	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 Julio a 30 de Sept
NOMBRE DEL PROCESO:	Gestión Ambiental	
NOMBRE DEL LÍDER DEL PROCESO:	María Priscila Rey Vásquez	
NOMBRE DEL L.E.G. NACIONAL:	David Ricardo López Guzmán	
NOMBRE DE REPRESENTANTES DE PROCESO ZONALES:	ZAO	Nataly Corredor Torres
	ZCAR	Viviana Cecilia López Díaz
	ZCBC	César Willreñín Fernández Soler
	ZCBOY	César Augusto Guarín Campo
	ZCORI	Nelson Rodolfo Camacho Gualdrón
	ZCSUR	Camilo Ernesto López Meneses
	ZOCC	Viviana Múnera Rengifo
	ZSUR	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:

No se reportaron Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades (PQRSF) relacionados con el proceso de Gestión Ambiental durante el trimestre anterior, según la información y estadísticas del Sistema de Atención al Usuario (SAU).

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 aplica	No aplica	No aplica	No aplica

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
No aplica	Elija un elemento.	No aplica	No aplica

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.

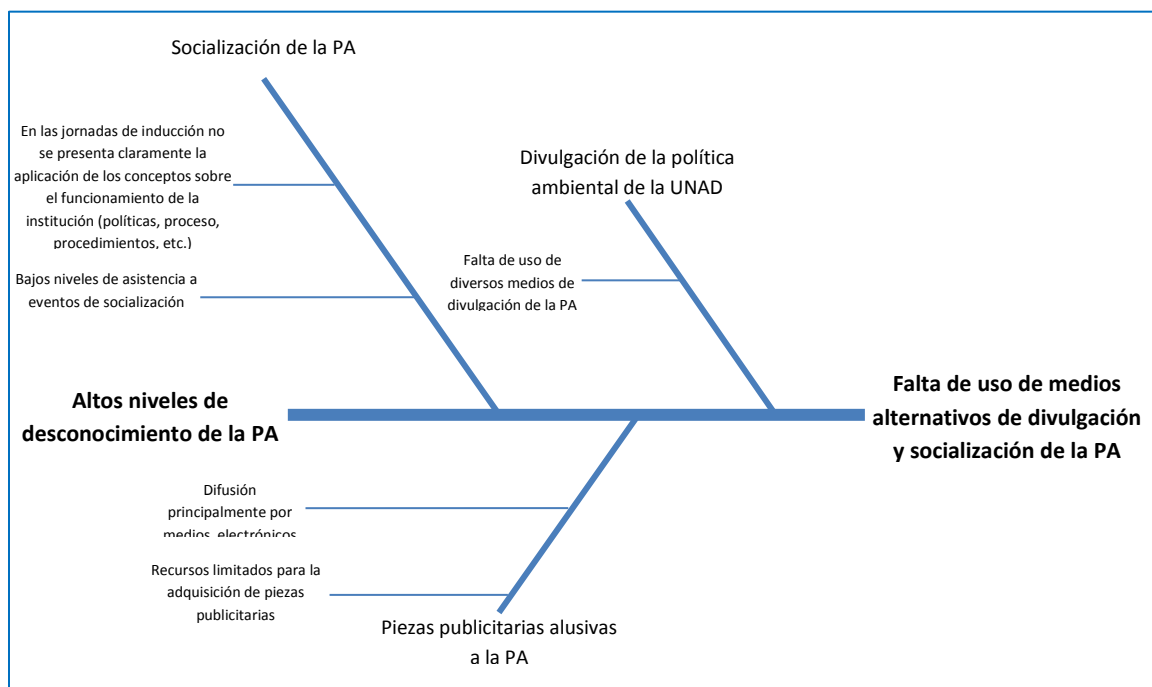
NOTA: En el caso que su proceso no tenga PQRS continúe con el siguiente punto.

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:

Tomando como referencia los resultados de la encuesta aplicada a nivel nacional para evaluar la percepción sobre la Gestión Ambiental (GA) en la UNAD, se encuentran altos niveles de desconocimiento de la Política Ambiental (PA).

