, se sigue manteniendo el promedio de 25 pruebas que se deben modificar.

Las acciones de mejora del Sistema Nacional de evaluación del Aprendizaje para el primer trimestre de 2013.

1. Diseño de documento de trabajo “Fundamentos, Generalidades y Proyección del Subsistema de Evaluación del Aprendizaje en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD”, como insumo para la presentación de la propuesta del modelo de Evaluación del aprendizaje.
2. Presentación de la propuesta del modelo de evaluación del aprendizaje ante el consejo académico a realizarse en el mes de marzo de 2013.
3. Desarrolló reuniones programadas con los líderes de unidades misionales con el propósito de establecer criterios para el análisis, diseño, desarrollo, implementación y evaluación del modelo de evaluación del aprendizaje, acorde al siguiente cronograma de reuniones, los días miércoles y jueves de cada semana, durante los meses de Febrero, Marzo y Abril, empleando 96 horas de webconference y reunión local.
4. Propuesta para la elaboración de las evaluaciones nacionales, para el primer semestre de 2013, con su correspondiente cronograma, a fin de desarrollar todas las actividades con el grupo funcional de Evaluación del aprendizaje, que incluyen Conformación del Grupo de Apoyo, Determinación oferta evaluaciones por Unidad Académica, Orientaciones para evaluaciones, Proceso de contratación de Editorial, Producción intelectual de temas A, B, C, D (No hay habilitaciones), Acreditación de temas A, B, C, D, Revisión final por Unidad Académica, Entrega a Editorial, Entrega a los Centros y Aplicaciones de exámenes nacionales, entre el 13 de febrero y el 16 de junio.

El grupo de apoyo quedó conformado por los siguientes líderes de unidad responsables del subsistema de

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

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

evaluación del aprendizaje: Pedro Antonio Vela González (VIACI), José Humberto Guerrero Rodríguez (VIACI), Wilder Yamilson Medina Rojas (ECSAH), Libia Esperanza Nieto (ECAPMA), Margarita Gómez de Illera (ECBTI), Vicky del Rosario Ahumada de la Rosa (ECEDU), Elena Restrepo (ECACEN), Clara Esperanza Pedraza Goyeneche (VIDER), Erika Johana Ramos (VISAE) y Luz Dary Guzmán (INVIL).

Aspectos reportados por la ZONA ZOCC:

1. Los estudiantes manifiestan la falta de oportunidad en la publicación de pruebas supletorias y de habilitación, dado que algunos cuentan con cursos en los que la evaluación se hace en la misma aula virtual, manifiestan su confusión frente al espacio designado para el desarrollo de las pruebas nacionales.
2. En muchos de los casos, en el sistema de evaluación requieren para su solución, de alguna evidencia, particularmente, se acepta la evidencia que corresponde a un pantallazo de la nota o del casos en discusión. Los estudiantes manifiestan que esto debe enseñárseles o en su defecto, el sistema debe contar con la opción de tomar evidencia en algún momento del proceso.

SISTEMA NACIONAL DE CONSEJERIA

El Sistema Nacional de Consejería atendiendo a la labor sustantiva de contribuir a la permanencia estudiantil exitosa se encuentra adelantando actividades configuradas dentro de su procedimiento de las cuales se reportan los siguientes resultados entre los meses de enero a marzo del 2013:

De los 12279 estudiantes nuevos matriculados para el período 1 del 2013, se atendieron 9454 en jornadas de inducción, es decir, el 77% de la población nueva matriculada. De ellos el 49% la realizó de manera presencial en los CEAD y el 28% a través del Programa de inducción virtual.


En cuanto a la caracterización de la población nueva se conoce que ha sido aplicada la misma al 77% de la población nueva matriculada para el 2013 1, es decir, 9454 de 12279, obteniendo como información de la evaluación de conocimientos en matemáticas que el 42% de los estudiantes tuvieron un rendimiento medio - bajo; en la evaluación de conocimientos en informática, el 41% de los estudiantes obtuvo un rendimiento alto; en la evaluación de comprensión lectora el 45% obtuvo un rendimiento medio – alto y finalmente, el 42% de los estudiantes obtuvo un rendimiento medio en habilidades comunicativas. Con estos resultados se han diseñado jornadas de apoyo para el fortalecimiento de dichos conocimientos a los cuales se han convocado a aquellos estudiantes que presentaron los resultados medio- bajo y bajo, así como a estudiantes de segundo y tercer períodos interesados en asistir.

Sobre el seguimiento que realiza la consejería, fueron entregados los 12279 estudiantes nuevos para seguimiento a 119 consejeros a nivel de todo el país. Y, se está terminando la aplicación de alertas tempranas para ser empleada por todos los docentes en el seguimiento y acompañamiento a sus estudiantes en los cursos virtuales.

