	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:	Bienestar Institucional	
NOMBRE DEL LÍDER DEL PROCESO:	Miguel Roberto Hernández	
NOMBRE DEL L.E.G. NACIONAL:	Sandra Milena Izquierdo Marín	
NOMBRE DE REPRESENTANTES DE PROCESO ZONALES:	ZAO	Diana Ruefli (e)
	ZCAR	Nadia Oviedo
	ZCBC	Eduardo Caicedo
	ZCBOY	Zonia Caldas
	ZCORI	Nory Calderón
	ZCSUR	Mónica Chica
	ZOCC	Hernán López
	ZSUR	Heliana Villarreal

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

No se reporto recurrencia con respecto al trimestre anterior.


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: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 0-13-09-2013
		PÁGINAS: Página 2 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
REPRESENTANTE ESTUDIANTES	Recurrencia	Demora en la expedición de las resoluciones rectorales.	Verificar la información con secretaria general, sobre la expedición de las resoluciones de estímulos y en el caso que si se encuentre un inconveniente con la demora en las fecha de expedición, establecer con esa unidad un cronograma que se ajuste al calendario de matriculas para cada periodo académico.
INCENTIVOS PECUNIARIOS ADMINISTRATIVOS	Recurrencia	Demora en la expedición de las resoluciones rectorales.	Verificar la información con secretaria general, sobre la expedición de las resoluciones de estímulos y en el caso que si se encuentre un inconveniente con la demora en las fecha de expedición, establecer con esa unidad un cronograma que se ajuste al calendario de matriculas para cada periodo académico.
NOTIFICACION DE ESTIMULOS ESTUDIANTES	Recurrencia	Demora en la expedición de las resoluciones rectorales.	Verificar la información con secretaria general, sobre la expedición de las resoluciones de estímulos y en el caso que si se encuentre un inconveniente con la demora en las fecha de expedición, establecer con esa unidad un cronograma que se ajuste al calendario de matriculas para cada periodo académico.

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
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

La GCMU reporto el consolidado de las PQRS del proceso y en total fueron 16 solicitudes realizadas referentes con los temas de Bienestar y tuvieron demora en su respuesta 7 de las 16 en total y por medio de lluvia de ideas se realizo el análisis de causas por el método espina de pescado, daño el siguiente resultado:

- El SAU no tiene conocimiento cuando una persona responsable de contestar las PQRS se retira de la UNAD.
- Se envían los documentos incompletos a Secretaria General para los beneficios de estímulos..
- Los estudiantes no leen el cronograma de actividades de bienestar institucional

LAS ACCIONES A EMPRENDER:

QUÉ	QUIÉN	CUÁNTOS	CUÁNDO	POR MEDIO DE QUÉ	EVIDENCIA
Se le solicitara al SAU para que informe a la dirección del centro la necesidad de notificar al SAU cuando se realicen cambios en el personal designado para dar tramites a las PQRS.	Bienestar Institucional	1	Desde 28 de febrero de 2014 al 20 de diciembre de 2014	Correo electrónico	Pantallazos del correo en relación.
Se creara de manera conjunta con secretaria general, estrategias para brindar capacitación a las personas encargadas de revisar la documentación de beneficio de estímulos en cada CEAD.	Bienestar Institucional y Secretaria General	1	Desde 28 de febrero de 2014 al 20 de diciembre de 2014	Formato acta de reunión.	Formato de Acta de reunión.
Se hablara con la VIMMEP para que autoricen publicar las actividades de bienestar en los cursos virtuales activos de los estudiantes de la UNAD					
Se solicitara al SAU para que reporte al proceso de Bienestar las PQRS que estén próximas a vencerse para controlar el tiempo de respuesta.	Bienestar Institucional	1	Desde 28 de febrero de 2014 al 20 de diciembre de 2014	Correo electrónico	Pantallazos del correo en relación.

NOTA :

- En el caso que su proceso no tenga PQRS continúe con el siguiente punto.
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

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?
- ¿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?

