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

## 0. INFORMACIÓN GENERAL DEL INFORME

<b>PERIODO DE INFORME:</b>		01 Abril a 30 Junio
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	GESTIÓN AMBIENTAL	
<b>NOMBRE DEL LÍDER DEL PROCESO:</b>	MARÍA PRISCILA REY VÁSQUEZ	
<b>NOMBRE DEL L.E.G. NACIONAL:</b>	DAVID RICARDO LÓPEZ GUZMÁN	
<b>NOMBRE DE REPRESENTANTES DE PROCESO ZONALES:</b>	<b>ZAO</b>	NATALY CORREDOR TORRES
	<b>ZCAR</b>	VIVIANA CECILIA LÓPEZ DÍAZ
	<b>ZCBC</b>	CÉSAR WILLRENN FERNÁNDEZ SOLER
	<b>ZCBOY</b>	CÉSAR AUGUSTO GUARÍN CAMPO
	<b>ZCORI</b>	NELSON RODOLFO CAMACHO GUALDRON
	<b>ZCSUR</b>	CAMILO ERNESTO LÓPEZ MENESES
	<b>ZOCC</b>	VIVIANA MÚNERA RENGIFO
	<b>ZSUR</b>	PAOLA ANDREA TENORIO SÁNCHEZ

**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:

**Revisando los informes suministrados por la Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario (GCMU) y verificando en las zonas, durante el período no se reportaron PQRS en el SAU para el proceso de Gestión Ambiental, se continúa con el siguiente punto.**

SITUACIÓN TEMA O SUBTEMA QUE PRESENTABA RECURRENCIA EL TRIMESTRE PASADO	ACCIÓN DE MEJORA PLANTEADA EL TRIMESTRE ANTERIOR	¿SE SOLUCIONÓ LA SITUACIÓN?	MOTIVO DEL INCUMPLIMIENTO
<b>No aplica</b>	<b>No aplica</b>	<b>No aplica</b>	<b>No aplica</b>

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)

	<b>FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)</b>		<b>CÓDIGO:</b> FI-GQ-GCMU-002-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		<b>VERSIÓN:</b> 004-10-04-2013
			<b>PÁGINAS:</b> Página 2 de 5
<b>SITUACIÓN TEMA O SUBTEMA QUE PRESENTA RECURRENCIA/REINCIDENCIA</b>	<b>MANIFESTACIÓN DE LA PQRS</b>	<b>CAUSA RAÍZ IDENTIFICADA POR EL LÍDER DE PROCESO</b>	<b>ACCIÓN DE MEJORAMIENTO PROPUESTA POR EL LÍDER DE PROCESO</b>
<b>No aplica</b>	Elija un elemento.	<b>No aplica</b>	<b>No aplica</b>

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:

Nacional:

- Mediante llamada telefónica la administradora de la sede Archivo Histórico Central – Aura del Pilar Triana Rodríguez, reportó a la Escuela de Ciencias Agrícolas Pecuarias y del Medio Ambiente (ECAPMA) la disposición inadecuada de los cartuchos y tóner de los equipos de impresión que son operados por la Cooperativa de Empleados de la UNAD (UNADCOOP). La situación consiste en que se están disponiendo en los mismos recipientes donde se disponen los residuos ordinarios (no peligrosos), lo que repercute en la correcta segregación de residuos teniendo en cuenta que éstos tienen características de peligrosidad.
- El grupo de Infraestructura y Mantenimiento Físico (INFMF) reportó a la ECAPMA que el cuarto de almacenamiento central de residuos peligrosos de la sede nacional JCM, se encuentra ocupado casi en su totalidad por las bombillas fluorescentes desechadas, lo cual podría dificultar el almacenamiento de los demás residuos peligrosos que se generan en esta sede.
- ¿Cuál fue la causa raíz?
  - Desconocimiento sobre la separación de residuos por parte del personal de UNADCOOP.
  - En la sede JCM no se ha tramitado el convenio o contratación con un proveedor autorizado para recoger, transportar, destruir y disponer este tipo de residuos.
  - ¿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.
  - Se respondió por medio de correo electrónico proponiendo programar una reunión con UNADCOOP y la administración de la sede AHC para socializar los criterios de separación en la fuente. A la fecha la administración de la sede AHC no ha dado respuesta para programar este espacio.
  - Se consiguieron dos propuestas de diferentes proveedores autorizados para realizar la gestión de las bombillas fluorescentes desechadas y se les hizo llegar a INFMF a fin de que ellos adelanten el trámite

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

	<b>FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GQ-GCMU-002-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN:</b> 004-10-04-2013
		<b>PÁGINAS:</b> Página 3 de 5

de contratación de este servicio. A la fecha la unidad no ha iniciado con el trámite de contratación del servicio.

- Indique el espacio en que se definieron estas acciones.
- Correo electrónico.
- Reunión con INFMM (Nilton González, Camilo Figueroa y Humberto Siatama) y el Líder Zonal SGA de la ZCBOG Cesar Willreñ Fernández Soler
- ¿La situación fue solucionada?