- ¿Cuál fue la causa raíz?



- ¿Qué 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.

	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

En el Centro de Educación Abierta y a Distancia (CEAD) de Bogotá José Acevedo y Gómez (JAG), se ha venido realizando la gestión con todo el personal de la sede para la realización de una jornada ambiental. En la organización de este evento, se resalta que quienes han intervenido en la organización de este evento, han conocido la PA y su aplicación, asumiéndola como compromiso institucional.

Desde el CEAD de Palmira se han emitido varios programas radiales a través de Radio UNAD Virtual (RUV), en los que además de divulgar la PA se han explicado otros temas relacionados con la GA en la ZCSUR a fin de que la comunidad universitaria entienda la aplicación de ésta política en la institución.

- ¿La situación fue solucionada?

No.

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:

Teniendo en cuenta que los datos de consumo de agua y energía eléctrica correspondientes al mes de Septiembre aún no se reportan debido a que la facturación de estos servicios no han llegado a las sedes de donde se reportan estas mediciones. Por lo anterior, los indicadores de este período no están publicados en la página del Sistema de Gestión de Calidad (SGC). No obstante, el análisis de indicadores se hizo con los datos disponibles hasta la fecha.

1. Desempeño Bajo: Indicadores que tienen como mínimo dos de las tres últimas mediciones por debajo del límite de control inferior.

A nivel nacional no se presentan indicadores con desempeño bajo según el cuadro presentado anteriormente. No obstante, revisando particularmente en cada zona, se encuentra que en la ZCORI el indicador de Eficacia en el consumo de energía eléctrica presentan un bajo desempeño según el criterio establecido en este punto.


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

Divulgación por correo electrónico de campañas alusivas al ahorro y uso eficiente de la energía eléctrica.

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

IDENTIFICACIÓN DE CAUSAS
Causa ¿Por qué?
Porque el indicador de eficacia con respecto al consumo de energía eléctrica en la ZCORI presenta valores por debajo del límite de control inferior
Porque el porcentaje de las sedes que cumplen con el uso racional de la energía eléctrica en la ZCORI, ha permanecido por debajo del porcentaje esperado.

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

IDENTIFICACIÓN DE CAUSAS	
Causa ¿Por qué?	
Porque el consumo de energía eléctrica aumentó en los Centros de Educación Abierta y a Distancia (CEAD) de Ocaña y Bucaramanga en comparación al año anterior.	
Porque existe un consumo adicional al requerido por los CEAD para su funcionamiento.	
Causa raíz	Porque se han instalado cuatro (4) luminarias nuevas y tres (3) UPS en el CEAD de Ocaña y se extendió el horario de atención a los estudiantes para hacer acompañamiento presencial a fin de bajar los índices de deserción de estudiantes. Adicionalmente se instalaron diez (10) equipos de aire acondicionado en el CEAD de Bucaramanga.

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

Teniendo en cuenta la situación expuesta por el representante del proceso en la ZCORI, es probable que el indicador siga presentando valores por debajo del límite inferior de control, puesto que los equipos se instalaron desde Octubre de 2012 y seguirán en operación, lo cual no estaba contemplado en la formulación de los límites de control del indicadores de eficacia con respecto al consumo de Energía. En ese sentido, se propone hacer una revisión y ajustes (si es necesario) de los indicadores del proceso.

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 nivel nacional no se presenta sobredimensionamiento.

ZCSUR: Eficiencia y Eficacia con respecto al consumo de energía eléctrica.

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

No aplica.

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 nivel nacional no se reporta riesgo de pérdida de control.

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

No aplica.

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

No aplica.


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

No aplica.

4. Indicadores que no presentaron medición en el periodo:

A nivel nacional no se encuentran indicadores que no presentaron medición en el período.

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

a. Indicar la causa del no reporte de información.

No aplica.