Para finalizar, 89 consejeros a nivel país atendieron 48156 consultas de aspirantes y estudiantes a través del servicio de consejería en los centros y las redes sociales, de las cuales 37657 correspondieron a aspirantes y 24987 a estudiantes de los diferentes períodos académicos. A su vez, la atención brindada a estudiantes desde la Consejería en línea por 95 consejeros programados, reportó la atención a 4319 usuarios de este servicio.

2 DESEMPEÑO DEL PROCESO

2.1 ANÁLISIS DE INDICADORES.

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CÓDIGO: FI-GQ-GCMU-002-001
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN: 004-10-04-2013
		PÁGINAS: Página 11 de 5

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.

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.


INDICADORES DE EFICACIA

- Como se observa en el gráfico del comportamiento del Indicador de número de homologaciones aprobadas, actualizado a 05-04-2013, la línea de gestión se encuentra por encima de la línea media lo cual nos indica que la gestión de estudios de homologación por parte de las Escuelas se cumplió en su totalidad, tiene un normal comportamiento. Desde el Comité de Escuelas y Zonas para el SGC-VIACI, con aporte informático de los ingenieros Oscar Abaunza de ZCOrí y Geovanni Catalán y José Enrique Cotes de ZCar se ha venido generando sendas propuestas para ajustar el aplicativo que permita agilizar y controlar los estudios de homologación, el cual una vez terminado será puesto al servicio de las zonas para sus mediciones de tiempo. Para la construcción de la segunda etapa, se contará con el aporte de ingenieros del CEAD Valledupar, durante el 2013.

- Con relación al indicador de *tasa de promoción y egreso por cohorte*, se corrigió el indicador, razón por la cual se encuentra que la tasa de deserción y egreso por cohorte se mueve en valores decrecientes desde el 4% en 2010, registrándose en el segundo semestre del año 2012 la más baja tasa (1,54%), por lo cual la VIACI y las Escuelas han diseñado estrategias como el Mapa curricular para la orientación y acompañamiento de los estudiantes, con la finalidad de buscar el éxito en la promoción de cada uno de los programas, igualmente se sugiere que este indicador sea tratado discrecionalmente sin que se publique en el comportamiento del proceso.

- El indicador de cumplimiento en desarrollo de eventos prácticos se encuentra actualizado 05-04-2013 y tiene reportado hasta el primer trimestre del 2013, donde reporta un decrecimiento del 3%, estaba en 94% y sube a 97% y vuelve a bajar al 94% el 3% que no se cumplió por no cumplimiento de los topes de matrícula definidos para cada evento, igualmente, se encuentra por encima de la línea media indicando la mejor atención y cumplimiento. Por medio de la encuesta del SINALAB, que resume la mayoría de los aspectos relevantes consultados, como información general, donde se tiene en cuenta los diversos

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

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

aspectos que inciden en el desarrollo de las practicas, la calidad del docente o instructor y las característica del grupo de la práctica.

- Con referencia a los indicadores de homologaciones nacional y por Escuelas muestra altos desempeños, por encima del 90%, lo que significa que del 100% de solicitudes de homologaciones que llegan, más del 90% son aprobadas, mientras que el 10% son devueltas por alguna inconsistencia.

INDICADORES DE EFICIENCIA

- El indicador de producción intelectual está actualizado a 21-12-2012 y como se observa en las gráficas del comportamiento, las escuelas ECSAH y ECBTI muestran una inversión económica positiva para la producción intelectual, en las Escuelas de ECACEN, ECAPMA y ECEDU presentan nula inversión para el mismo fin del año 2012, ello se debe a que se hicieron gastos de producción intelectual en 2011, adicionalmente se aclara que algunas Escuelas para 2013 se financiará la producción intelectual sólo se esta contratando para programas nuevos. Indicar que la producción en 2013 no hay reporte porque no ha habido nueva producción.

INDICADORES DE EFECTIVIDAD


- El Indicador de cobertura de población en componente practico esta actualizado a 06-02-2013, que incluye (aunque ya se ha hecho) el reporte del primer trimestre de 2013 con la realización de 1163 eventos de laboratorio para atender a 29130 estudiantes, cuyo numero de eventos prácticos programados 1233. Este reporte encontramos que subió al 156%.
- El indicador de Índice de crecimiento de nuevos estudiantes que ingresan a la UNAD esta actualizado a 06-02-2013, observamos que en reportes se encuentra por debajo de la media, lo cual indicaría que los estudiantes nuevos no están inscribiéndose en la UNAD, Por ello se deben hacer los ajustes pertinentes, en motivación, sensibilización y difusión de especializaciones, maestrías, doctorados y pregrados para los egresados y de pregrado para los bachilleres.
- El Indicador de continuidad en la UNAD a través de estudios de posgrado, se refiere a egresados Unadista de pregrado que ingresan a realizar posgrados en la UNAD, se encuentra actualizado a 06-02-2013 y se observa que las matrículas de nuevos estudiantes se dan tradicionalmente en segundo semestre del año, no lo hacen en el primer semestre, por tal razón el indicador tiene un valor bajo 0.43% una de las causas de ello posiblemente es que en Diciembre los estudiantes tienen otras prioridades, lo que requiere hacer indagación para lograr mejores niveles de matrícula ya que aún es bajo ese indicador.