Ninguna de las dos situaciones se ha solucionado debido a que no se ha dado respuesta por parte de quienes inicialmente reportaron la retroalimentación, lo cual es necesario para dar trámite a la solución.

**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.**

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.

ZSUR: Indicador de Eficiencia relacionada con el consumo de agua.

ZCBOY: Indicador de Eficacia con respecto al consumo del agua y Eficacia con respecto al consumo de energía eléctrica.

ZCORI: Indicador de Eficacia relacionado con el consumo de energía eléctrica.

ZOCC: Indicador de Eficiencia con respecto al consumo de agua e Indicador de Eficiencia con respecto al consumo de agua.

Nacional y sedes administrativas (JCM, GRI y AHC): Indicador de Eficacia con respecto al consumo de agua.

ZCSUR: Indicador de Eficacia con respecto al consumo de agua.

- a. Indicar las acciones que se tomaron en el trimestre pasado para evitar este comportamiento.

ZSUR: Se fortaleció el ejercicio de sensibilizar a la comunidad universitaria de la ZSUR mediante la divulgación de material digital alusivo a la conservación en forma de “cápsulas ambientales”.

ZCORI: Se han desarrollado estrategias que permitan llevar a cabo un ahorro y uso eficiente de la energía como lo es el instructivo que invita a la comunidad unadista a usar adecuadamente los equipos eléctricos y electrónicos dentro de las sedes de la ZCORI, el cual se ha complementado con visitas y revisiones periódicas del Líder Zonal del SGA para dar estas recomendaciones de manera personal a cada uno de los integrantes de la familia unadista.

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

	<b>FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GQ-GCMU-002-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN:</b> 004-10-04-2013
		<b>PÁGINAS:</b> Página 4 de 5

ZCBOY: Se realizaron campañas de sensibilización zonal para disminuir el consumo de agua. Además se realizó un análisis minucioso respecto a las fugas de aguas en aparatos sanitarios y toma de lecturas en los contadores de las sedes.

Se realizó mantenimiento a toda el área eléctrica y cajas de conducción eléctrica para los CEAD de Tunja, Duitama, Sogamoso y Chiquinquirá.

ZOCC: En el Centro Comunitario de Atención Virtual (CCAV) del Eje Cafetero (Dosquebradas) se ha implementado un cultivo que requiere de riego continuo.

Nacional: No se reportan acciones implementadas para optimizar el consumo de agua y energía eléctrica en las sedes administrativas de la UNAD.

Nacional y sedes administrativas: Se solicitó al grupo de INFMF realizar la contratación de un servicio de control y reparación de fugas para las sedes JCM y AHC, puesto que los aumentos de consumo de agua detectados en las sedes administrativas, especialmente en la sede JCM, no son evidentes y por consiguiente debe realizarse una identificación de posibles fugas internas.

ZCSUR: Para disminuir el consumo de agua en los centros de la ZCSUR, se propuso sustituir los aparatos sanitarios en los CEAD de Pasto y Popayán, por sistemas ahorradores de agua. En CEAD Pasto, se está proyectando llevar a cabo una remodelación de las instalaciones del CEAD que contempla la instalación de equipos de bajo consumo. En Popayán se tienen las cotizaciones.


Se llevó a cabo una capacitación presencial en CEAD Pasto en Mayo 13 y una en Santander de Quilichao en Junio 17 de 2013, lo cual se complementó enviando a todas las sedes de la zona, piezas divulgativas en forma imágenes alusivas a la sensibilización ambiental a todos los centros de la zona para ubicarlas en puntos estratégicos.

- b. Indicar la causa raíz del comportamiento del indicador a lo largo de este trimestre.

ZSUR: El indicador de eficiencia relacionada con el consumo de agua se encuentra por debajo del límite de control inferior puesto que se evidencia un elevado consumo en el Centro Comunitario de Atención Virtual (CCAV) de Neiva para este periodo, pasando de 94 m<sup>3</sup> en el 2012 a 260 m<sup>3</sup> en el 2013. Un consumo excesivo para esta sede.

ZCORI: En el CEAD de Bucaramanga desde el III trimestre del 2012 se instalaron en el CEAD de Bucaramanga 10 equipos de aires acondicionado nuevos, se han venido desarrollando jornadas de ciudadanía digital, en Ocaña se ha desarrollado una estrategia de refuerzo a los estudiantes de manera presencial para mitigar la mortalidad estudiantil, se han instalado 4 luminarias nuevas y se cuenta con tres UPS (Uninterruptible Power Supply) nuevas para el salón de computo, se espera que los indicadores del consumo del recurso energético se estabilicen y pasen al límite de control superior para el Trimestre III y IV del presente.

ZCBOY: Se realizaron trabajos de mantenimiento e infraestructura para el CEAD de Tunja para tal caso se utilizó en diferentes ocasiones tomas para obtención de energía eléctrica en las adecuaciones y trabajos para el CEAD, dando como resultado un consumo de energía eléctrica adicional al necesario para el funcionamiento normal de la sede.