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 +	No se reporta	No se reporta
IMPORTANCIA -	<p>Definir compromisos con funcionarios de la ZCBOG, especialmente en el CEAD de Zipaquirá, para apoyar la implementación de las estrategias encaminadas a la minimización de consumo de papel y manejo de residuos.</p> <p>Revisar y ajustar los riesgos del proceso y avances de sus acciones de mitigación en las zonas de la UNAD, mediante el aplicativo de mapa de riesgos.</p>	<p>Revisar y ajustar (si es necesario), los límites de control y línea media de los indicadores del proceso de Gestión Ambiental.</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

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.

	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

NOMBRE DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS GENERADOS EN EL PROCESO (Extraídos de la caracterización de proceso)	TOTAL PRODUCTOS Y/O SERVICIOS GENERADOS EN EL TRIMESTRE	TOTAL PRODUCTOS Y/O SERVICIOS NO CONFORMES GENERADO EN EL TRIMESTRE	CENTROS REGIONALES EN LOS QUE SE ORIGINARON LOS PRODUCTOS NO CONFORMES	REQUISITOS INCUMPLIDOS (Si el requisito se encuentra referenciado en la ficha del producto, se debe documentar textualmente, de lo contrario documéntela en esta columna)	INDIQUE LA CORRECCIÓN QUE SE DIO POR PARTE DEL LIDER DEL PROCEDIMIENTO EN CASO QUE EL REQUISITO NO SE ENCUENTRE DOCUMENTADO EN LA FICHA DE PRODUCTO (De lo contrario deje el espacio en blanco)
Instructivos para el control de operaciones relacionadas con la gestión ambiental.	8	4	ZCAR (CERES Curuma ni) ZOCC (CEAD Turbo) ZCSUR (Total: 7 centros) ZCORI (Total: 7 centros)	Aún no se han socializado los Planes de Saneamiento Básico Zonales en algunas sedes de la UNAD.	Se ha acordado con los Líderes Zonales del Sistema de Gestión Ambiental (SGA) terminar de socializar los PSB a más tardar el 31 de Octubre, teniendo en cuenta que los documentos aún se están ajustando de acuerdo con la retroalimentación hecha por parte de los directores de las sedes y el personal de aseo generales. Adicionalmente algunas sedes están en proceso de traslado, lo que posiblemente generará la necesidad de hacer más ajustes a los planes formulados.
Matriz de requisitos legales ambientales.	9	0	No aplica	No aplica	No aplica
Documentos para el aseguramiento de la ejecución de PGA e instructivos (Planes de compras, Certificados de Disponibilidad Presupuestal (CDP), Contratos de bienes y/o servicios, convenios, Plan Institucional de Capacitación (PIC), listas de verificación de operaciones, etc.).	9	0	No aplica	No aplica	No aplica


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.

Acción correctiva: Socializar y aprobar los PSB por parte de los directores de las sedes de Curuma ni, Turbo, Palmira, Popayán, Santander de Quilichao, Pasto, El Bordo, Valle del Guamuez, Tumaco, Bucaramanga, Pamplona, Ocaña, Barrancabermeja, Málaga, Vélez y Cúcuta.

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:

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

Revisando el SSAM correspondiente a las zonas, no se reportan acciones vencidas (rojo) o sin iniciar (verde). No obstante a nivel nacional, se encuentra vencida una acción (4223-ECAPMA).

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

No se ha logrado consolidar la totalidad de los datos solicitados para el reporte del Modelo de Indicadores 2013, puesto que se necesitan datos completos de los consumos de agua y energía eléctrica en la ZCORI y ZCBOG.

- 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.

No aplica.

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.

Consolidar un registro histórico del consumo mensual de agua y energía eléctrica desde Abril de 2011 a Junio de 2013, correspondiente a las sedes de la ZCORI y ZCBOG que tengan estos datos.

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.