Se han recibido correos electrónicos por medio de la cuenta bienestar.institucional@unad.edu.co setenta y nueve (79) en total durante el periodo comprendido entre Octubre 25 a Diciembre 30 del 2013. Estas comunicaciones remitidas por estudiantes y funcionarios manifiestan sus inquietudes y la satisfacción sobre las diferentes actividades propuestas y realizadas por la Unidad de Bienestar Institucional. (Evidencias se puede consultar en la VISAE en el correo de Bienestar)

2 DESEMPEÑO DEL PROCESO La líder del proceso solicita que los indicadores se tomen de forma semestral y los de presupuesto sean anuales


Se esta creando indicadores para medir el impacto d ellos proyectos del proceso

2.1 ANÁLISIS DE INDICADORES.

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

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

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 5 de 5

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.

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 +	<p>Cuadrante 1 (Atención inmediata)</p> <ul style="list-style-type: none"> Dentro de las acciones importantes y urgentes que deben desarrollarse para el cumplimiento del objetivo de bienestar y las metas relacionadas con la OP6, se requiere contar con un servidor que garantice el éxito de las actividades de bienestar, sobre todo las de tipo virtual. (Esta en trámite la compra de servidores para el 2014) Actualizar y revisar el correcto funcionamiento de las web service (RCA y TH) para mejorar el registro y participación en la diferentes actividades de bienestar institucional. Para 2014 se utilizaran dos mecanismos de registro. Revisar la gestión o el procedimiento de monitores para organizar el cubrimiento nacional. Pilotaje en el 2014. 	<p>Cuadrante 2 (Planificación)</p>
IMPORTANCIA -	<p>Cuadrante 3 (Asignación)</p> <ul style="list-style-type: none"> Se requiere implementar acciones virtuales para potencializar la línea de medio ambiente. Se dio inicio a la 	<p>Cuadrante 4 (Redefinición)</p> <p>Se requiere continuar la implementación y divulgación de las</p>

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
	implementación de actividades en el segundo semestre de 2013 con los eco-tics. En el 2014 se iniciara con el nodo virtual en medio ambiente. <ul style="list-style-type: none"> • 	estrategias diseñadas en marco de: <ul style="list-style-type: none"> • Uso de las redes sociales • Uso del portal web institucional para divulgar las actividades de bienestar. • Divulgación de la oferta del campo de formación complementaria.

Las anteriores acciones no se suben al SSAM por cuanto están registradas en el SIGMA de la VISAE.

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	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 7 de 5
				esta columna)	
Concurso virtuales	1	1			El cambio de cronograma se divulgo por correos masivos y por la página de la UNAD.

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.

4 ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS DEL PROCESO **SSAM... CERRARLA**


Con base en la información registrada en el último reporte del Sistema de Seguimiento a Acciones de Mejora SSAM, seleccione únicamente aquellas acciones vencidas y sin iniciar (en estado rojo y verde respectivamente), organícelas de manera prioritaria, iniciando con aquel proceso que cuenta con el mayor nivel de incumplimiento o con el menor nivel de avance e indique:

- a. Razones por las cuales no se han cerrado las acciones en estado rojo en las fechas estipuladas.

Acción VISAE 2939, Esta acción no se ha podido cerrar a razón de que la líder justifico en ese entonces que no tenía encuestas de satisfacción en las cuales se podía dar una mejora de los servicios. El proceso de Bienestar realizo unas encuestas en la vigencia 2013 pero para poder dar una respuesta de mejora del servicio, era necesario compararla con otra que se haya realizado en la vigencia anterior, pero solo se ha realizado encuestas en el 2013; por lo tanto la líder no tenia herramientas de como demostrar la mejora en la satisfacción del servicio de este proceso.

En el mes de noviembre de 2013 Oliva Ortiz de la GCMU, le envió a la líder Sandra Izquierdo por medio de correo electrónico, el consolidado de las encuestas nacionales estudiantiles desde el año 2008 al 2013 con el fin de realizar un análisis con respecto a los temas de Bienestar; la Dra Sandra Izquierdo no estuvo de acuerdo con esta solicitud pues en estas encuestas se le pregunta a toda la comunidad universitaria y no únicamente a los que participaron en actividades de bienestar, por tal razón, estos estudiantes al no participar no podían evaluar la satisfacción del servicio y mucho menos la mejora del mismo.

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

Sin embargo para dar solución a esta acción no resuelta, se averiguo de donde es la información de la encuesta mencionada en el hallazgo y se trata de LA SEGUNDA ENCUESTA NACIONAL ESTUDIANTIL SOBR ECALIDAD EN EL SERVICIO y se acordó el 26 de marzo de 2014, con la DRA. Sandra que se iba a realizar el análisis según la solicitud de la funcionaria Oliva Ortiz y se iba a dar un resultado acorde a los solicitado y así dar solución a esta acción.