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

En algunos espacios donde se ubican los tanques (aéreos) de almacenamiento del agua potable, se detectaron altos grados de humedad como sucedió en el CEAD Chiquinquirá. Los daños fueron reparados en el transcurso de este trimestre.

Nacional y sedes administrativas: En el mes de mayo se realizó el lavado y desinfección de los tanques de almacenamiento de agua potable en las sedes de Bogotá, lo cual demanda una cantidad de agua adicional a la que se consume normalmente. Por otro lado, según las estadísticas que se observan en los indicadores del proceso de Desarrollo Humano (A-DH-002), se encontró un aumento de la población de personal administrativo del orden de un 13% en comparación al segundo trimestre del año 2012, lo que genera una demanda mayor de este recurso en comparación a ese período.

ZCSUR: en el mes de Mayo se llevaron a cabo más tutorías presenciales, preparatorias a las pruebas nacionales.

Las sedes de Palmira y Pasto, son los que más impactaron en el bajo desempeño del indicador. Se evidencia correlación entre esta situación y el aumento en la población flotante, especialmente de estudiantes en las pruebas nacionales en el CEAD Palmira; de hecho, la población estudiantil en el centro, en las primeras semanas de Junio, sobrepasó los 500 visitantes.

En el CEAD de Pasto, se llevó a cabo el lavado y desinfección de tanques lo que condujo a vaciar el agua y por ende a un aumento del consumo de agua del mes de Junio, lo que provocó que el consumo fuese casi 5 veces el consumo del mismo mes en el año inmediatamente anterior

- c. Formular acciones de mejora en el módulo para la formulación de planes de mejoramiento SSAM.

ZSUR: Instalar aparatos sanitarios ahorradores de agua tipo *push* o aireadores en los grifos para evitar el consumo innecesario de agua en los baños. También se sugiere adecuar los inodoros o sanitarios reduciendo su demanda de agua para llenar los tanques.

Revisar periódicamente las instalaciones y aparatos sanitarios para detectar y reparar fugas oportunamente.

Realizar un seguimiento mensual a los contadores de agua referencias (V322 y 809457), instalados en CCCAV de Neiva, verificando posibles daños y así mismo para lograr un reporte oportuno de los datos relacionados con el consumo.

Revisar los contadores de energía eléctrica instalados en el CCAV de Neiva los cuales no reportan consumo en (kWh) pero si registran costos mensuales en la factura recibida.

Nacional y sedes administrativas: Se continuará con la gestión para la contratación del servicio de control y reparación de fugas que ha venido tramitando el grupo de IMFISICO. En caso de que este servicio se esté proyectando solo para la sede JCM, se solicitará a IMFISICO que lo contrate para las tres sedes administrativas (JCM, GRI y AHC). Por otro lado, se realizará capacitación y supervisión de las labores de aseo y riego áreas verdes de estas sedes con el fin de orientar la minimización de consumo de agua.

ZCSUR: Realizar un programa por Radio UNAD Virtual sobre propuestas para disminuir el consumo de agua en la zona centro sur y enviarlo masivamente a los correos electrónicos

	<b>FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GQ-GCMU-002-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN:</b> 004-10-04-2013
		<b>PÁGINAS:</b> Página 6 de 5

de los estudiantes, Imprimir las imágenes de sensibilización ambiental y ubicarlas en sitios estratégicos, para que se haga un uso más eficiente del agua.

En todos los centros de la zona, basándose en el principio de Arquímedes, implementar botellas llenas de agua en los sanitarios para disminuir en un litro por descarga cada vez que se usen los sanitarios.

Verificar la ausencia de fugas con el apoyo de los facilitadores ambientales, en caso de presentarse fugas desarrollar los procedimientos requeridos para reparar las instalaciones que así lo ameriten.

Solicitar disponibilidad para la adecuación de la grifería de bajo consumo en CEAD Popayán.

ZCORI: Formular, socializar e implementar una guía de ahorro y uso eficiente de la energía para la zona.

ZCBOY: Socializar a los líderes de almacén e inventarios y administrativos y financieros de las sedes, lineamientos para consolidar y reportar lecturas, facturación y consumo de papel, los cuales se requieren para analizar el comportamiento de los indicadores del proceso.

Sustituir aparatos sanitarios con dispositivos ahorradores de agua.

Solicitar mantenimiento a interruptores de energía y separar las líneas de encendido y apagado la para las oficinas y área administrativa en los bloques de las sedes.

Buscar el apoyo a la Gerencia de Innovación y Desarrollo Tecnológico (GIDT) la divulgación de lineamientos para el encendido, apagado o suspensión de los equipos eléctricos y electrónicos con el fin de minimizar el consumo de energía eléctrica.

Reparar fugas identificadas en las sedes donde no se ha realizado esta actividad frecuentemente.

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.


ZCSUR: Indicador de Eficiencia con respecto al consumo de Energía Eléctrica.

- a. Indicar las acciones que han adelantado para el rediseño del indicador.