Según el aplicativo del mapa de riesgos, se tienen los siguientes riesgos documentados:

Zona	Código	Descripción
NACIONAL	1795	Requerimientos o sanciones por parte de autoridades ambientales con base en los 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	Programas de Gestión Ambiental (PGA) formulados de manera inadecuada.
ZAO	975	Exposición a residuos peligrosos (RESPEL) de tipo biológico y químico.
	1100	No cumplimiento de las metas y objetivos previstos en el Plan Institucional de Gestión Ambiental (PIGA) de la UNAD.
	2773	Uso inadecuado de los servicios de agua y energía eléctrica.
	2776	Poco conocimiento de las dinámicas ambientales PIGA.
	2904	Incumplimiento de Requisitos Legales Ambientales.
	2935	Normatividad ambiental sin registros de desempeño ambiental para el análisis y aplicación de acciones de mejora.
	3312	Formulación de programas y estrategias dirigidas a la prevención y minimización de impactos de emergencias Ambientales.
3741	Incumplimiento de requisitos legales ambientales.	
ZCAR	764	No Implementación del plan de manejo de desechos y residuos del CEAD que afecten el medio ambiente.
	1889	No fomentar políticas ambientales en pro de la conservación del medio ambiente.
	3595	Recolección de aguas servidas en letrinas, ubicadas en espacios públicos del ejercicio académico en el CEAD.
	3603	No formular programas de gestión ambiental.
	3604	Incumplimiento de los procedimientos del proceso de gestión ambiental
3746	Requerimientos o sanciones al CEAD Valledupar por parte de autoridades ambientales, por incumplimiento de requisitos legales ambientales aplicables a la UNAD.	


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
Zona	Código	Descripción	
	3747	Incumplimiento programa de gestión ambiental.	
ZCBOG	1591	Incumplimiento en el desarrollo del programas PGA del Sistema de Gestión Ambiental propuesto en el Plan Operativo Zona Centro Bogotá Cundinamarca como apoyo al alistamiento institucional para la acreditación.	
	1934	Incumplimiento en el desarrollo de los programas PIGA del SGA propuestos en el POZ para el CEAD	
	1935	No estén documentadas las estrategias que minimicen el impacto ambiental, de las actividades realizadas en el CEA, en relación con el PIGA.	
	1988	Incumplimiento en el desarrollo de los programas PGA del SGA propuestos en el POZ para el CEAD FACATATIVA como apoyo para realizar el alistamiento institucional para la acreditación.	
	1989	Registros de desempeño ambiental no aplicados o incompletos de acuerdo con la Normatividad ambiental.	
	2578	Incumplimiento en el desarrollo de los programas PGA del SGA propuestos en el POZ para el CEAD JAG como apoyo para realizar el alistamiento institucional para la acreditación.	
	2579	Normatividad ambiental sin registros de desempeño ambiental para el análisis y aplicación de acciones de mejora.	
ZCBOY	2611	Incumplimiento en el desarrollo de los programas PGA del SGA propuestos en el POZ para el CEAD Zipaquirá como apoyo para realizar el alistamiento institucional para la acreditación.	
	807	No medición del impacto de las campañas realizadas por los actores del proceso de gestión ambiental.	