- 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.


5 **GESTIÓN DEL RIESGO EN EL PROCESO**

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

PROCEDIMIENTO O ÁREA RELACIONADOS	CLASIFICACIÓN O TIPOLOGÍA DEL RIESGO	SUGERENCIA RIESGO
Seguimiento a egresados	Riesgo Operativo	Pérdida de imagen y credibilidad institucional debido a la desactualización de la información de los egresados, en razón de la dificultad para la ubicación de la mayoría de integrantes que conforman esta población, lo cual puede afectar su nivel de participación en las actividades de bienestar dispuesta para ellos.
Seguimiento a egresados	Riesgo Operativo	Se presenta debilidad en el reporte oportuno y limitado de información para el seguimiento a egresados e impacto, que permita toma de decisiones a tiempo.
Diseño implementación y evaluación de actividades integrales de bienestar.	Riesgo de Tecnología	Afectación en la participación oportuna de los estamentos que integran la comunidad Unadista, debido a la inoportuna divulgación de las actividades de bienestar programadas
Diseño implementación y evaluación de actividades integrales de bienestar.	Riesgo Operativo	Pérdida de imagen y credibilidad institucional, además de la afectación del recurso humano por desconocimiento del grado de satisfacción e impacto de los usuarios de las actividades de bienestar desarrolladas

Es de anotar que los riesgos que identificaron los CEAD (En total 82) no se consideran propiamente riesgos y menos que se relacionen con el proceso de Bienestar y la VISAE. A la fecha de generación de este informe se observa en el sistema de administración de mapas de riegos pro proceso que Iso riesgos relacionados al Proceso de Bienestar en la VISAE, ya fueron actualizados, sin embargo a pesar que se han efectuado solicitudes a la Unidad de control interno a la fecha no se han realizado las actualizaciones la mapa de riegos de bienestar en los centros. Lo cual afecta la gestión del proceso al tener registrados 82 riegos a nivel nacional sobre temas que no competen a la realidad 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 9 de 5

Dado lo anterior, se realizó reunión nacional con todos los centros para revisar los riesgos concernientes al proceso de bienestar y en equipo se construyó la propuesta de mejora al mapa de riesgos del proceso de bienestar, la cual en este momento se está analizando en cada centro para generar acciones pertinentes que permitan mitigar el riesgo, con el fin de que en el mes de agosto se solicite a control interno su ajustes correspondiente


Se envió un correo al Dr. Daniel Bejarano solicitando la corrección de riesgos en el sistema de Mapa de Riesgos y aun no se ha realizado el ajuste.

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> (Situaciones que han desfavorecido el desempeño del proceso, el reporte oportuno de la información y que afectan la percepción de calidad)	<u>OPORTUNIDADES</u> (Situaciones que representan una mejora continua o modernización del proceso, incluidos aspectos normativos, organizacionales) y aspectos propios del proceso)
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mejoramiento del análisis de impacto de las actividades de Bienestar. ✓ Leve desconocimiento del personal en las zonas de como reportar las actividades 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desarrollo de nuevas actividades virtuales con miras a venta de servicios a partir del año 2014. ✓ Desarrollo de Herramientas para mitigar el desgaste institucional y contar con la información consolidada. ✓ La puesta en marcha de los demás Nodos como lo son el de Emprendimiento y el de Orientación en salud. ✓ Implementación del plan piloto e-monitores
<u>FORTALEZAS</u> (Aspectos a resaltar del proceso y su desempeño, especialmente aquellos orientados a la mejora de la percepción de calidad y a la búsqueda de la eficacia, la eficiencia y la efectividad)	<u>AMENAZAS</u> (Situaciones potenciales identificadas, que tienen alta probabilidad de ocurrencia y que podrían afectar el comportamiento del proceso y de todo el SGC en la Universidad)
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Modelo actual de BIN acorde con el PAP. ✓ Innovación constante, que le permitirá al personal administrativo así como a los usuarios y a los ✓ Implementación de la página Web “bienestar.unad.edu.co” ✓ Reestructuración de la página oficial en Facebook 	

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 10 de 5
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realización mensual de Teleconferencias del Nodo Psicosocial. ✓ Manejo de identidad Institucional. ✓ Diseño de Cursos virtuales de bienestar 		

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

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

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