ZCSUR: En el CEAD de Popayán en el mes de Abril de 2013 se presentó un daño en el transformador que surte de energía a la sala de tutores; como medida transitoria, la empresa prestadora del servicio, adecuó el transformador de trifásico a bifásico, se habilitó una de las dos salas de cómputo para tutores y otra para estudiantes. El daño en las instalaciones eléctricas condujo a que por falta de espacio, algunos tutores laboran por fuera de las instalaciones del CEAD en parte del tiempo. Esta situación provoca un mejor desempeño del indicador del consumo de energía.

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.



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

ZCBOY: Indicador de Eficacia con respecto al consumo del agua.

- a. Indicar las acciones tomadas en el trimestre pasado para evitar este comportamiento.

ZCBOY: Se realizó la solicitud a IMFISICO, la realización de inspecciones en los baños, tanques elevados y subterráneos para verificar el estado y material en el que se encuentran y así determinar si se necesitan cambios o no respecto al abastecimiento de estos tanques.

- b. Indicar la causa raíz del comportamiento del indicador a lo largo de este trimestre.

ZCBOY: Principalmente en los CEAD de Tunja, Duitama, Sogamoso y Chiquinquirá no se cuenta con aparatos sanitarios ahorradores de agua. Pero se puede resaltar que el consumo de agua de los sanitarios no es elevado porque el nivel del agua en los tanques es bajo. Estas acciones han permitido mantener el consumo de agua constante a pesar del aumento en el número de personal adscrito a la institución.

- c. Formular acciones de mejora en módulo para la formulación de planes de mejoramiento SSAM.

ZCBOY: Realizar un seguimiento periódico sobre el consumo de agua puesto que en algunos casos se encuentra en las facturas reportadas inconsistencias en las lecturas y costos de los m<sup>3</sup> generados.

Continuar realizando campañas de sensibilización para todos los funcionarios con el fin de fomentar el sentido de pertenencia de las instalaciones de la universidad colaborando en el reporte oportuno de fugas y daños que se presenten en las sedes, con el fin de dar el enfoque adecuado cuando se realicen solicitudes para arreglos y mantenimientos de instalaciones sanitarias y baterías de baños.

4. Indicadores que no presentaron medición en el periodo:

ZCAR: Se presenta medición de la zona en el período pero no se reportaron datos del CEAD de Barranquilla.


ZCBOG: Se presenta medición de la zona en el período pero no se reportaron datos de los CEAD de Arbeláez, Fusagasugá, Gachetá y José Acevedo y Gómez (JAG).

Nacional y sedes administrativas: No se presenta el indicador de Efectividad para ninguna de las zonas y sedes de la Universidad. En cuanto a las sedes administrativas, se reportan mediciones pero no se reportaron datos sobre el Indicador de Eficiencia con respecto al consumo de agua de la sede GRI.

- a. Indicar la causa del no reporte de información

ZCAR: En el CEAD de Barranquilla no se cuenta aún con las facturas de servicios públicos de acueducto y alcantarillado y energía eléctrica correspondientes al mes de Junio del año en curso. Por otro lado, no se cuenta aún con las facturas de servicios correspondientes a los meses de Abril y Mayo de 2012, los cuales son necesarios para hacer el comparativo que arroja el valor del Indicador de Eficiencia.

ZCBOG: La documentación relacionada con la facturación de los servicios públicos en estas sedes se encuentra incompleta y tampoco se han tomado registros de los valores arrojados por

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

los contadores, lo que lleva a no reportar resultados de los indicadores de Eficiencia con respecto al consumo de agua para los CEAD de Arbeláez y Fusagasugá y de los indicadores de Eficiencia con respecto al consumo de energía eléctrica para los CEAD de JAG, Gachetá, Arbeláez y Fusagasugá.

Se aclara que el Indicador de Eficiencia con respecto al consumo de agua para el CEAD JAG, no se reporta debido a que la facturación no la paga directamente la sede debido a que la edificación se encuentra en comodato, y por consiguiente esa información no llega directamente a la sede y tampoco se han hecho mediciones y registros con base en los datos de los contadores.

Nacional y sedes administrativas: Las variables que componen el indicador de efectividad se obtienen de los resultados de realizar o actualizar la evaluación de aspectos e impactos ambientales, la cual se ha programado realizarse cada año entre los meses de Octubre y Noviembre.

No se encuentran datos sobre el consumo de agua en el trimestre 2012-II de la sede GRI, lo que dificulta hacer el cálculo comparativo de consumo agua que se requiere para medir este indicador para esa sede.


Se aclara que debido a que la facturación de servicios públicos tarda un tiempo en llegar a las sedes, en algunas zonas se tuvo que recurrir a hacer el análisis de indicadores con base en los datos correspondientes a los meses de Abril y Mayo únicamente, teniendo en cuenta que este informe debe reportarse por proceso a más tardar el 10 de Julio y por zonas a más tardar el 15 de Julio.