	1289	RIESGO 23: El personal de la UDR incluidos estudiantes y tutores no conozcan y practiquen las medidas ambientales establecidas por la universidad.	
	1443	RIESGO 31: Posible desconocimiento de actividades que se deban realizar en torno al PIGA.	
	2014	No se cuenta con un plan ambiental para el CERES de Boavita.	
	2076	RIESGO 19: La no correcta operación del programa ambiental para el CEAD.	
	2198	No hay implementación de un programa ambiental que permita el manejo de los recursos.	
	2283	El no contar con una adecuada recolección de desechos químicos y la falta de la construcción de un punto ecológico central en el CEAD Duitama.	
ZCZOR	2986	Carencia de espacios, escenarios y tiempos de socialización de la normatividad ambiental vigente como del proceso A-GA-008: GESTIÓN AMBIENTAL y los procedimientos aplicables de dicho proceso al CEAD de Chiquinquirá.	
	3501	RIESGO N35: Que se dé un incumplimiento en los procedimientos aplicados sobre los requisitos legales ambientales que se ejecuten en los 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.	
	813	Inadecuada apropiación de los planes de gestión ambiental.	
	882	Incumplimiento del cronograma de ejecución del plan institucional de gestión ambiental del centro	
	1308	No implementar las políticas de gestión ambiental, establecidas por la UNAD.	
	1613	Incumplimiento en el cronograma de ejecución del PIGA del CEAD de Pamplona.	
	3643	Incumplimiento en el cronograma de ejecución del PIGA del CEAD de Ocaña.	
ZCSUR	3673	Incumplimiento en el cronograma de ejecución del PIGA del Centro Regional de Educación Superior (CERES) de Vélez.	
	3698	No implementación de las políticas de gestión ambiental, establecidas.	
	3672	Incumplimiento de requerimientos legales	
	3686	No establecer programas de educación y sensibilización para el manejo del medio ambiente	
	3688	Incumplimiento de requerimientos legales.	
	3709	Incumplimiento de requerimientos legales	
	3710	Incumplimiento de los procedimientos del Proceso de Gestión Ambiental.	
ZOCC	3761	No hacer la disposición final de los residuos producto de las actividades de la UNAD	
	3762	No establecer medidas de prevención y control de insectos y roedores.	
	453	Que los diagnósticos realizados no estén ajustados a las realidades institucionales	
	454	Que se incumpla con alguna de las normas existentes frente al sistema de gestión ambiental por la institución.	
ZSUR	1485	Formulación de programas de gestión ambiental (No realizar el diagnóstico ajustados a la realidad institucional y del centro).	
	1530	Que los diagnósticos dados no están ajustados a la realidad institucional	
	3546	La gestión ambiental medida como el reciclado, disposición de materiales reciclables.	
	3692	No realización de reciclaje, separación de desperdicios.	
	1179	Incumplimiento de requisitos legales ambientales.	
ZSUR	2165	No actualización del plan de gestión ambiental.	
	2212	Incumplimiento en los requisitos legales ambientales.	
	2272	Incumplimiento en los Requisitos Legales Ambientales	
	3633	Incumplimiento en los Requisitos Legales Ambientales	
	3724	No actualización del plan de gestión ambiental.	