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)	Cuadrante 2 (Planificación)
	Establecer una ruta y un dispositivo para la entrega de las notas de laboratorios.	Propuesta de un sistema de Información Académica unificado.
	Continuar fortaleciendo aspectos operacionales que favorezcan la prestación de un óptimo servicio en el	Se requiere oficializar y re-estructurar el SIGA para fortalecer

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

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CÓDIGO: FI-GQ-GCMU-002-001
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN: 004-10-04-2013
		PÁGINAS: Página 13 de 5
	componente práctico. Actualización de indicadores del proceso, actualización del proceso en procedimientos, formatos y aplicativos	y facilitar el desarrollo de acciones académicas y administrativas.
IMPORTANCIA -	Cuadrante 3 (Asignación) Seguimiento y ejecución de convenios	Cuadrante 4 (Redefinición) Desarrollar el pilotaje del aplicativo de homologaciones en línea.

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

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.

Dadas las condiciones de contratación del personal académico para algunos cursos académicos, no se contaba con la formalización de la vinculación al momento del inicio de actividades; se procedió a designar un docente de manera temporal para atender los estudiantes del curso en ST para evitar retrasos en la ejecución de la programación académica

- Formule las acciones correctivas para evitar que se vuelva a presentar la situación, 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
Asegúrese de estar utilizando la versión actualizada de este formato. Consúltelo en <http://calidad.unad.edu.co>.

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CÓDIGO: FI-GQ-GCMU-002-001
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN: 004-10-04-2013
		PÁGINAS: Página 14 de 5

Aún no se han formulado acciones correctivas en el módulo SSAM, relacionadas con la situación mencionada, dado que dichas condiciones dependen del orden nacional y se están ajustando desde las escuelas.

- 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.

Con respecto a PNC, se tenía contemplado las dificultades que se presentaban en producción de evaluaciones nacionales, dada la intervención fuerte del Sistema Nacional de Evaluación y de las Escuelas, ha minimizado su efecto y se tiene ya controlado como se puede verificar en el mapa de riesgos nacional, así como en el reporte del SISNALEV de este trimestre, sin embargo dado que estamos en reestructuración de algunos procedimientos, se continua revisando la ocurrencia de nuevos productos o servicios no conformes tales como los que se generan en las situaciones académicas o en las alternativas de trabajo de grado.

De otra parte como se esta en ajuste los procesos y procedimientos se espera que se culmine el proceso para indagar situaciones que no sean acordes con lo que se plantee en los nuevos lineamientos.

ZONA ZCSUR

Producto no conforme:

Gestión documental de carpetas de egresados para el CERES Valle del Guamuez.

ESTRATEGIAS DE CONTROL:


1. Capacitación sobre el procedimiento de grados.
2. Identificación de lista de chequeo para organización documental de cada carpeta de egresados. Se deben actualizar 70 carpetas.
3. Fecha para acción de primer seguimiento: 30 de mayo de 2013.
4. Fecha para acción de segundo seguimiento y confirmación de 100% de carpetas actualizadas: 30 de julio de 2013.

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.

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CÓDIGO: FI-GQ-GCMU-002-001
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN: 004-10-04-2013
		PÁGINAS: Página 15 de 5

Para este trimestre, se presentaron sólo se tiene vencida la acción “Verificar que los formatos y Registros se diligencien correctamente por los centros de Sogamoso y Soatá (ZCBOY), Vélez (ZCORI), Tumaco (ZCSUR) y las Escuelas ECACEN Y ECAPMA”, correspondiente al plan de mejoramiento III, la cual se está ajustando por cuanto las evidencias no han sido soportadas correctamente por los responsables, de otra parte, en el nivel nacional, todas las acciones vencidas (6) de la ZOCC fueron intervenidas por el espejo zonal de la VIACI y el equipo zonal, logrando ser cerradas todas y restableciéndose la valoración del puntaje del SSAM.