## 2.2. DESEMPEÑO CUALITATIVO DEL PROCESO

Seleccione aquellos aspectos relacionados con el desempeño del proceso, iniciando con aquellas situaciones que ameriten una toma de decisiones oportuna y acertada por parte del Líder del Proceso. Organice cada una de ellas en una matriz Eisenhower para la toma de decisiones según su grado de importancia y urgencia así:

	<b>URGENCIA +</b>	<b>URGENCIA -</b>
<b>IMPORTANCIA +</b>	<p>Formular los lineamientos para la construcción de un plan de saneamiento básico para cada sede de la Universidad.</p> <p>Realizar la solicitud de aprobación de viáticos para los contratistas que apoyan el SGA en calidad de Líderes Zonales SGA.</p> <p>Implementar una campaña para promover la disminución de consumo de papel en la zona en su componente de adquisición de insumos y equipos.</p>	<p>Diseñar y aplicar una encuesta de percepción de la gestión ambiental para obtener otro tipo de retroalimentación por parte del usuario.</p> <p>Diseñar e implementar una página web ambiental de la UNAD que presente los avances en materia de Gestión Ambiental por parte de la Universidad.</p>



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

	<b>URGENCIA +</b>	<b>URGENCIA -</b>
<b>IMPORTANCIA -</b>	<p>Consolidar y reportar oportunamente los datos relacionados con el consumo de agua y energía eléctrica mediante copia de facturas de servicios públicos y lectura de los medidores o contadores de consumo de agua y energía eléctrica (Gerencia Administrativa y Financiera (GAF): Grupo de Infraestructura y Mantenimiento Físico (INFMF) y Líderes Administrativos y Financieros de las sedes).</p> <p>Realizar visitas de reconocimiento a las diferentes sedes de la zona (Líderes Zonales SGA).</p> <p>Realizar solicitud de compra de recipientes para la separación en la fuente de los residuos generados en las sedes. (GAF: Grupo de Adquisiciones e Inventarios (ADINV)).</p> <p>Realizar aforo de residuos generados en las sedes de la Universidad (GAF: Empresa contratista y personal de aseo y servicios generales).</p> <p>Contratar el servicio especializado de recolección, transporte, tratamiento y disposición final de Residuos Peligrosos de (RESPEL) generados en las sedes de la Universidad (Lámparas fluorescentes desechadas, cartuchos y tóner y residuos de sustancias químicas usadas en laboratorios). (GAF: INFMF).</p>	<p>Emitir un procedimiento para el seguimiento y verificación de cumplimiento de requisitos legales ambientales.</p> <p>Ajustar el instrumento para evaluar los aspectos e impactos ambientales estableciéndolo como una matriz única sistematizada en Google Docs.</p>


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

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

### **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.

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

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

**Revisando los ITG sobre el proceso en las zonas y el proceso a nivel nacional, no se reportan indicadores que presenten esta situación.**

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.

**No aplica.**

- Formule las acciones correctivas para evitar que se vuelva a presentar la situación, en el módulo para la formulación de planes de mejoramiento SSAM.

**No aplica.**

- En caso de una concesión, indique la gestión que se adelantó para ello.

**No aplica.**

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.

Los productos del proceso se están reportando de manera sistematizada en Google Docs, lo que facilita su revisión y corrección oportunamente cuando se observan inconsistencias. Como ejemplo de ello se encuentran las matrices de requisitos legales y los informes de seguimiento a las acciones y variables de gestión ambiental.

#### **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:

Acciones en el SSAM que se encuentran vencidas pero se encuentran iniciadas y reportes de avance:

3404-ECAPMA: Ajustar el procedimiento P-GA-ECAPMA-001, estableciendo como condición que su ejecución sea en las sedes que se proyecten de acuerdo con las posibilidades de tener un apoyo para facilitar el levantamiento de información diagnóstica que requiera el Líder Zonal SGA, la disponibilidad desplazamiento del Líder Zonal SGA y las decisiones tomadas frente a los traslados o creación de las sedes de la Universidad proyectadas.


3851-ECAPMA: Incluir como acciones de mejoramiento del proceso en las zonas, las acciones propuestas en los Programas de Gestión Ambiental (PGA) para la vigencia del año 2013.

3852-ECAPMA: Ajustar los formatos correspondientes la formulación de PGA (FI-GA-ECAPMA-001-004) y Registro de Variables y Acciones de Gestión Ambiental (FI-GA-ECAPMA-002-001), de manera que su aplicación sea por cada zona en lugar de cada sede.

Acciones en el SSAM sin iniciar: No se reportan acciones sin iniciar.

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

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

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

3404-ECAPMA: El procedimiento P-GA-ECAPMA-001 no se ha modificado oficialmente mediante el procedimiento de Control de Formatos y Mantenimiento de Registros, debido a que se espera a concertar con la Gerencia de Calidad y Mejoramiento Continuo (GCMU) la aprobación para que el procedimiento de Acciones Correctivas, preventivas y Correcciones (P-GQ-GCMU-005), el instructivo de Formulación, revisión y aprobación de Planes de Mejoramiento (I-GQ-GCMU-005-002) y el SSAM, se articulen con los resultados obtenidos en la Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales (EIA) de la UNAD.