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


Según el aplicativo del mapa de riesgos, se tienen las siguientes acciones de mitigación documentadas:

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

Zona	Código	Acción de mitigación	Porcentaje de avance [%]
NACIONAL	3622	Presentación de Programas de Gestión Ambiental (PGA) en el Comité Técnico de Gestión Integral (GI) y Modelo Estándar de Control Interno (MECI).	66,6
	3603	Reporte trimestral indicadores SGA.	75
ZCAR	3746	Matriz de requisitos aplicable a la zona con los respectivos temas legales en cada uno de los unidades pertinentes.	100
	3747	Acciones de gestión ambiental necesarias para la prevención o minimización de los impactos ambientales.	100
	1934	Actividades realizadas en conjunto con el líder zonal encargado de la gestión ambiental.	100
ZCBOG	1935	Se realizan actividades relacionadas con el cumplimiento del SGA.	100
	2611	Se realizó campaña de recolección de pilas en la Sede El Cedro el día 28 de septiembre de 2013	100
	807	Se programaron dos actividades: La recolección de pilas de celulares sin uso y la caminata ecológica. La calificación está en excelente porque la primera ayuda a la conservación del medio ambiente y la segunda por el contacto con la naturaleza y el cambio de actividad. Se sugiere que estas campañas se hagan más seguidas.	100
ZCBOY	1289	En la UDR de cubara se están siguiendo las directrices ambientales de la universidad; en concreto se está realizando la separación de residuos orgánicos e inorgánicos, actividad que concuerda con el programa de manejo de basuras de la alcaldía de Cubara.	100
	2014	Participar activamente en las web programadas de gestión ambiental, con el fin de estar actualizados en temas relacionados.	100
	2076	Participación activa en la política de la UNAD sobre el uso de cero papel como medio de apoyo al medio ambiente.	166,6
	2198	Asistencia a capacitaciones de gestión ambiental para el fortalecimiento de implementación de programas.	100
	2283	Se aprobó el CDP No. 1247 para la recolección de residuos peligrosos, químicos y cortopunzantes que se encuentran almacenados desde hace varios meses en los laboratorios del CEAD Duitama. Está pendiente oficializar CEAD Duitama. Está pendiente oficializar el día que se realizará dicha recolección. De acuerdo al plan de saneamiento básico, se realizó el lavado de tanques, Fumigación, desinfección y desratización de las Instalaciones del CEAD. Igualmente se realizó la recarga y suministro de extintores.	66,6
	2986	Durante el tercer trimestre de 2013, no se realizaron actividades de gestión ambiental. Lo anterior teniendo en cuenta que no se tenían programadas actividades de esta naturaleza, ni tampoco se recibió visita por parte del funcionario encargado de esta labor en la Zona Centro Boyacá.	100
	3501	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.	50
	813	Realizar, acta de inspección y vigilancia sanitaria, por parte de la Administración Municipal. Realizar encuentro con la naturaleza como dinámica desensibilización para la preservación del mismo. Socialización compromiso UNAD con el medio ambiente a estudiantes, egresados, administrativos, académicos y comunidad. Programación lavado de tanques, fumigación y desratización CEAD Málaga.	100 100 100 100
ZCORI	882	Se realiza seguimiento por parte del líder de gestión ambiental al cumplimiento de las actividades propuestas.	100
	1308	Implementación de la política ambiental en la UDR CUCUTA.	100
	1613	Implementación de la política ambiental en la UDR CUCUTA.	100
		Capacitación Manejo de residuos y taller Proactiva Chicamocha.	100
		Lavado y desinfección de tanques, fumigación.	100
	3673	Fumigación y Desratización.	100
	3698	Se desarrolló acciones del riesgo ambiental en la UDR Barrancabermeja, acciones.	100
	ZCSUR	3686	No establecer programas de educación y sensibilización para el manejo del medio ambiente.
3688		Campaña para el manejo adecuado de residuos sólidos (RS) en el CEAD Popayán.	100
3709		Facilitar información para la elaboración del informe de plan de saneamiento básico del CEAD Pasto.	100
3710		Difusión de Imágenes de campaña de uso racional de agua, energía eléctrica y consumo de papel en las instalaciones de la UNAD- CEAD Pasto. Diseño y adquisición de sellos para marcar las hojas de papel que ya están usadas y ponerlas nuevamente en circulación; pendones informativos sobre el uso adecuado de papel y disposición de residuos.	100