Otra acción sobre la cual se está trabajando, cuya responsabilidad es del SNConsejería es “Evaluar el procedimiento de Consejería y realizar los ajustes necesarios para que responda a los requisitos identificados en las fichas de producto, estandarizar y socializar los ajustes”, cuyo producto final es el seguimiento al procedimiento, para lo cual ya se tiene una propuesta de modificación del procedimiento por parte de Consejería, la cual se está valorando al interior de un micro grupo del Comité de Escuelas y Zonas para el SGC_VIACI.

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?

Durante este trimestre, todos los riesgos fueron controlados, sin embargo, por el traslado del SNRyCA a la GIDT, los riesgos que corresponden a Registro y Control como son el riesgo 10 “Que cuando se hacen aplazamientos el estudiante no informe al Centro Regional dentro del periodo de matrícula para adicionar los cursos aplazados.”; el riesgo 11 “Que falte alguna nota en el Registro académico en el momento en que el estudiante solicite una certificación de notas.”; el riesgo 12 “Que el estudiante no se acerque al CEAD, CERES, CCAV, UDR a entregar la documentación completa porque se incumple con el Artículo 24 del Reglamento General estudiantil.” y el riesgo 13 “Que no se pueda realizar los carnets de los egresados que los certifique como profesionales de la UNAD, al momento de graduarse.”, serán controlados directamente por el SNRyCA, de igual manera el riesgo 3 “No se tienen calificaciones a tiempo o se extravían, no se cumple con el cronograma establecido del 60% y 40%” se sigue controlando con apoyo de Registro y Control y el seguimiento que realiza el ingeniero Rafael Ramírez en el Campus Virtual, registrando hasta el momento el valor más bajo del 0,4%.

"En estos momentos en la **zona ZORI** se están actualizando los seguimientos a los riesgos de los procesos relacionados en el presente informe, dicho proceso finaliza el 12 de abril desde el nivel zonal se ha coordinado la inclusión de riesgos para los procesos que no se habían tenido en cuenta siguiendo las instrucciones dadas por la oficina de control interno pero en términos generales los riesgos para el proceso de mejoramiento continuo están orientados al reporte tardío de notas, incumplimientos en las tutorías presenciales y en los laboratorios y para el proceso de autoevaluación al inadecuado alistamiento para la aplicación de los instrumentos de autoevaluación de los 5 estamentos. Para todos ellos se han establecido acciones de mitigación orientadas enmarcadas dentro del seguimiento al cumplimiento de programaciones establecidas para entregar productos de calidad a los usuarios."

6 AUTOEVALUACIÓN DE LOS EJERCICIOS DE REVISIÓN AL 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: FI-GQ-GCMU-002-001
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN: 004-10-04-2013
		PÁGINAS: Página 16 de 5

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>Estandarización de los contenidos de los cursos de Trabajo de Grado en todos los programas académicos y la elaboración de material didáctico básico para la finalización de planes de estudio y posterior graduación</p>	<p>Diseño de una base de datos unificada del personal académico con posibilidad de actualización de información en línea.</p> <p>Se genera una propuesta de articulación zonal identificando fortalezas en cada centro y dinamizando la apropiación de mecanismos de interiorización en todos los centros.</p> <p>Actualización de los procedimientos, formatos y registros del proceso.</p>
<u>FORTALEZAS</u> <i>(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>	<u>AMENAZAS</u> <i>(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>
<p>El manejo oportuno de la información, su publicación y planificación del acompañamiento en el proceso de matrícula es un elemento que ha disminuido sustancialmente las problemáticas.</p> <p>La atención y respuesta a las solicitudes, consultas y reclamos de parte de los estudiantes de manera escrita y radicada a nivel nacional, se ha convertido en uno de los principales indicadores de efectividad, dadas condiciones de claridad y oportunidad en los trámites e información.</p> <p>Para la tutoría componente práctico, se ha organizado en el sitio web de la zona un espacio para la inscripción a laboratorios, los horarios, un protocolo para eventos prácticos, las guías de los laboratorios y la encuesta de satisfacción; espacio de consulta tanto para estudiantes como para docentes.</p>	<p>Organización del Sistema de Laboratorios, Granjas y Prácticas, con la necesidad de incorporar nuevos elementos, insumos, espacios, reactivos, equipos y espacios de práctica que permitan la realización de todos los eventos prácticos con los elementos necesarios y suficientes para todos los cursos académicos que los requieran.</p> <p>Para la tutoría en el componente práctico hay deficiencias en la recepción de los insumos y demás elementos que se requieren para los laboratorios pues no se recibe la cantidad solicitada o no se recibe lo solicitado. Si ello no ocurre de manera eficaz se afecta sustancialmente uno de los procedimientos más importantes de la formación del estudiante, la tutoría.</p>

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

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CÓDIGO: FI-GQ-GCMU-002-001
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN: 004-10-04-2013
		PÁGINAS: Página 17 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.