3851-ECAPMA: En parte esta acción depende de lo expuesto anteriormente en la acción 3404-ECAPMA y por otro lado, se requiere concertar con las unidades responsables, que las acciones contenidas en los PGA sean cargadas en el SSAM, estableciendo responsabilidad en estas unidades. Lo anterior se espera realizarlo en el próximo Comité de Gestión Integral (GI) y Modelo Estándar de Control Interno (MECI), el cual de acuerdo con la información suministrada por la GCMU, se proyecta realizarse aproximadamente en el mes de Septiembre.

3852-ECAPMA: De acuerdo con las decisiones tomadas para responder a la acción 3404-ECAPMA, se considera que el formato FI-GA-ECAPMA-001-004 sería innecesario en caso de aprobarse la propuesta de articular el SSAM con los resultados obtenidos en la EIA. Por lo cual se está esperando respuesta por parte de la GCMU para determinar si éste se modifica o se elimina.

- b. Razones por las cuales no se ha dado inicio formal a las acciones en estado amarillo.

**No aplica.**

- c. Situaciones que podrían incidir en la reaparición de los hallazgos de las acciones cerradas en el periodo.

Hallazgo 1534-H: *“Se recomienda revisar la periodicidad en el reporte de la información de control de las tres variables de impacto ambiental para poder realizar comparativos período a período.”*

Se identifica como situación los casos en que la solicitud y entrega de los datos de consumo de agua y energía por parte de los Líderes Zonales SGA y Líderes Administrativos y Financieros de las zonas (respectivamente) no se hace de manera oportuna. Se observa en algunas zonas que esto se hace solamente cuando se va a elaborar el Informe Trimestral de Gestión (ITG) zonal. Por otro lado, se identifica como situación el evento en que una sede sea trasladada a otro predio, lo que podría retrasar la entrega de información mientras se normaliza el funcionamiento de la sede.

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.


Formular y socializar (por correo electrónico) a los miembros del Comité GI y MECI, una propuesta de las acciones, recursos, tiempo y responsables necesarios para dar cumplimiento a los requisitos legales ambientales y el avance de los PGA en las sedes de la Universidad con el fin de que la revisen previo al próximo encuentro de este comité en el cual se determinará la aprobación o no de la propuesta.

Programar un espacio con la GCMU a fin de aprobar la articulación del procedimiento P-GA-ECAPMA-001 con el procedimiento P-GQ-GCMU-005, el instructivo I-GQ-GCMU-005-002 y el SSAM.

## **5 GESTIÓN DEL RIESGO EN EL PROCESO**

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

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

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

1. Enuncie los principales riesgos que afectan el (los) procesos asignados.

Nacional y JCM, GRI y AHC:

1795: Requerimientos o sanciones por parte de autoridades ambientales de requisitos legales ambientales aplicables a la UNAD.

3620: Baja cooperación por parte de la comunidad universitaria para la ejecución de acciones orientadas a la prevención, corrección, minimización y/o compensación de los impactos ambientales relacionados con la Universidad.

3621: Información de seguimiento de la Gestión Ambiental incompleta.

3622: PGA formulados de manera inadecuada.

ZSUR: Incumplimiento de requisitos legales ambientales (Desconocimiento de normas legales, inoperancia de los planes de gestión ambiental, sanciones legales ambientales).

ZAO: Incumplimiento de Requisitos Legales Ambientales.

ZCORI: Incumplimiento del cronograma de ejecución del PIGA del centro, No implementar las políticas de gestión ambiental, establecidas por la UNAD, Inadecuada apropiación de los planes de gestión ambiental e incumplimiento en la implementación de las políticas de gestión ambiental establecidas por la UNAD.

ZOCC: Posibilidad de que se presente contaminación ambiental por parte de la Compañía, debido a incumplimiento de normas ambientales, falta de capacitación o mal manejo de recursos y Posibilidad de sanciones por incumplimiento de normas legales que protegen el medio ambiente, o por demandas debido a incumplimiento por parte de la compañía.

ZCAR: No Formular programas de Gestión ambiental y Mal manejo de desechos y residuos del CEAD que afecten al medio ambiente.

ZCSUR: Incumplimiento de los procedimientos del Proceso de Gestión Ambiental e Incumplimiento de requerimientos legales.


ZCBOY: un incumplimiento en los procedimientos aplicados sobre los requisitos legales ambientales que se ejecuten en los Programas de Gestión Ambiental (PGA) en relación a las estrategias planteadas para la prevención o minimización de los impactos ambientales que se generen o puedan generar en el ambiente e Incumplimiento de los procedimientos para evaluar el seguimiento a la ejecución de los PGA.

ZCBOG: Incumplimiento en el desarrollo de los programas del PGA del SGA, propuestos en el POZ e Incumplimiento a los requisitos de desempeño ambiental para el análisis y aplicación de mejora.

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

Nacional: 1795: Realizar el trámite correspondiente para la asignación de presupuesto y etapa precontractual de los bienes y/o servicios necesarios para la ejecución de las acciones establecidas para la prevención, corrección, control y/o compensación de los impactos ambientales de la Universidad en la vigencia del año 2013. Para ello, durante el trimestre se hizo la Inclusión de obligaciones en los términos de referencia para la contratación de aseo, servicios generales y cafetería de la Universidad para el cumplimiento de disposiciones establecidas en los decretos 2676 de 2000, 1713 de 2002, 4741 de 2003 en materia de segregación de residuos peligrosos, reciclables y no reciclables.

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

	<b>FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GQ-GCMU-002-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN:</b> 004-10-04-2013
		<b>PÁGINAS:</b> Página 13 de 5

ZSUR: Apoyo con otros procesos propios de la universidad, participación en actividades conjuntas con otros procesos de la universidad para un propósito en común referente a la temática ambiental, aportando al cumplimiento de las metas establecidas en los programas de GA.

ZAO: Actualización de la Matriz de Requisitos Legales Ambientales, Reporte de necesidades en cuanto a recipientes para 04 sedes (Acacias, Yopal, San José del Guaviare y Cumaral) de la ZAO, Solicitud para dotación de básculas requeridas en el ejercicio de caracterización de residuos a la empresa CONSERJES., Formulación de una estrategia para la disminución de consumo de papel e implementación de la Directiva Presidencia 04 "Política Cero Papel" en la ZAO y formulación de una estrategia para el manejo de residuos Sólidos (RS) y Residuos Peligrosos (RESPEL) de la ZAO.

ZCORI: Se ejecutó la Orden de Servicio OS-2013-000112 para las actividades de lavado y desinfección de tanques, fumigación contra todo tipo de insectos rastreros y voladores, desratización en las sedes de Ocaña, Vélez, Málaga y Bucaramanga. Para las sedes de Cúcuta y Pamplona se realizó el envío de las cotizaciones y la solicitud del Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP) para realizar las mismas actividades (se encuentra en trámite su aprobación).

Para la Unidad de Desarrollo Regional (UDR) de Barrancabermeja ya se consiguieron las cotizaciones con los atributos requeridos por la GAF y por IMFISICO para poder realizar la solicitud de CDP para las mismas actividades planteadas anteriormente.

Se han realizado eventos de sensibilización y campañas con respecto a la conmemoración de días ambientalmente importantes a nivel mundial y el uso eficiente de los recursos así como la forma adecuada de manejar los residuos sólidos en cada una de las sedes.

ZOCC: No se evidencian acciones de mitigación implementadas en el trimestre ya que por un intervalo de tiempo de 4 meses no se contó con líder zonal SGA y aún no se cuenta con un Líder Estratégico de Gestión (LEG) en la ZOCC, por esta razón los riesgos establecidos aún no se han relacionado en el mapa de riesgos, sin embargo se hará el reporte de los avances para mitigar los riesgos asociados al proceso GA mediante el Mapa de Riesgos.

ZCAR: Realizar Aportes trimestral a la construcción de los ITG y elaboración de estrategias, y dotación de recipientes acordes con las normas de gestión ambiental. Se lleva un porcentaje del 50% para el Riesgo "No formular programas de Gestión ambiental". Por otro lado se han implementado controles cantidad de resmas de papel y reutilización las hojas para disminuir el gasto de hojas. %0% de avance.

ZCSUR: Se han hecho las solicitudes para la adquisición de los contenedores para el manejo adecuado de los residuos.

Se adquirieron envases de vidrio para la disposición adecuada de RESPEL.


Se realizó el concurso trimestral UNAD Un compromiso de vida con el medio ambiente en el mes de mayo

Se enviaron las imágenes de la campaña publicitaria para el uso racional de los recursos naturales y para la disminución del consumo de papel

Se programó un taller para el manejo racional del agua y para el mejoramiento en la disminución de residuos solidos en el centro el cual se realizó en el mes de julio del presente año

Se adquirió un punto ecológico en el CEAD Pasto



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

Contratación de la empresa FUMICONTROL para la realización de actividades de saneamiento básico.

Se definió una estrategia para la disminución del consumo de papel

Se llevó a cabo capacitaciones con el personal académico y administrativo del CERES S. Quilichao y el CEAD Pasto.

Se realizó el acondicionamiento de las condiciones de infraestructura sanitaria para el cumplimiento de la solicitud de ACUAVIVA SA ESP en relación al decreto 3930 de 2010. No se logró identificar la tubería de aguas residuales en CEAD Palmira.

ZCBOY: Se formularon estrategias necesarias para la prevención o minimización de los impactos ambientales en cuanto a la evaluación y seguimiento a los PGA, actualización de la matriz de requisitos legales ambientales, manejo de indicadores y estrategias respecto a la disminución en el consumo de papel y manejo integral de residuos.

Se ha venido trabajado en las capacitaciones para los CEAD Tunja, Duitama, Sogamoso, Chiquinquirá en lo que respecta al consumo y generación de papel en las dependencias y oficinas así como en el proyecto de ecoeficiencia para disminuir la tala de bosques a través de los biogerminadores.

El SGA ha establecido responsabilidad en la evaluación y seguimiento a los PGA ejecutados en relación al cumplimiento de los diferentes requisitos legales ambientales aplicables a la zona con el fin de disminuir los impactos ambientales y por ende dar cumplimiento a dichos requisitos. Se lleva un porcentaje de cumplimiento de un 50%.

ZCBOG: Se ha logrado establecer el acercamiento con los Líderes Administrativos y Financieros, socializando los compromisos y responsabilidades de la UNAD con el SGA.

Implementar instrumentos por medios web compartidos para la facilitación de la consolidación y actualización de la información que requiere el SGA como; agua, energía y residuos etc.

Se formuló una estrategia para la reducción de papel en la zona.

Se formuló una estrategia para el manejo integral de los residuos en la zona.

Actualización de la Matriz de Requisitos legales ambientales vigentes para la UNAD.


## **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.

<b><u>DEBILIDADES</u></b> <i>(Situaciones que han desfavorecido el desempeño del proceso, el reporte oportuno de la información y que afectan la percepción de calidad)</i>	<b><u>OPORTUNIDADES</u></b> <i>(Situaciones que representan una mejora continua o modernización del proceso, incluidos aspectos normativos, organizacionales) y aspectos propios del proceso)</i>
En algunas sedes no se cuenta con alguien que apoye las actividades de los Líderes Zonales SGA en calidad de facilitador ambiental.	Algunas de las actividades en las que los Líderes Zonales SGA requieren de un apoyo, pueden establecerse como compromisos académicos de los estudiantes del programa de Ingeniería Ambiental.

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




	<b>FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GQ-GCMU-002-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN:</b> 004-10-04-2013
		<b>PÁGINAS:</b> Página 15 de 5
Retraso en el reporte de las variables que componen el proceso de GA.	<p>Existe un procedimiento de Control de Servicios (P-GA-GAF-006) en cual se establece la responsabilidad de la Unidad que debe consolidar y mantener esta información (servicios públicos) y por consiguiente a partir de este procedimiento puede exigirse el suministro de esta información.</p> <p>Se pueden incluir otras variables a la batería de indicadores del proceso, las cuales puedan ser medidas en todas las sedes de la Universidad.</p>	
Bajos niveles de conocimiento sobre las responsabilidades y compromiso de algunos funcionarios y estudiantes en la gestión ambiental universitaria.	Inclusión de contenidos relacionados con la Gestión Ambiental en el Programa de Inducción y Reinducción (PIR) de estudiantes y funcionarios y Plan Institucional de Capacitaciones (PIC) para el personal administrativo de planta.	
Complejidad en la aprobación y asignación de recursos para los bienes, servicios, viáticos y desplazamientos necesarios para ejecutar las acciones necesarias para GA.	La inversión en las necesidades de la GA puede cubrir las necesidades de procedimientos como el de Mantenimiento de la Infraestructura Física (P-GA-GAF-005) y Seguridad y Salud en el Trabajo (P-DH-STHUM-006), lo cual ha servido de ayuda para avanzar en la gestión para lograr esa inversión.	
<b><i>FORTALEZAS</i></b> (Aspectos a resaltar del proceso y su desempeño, especialmente aquellos orientados a la mejora de la percepción de calidad y a la búsqueda de la eficacia, la eficiencia y la efectividad)	<b><i>AMENAZAS</i></b> (Situaciones potenciales identificadas, que tienen alta probabilidad de ocurrencia y que podrían afectar el comportamiento del proceso y de todo el SGC en la Universidad)	
<p>Para la ECAPMA es fácil hacer la convocatoria de estudiantes para apoyar las actividades de los Líderes Zonales SGA.</p> <p>Se presencia a simple vista que muchos conocen de un Sistema de Gestión Ambiental.</p>	Es posible que no en todas las sedes donde se requiere de alguien que apoye las actividades de los Líderes Zonales SGA, se encuentre un estudiante de Ingeniería Ambiental que pueda llevar a cabo estas actividades.	
La GAF: IMFISICO y Líderes Administrativos y Financieros en calidad de líder del procedimiento de P-GA-GAF-006 y los Líderes Zonales SGA, han podido coordinar el reporte periódico de esta información en las sedes principales de la Universidad.	En algunas sedes esta información no se puede reportar debido a que no cuentan con contadores de los servicios públicos como en el caso de acueducto y alcantarillado.	
Alto nivel de aceptación por parte de los funcionarios de algunas sedes y unidades sobre la estrategia de disminución del consumo de papel (GTHUM, GCMU, SGRAL, GIDT y ECSAH).	Poco interés por parte de funcionarios y estudiantes sobre los eventos programados para socializar, capacitar y sensibilizar a la comunidad universitaria sobre temas relevantes para la gestión ambiental.	
Algunas acciones necesarias para la GA se han podido ejecutar mediante recursos de caja menor de las sedes principales de la Universidad o con el apoyo del área de Bienestar Universitario (BIUNI) de la Vicerrectoría de Servicio a Aspirantes, Estudiantes y Egresados (VISAE).	La disponibilidad de recursos económicos de la Universidad puede estar limitada a los gastos asociados a su funcionamiento y actividades misionales.	

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.

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

	<b>FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)</b>	<b>CÓDIGO:</b> FI-GQ-GCMU-002-001
	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN:</b> 004-10-04-2013
		<b>PÁGINAS:</b> Página 16 de 5

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