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

Zona	Código	Acción de mitigación	Porcentaje de avance [%]
	3761	No disposición final adecuada de los residuos producto de las actividades de la UNAD.	
	3762	No establecer medidas de prevención y control de insectos y roedores.	
ZOCC	454	Se realizó la actualización de la matriz legal ambiental, para determinar el estado del cumplimiento. Adicionalmente, se realizan actividades encaminadas a cumplir total o parcialmente con las normas que tienen injerencia en los centros de la zona occidente, principalmente en lo relacionado al manejo de residuos sólidos. Se desarrolló el plan de manejo integral de residuos sólidos – PMIRS -. (Adjuntos: PMIRS, actualización matriz legal).	
	1530	Capacitación de medio ambiente.	100
ZSUR	1179	Para efectos del control del riesgo, se generó una MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES AMBIENTALES.	100
	2165	Solicitud de CDP para realización de actividades que requieren recursos. Implementar las acciones formuladas en los PGA que permitan disminuir los impactos ambientales y por ende cumplir con los requisitos legales específicos.", adjunto envío las evidencias de la aplicación de esta acción en relación a la solicitud de CDP dentro del "programas de lavado y desinfección de tanques de almacenamiento de aguas, fumigación y desratización de las sedes por un año en el CCAV – Neiva", de igual manera esta solicitud fue enviada a Bogotá y según supimos, fue contactado uno de los contratistas para desarrollar estas actividades, el cual por razones de legalización del contrato no le fue económicamente viable ejecutarlo, por tal razón se han realizado dos fumigaciones (ver anexos) con recursos de caja menor, para dar cumplimiento a estas actividades formuladas en el PGA; con respecto a este hallazgo se envió una modificación desde la zona hace más de 2 meses y no fue aprobada y del cual se está trabajando nuevamente. Por otro lado y con respecto a las demás acciones realizadas, desde la sede se viene integrando el grupo zonal del PIGA, donde se han adelantado trabajos de seguimiento y control a los requerimientos del PGA, donde se han evidenciado un hallazgo para nuestra sede (ver archivo adjunto), también se han hecho solicitudes de CDP zonal de canecas para separación en la fuente de residuos sólidos, el cual no fue aceptado y se debe realizar ahora por cada sede, también, se gestionó con la empresa Conserjes Inmobiliarios Ltda. la adquisición d básculas y guardianes para las sedes de la zona, y así poder hacer seguimiento de la generación de residuo sólidos.	100
	2272	Se procede a formular las actividades del Plan de Saneamiento Básico para Pitalito. El link del documento para Pitalito se encuentra en Google Drive y es: https://docs.google.com/a/unad.edu.co/spreadsheet/ccc?key=0AsIIQdtCJoGQdDFzQXRRVkhUS2Nla1o4WnZoamk1ZVE&usp=drive_web#gid=13	100
	3724	Realización del diagnóstico ambiental del CERES y formulación de programas de gestión ambiental	

6 AUTOEVALUACIÓN DE LOS EJERCICIOS DE REVISIÓN AL PROCESO

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

<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)
Dificultad en la formulación y reporte oportuno de los planes de mejoramiento fruto de las auditorías, mediante el proceso en el Sistema de Seguimiento de Acciones de Mejora (SSAM).	El SSAM permite formular hallazgos y acciones mejoramiento a partir de revisiones por parte de los líderes del proceso. Las acciones de mejoramiento pueden ser implementadas a partir de las observaciones que hacen los auditores durante las jornadas de auditoría, lo que permite avanzar en la ejecución de los planes de mejoramiento a pesar de no estar documentados en el SSAM.
Los límites de control y línea media del proceso, exigen un desempeño del proceso que en algunas	La transición hacia la nueva versión de los procesos del SGC, permite es un espacio propicio

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

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CÓDIGO: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 0-13-09-2013
		PÁGINAS: Página 11 de 5
zonas no puede alcanzarse, teniendo en cuenta el normal funcionamiento de la Universidad.	para ajustar los indicadores del proceso.	
Ausencia de directrices que establezcan el compromiso de aportar a la gestión ambiental por parte de la comunidad universitaria.	La transición hacia la nueva versión de los procesos del SGC, permite es un espacio propicio para ajustar los procedimientos del proceso, de manera que se establezcan responsables de cada actividad.	
Pérdida de oportunidades con instituciones externas interesadas el lograr convenios con la UNAD para lograr avances de su Gestión Ambiental (GA).	Aún existe disposición por parte de algunas autoridades ambientales y entidades privadas en lograr convenios con la UNAD para lograr avances en materia de GA.	
FORTALEZAS (Aspectos a resaltar del proceso y su desempeño, especialmente aquellos orientados a la mejora de la percepción de calidad y a la búsqueda de la eficacia, la eficiencia y la efectividad)	AMENAZAS (Situaciones potenciales identificadas, que tienen alta probabilidad de ocurrencia y que podrían afectar el comportamiento del proceso y de todo el SGC en la Universidad)	
No se reporta	Retrasos en la entrega oportunamente de los informes de auditoría del proceso.	
Se ha logrado complementar un registro histórico de los datos de consumo mensual de agua y energía a nivel nacional, lo que permite formular límites de control y línea media más precisos.	Discontinuidad en el reporte de los datos por compromiso de los funcionarios con quienes se acuerda esta actividad o desvinculación de éstos con la universidad.	
Se han comenzado a consolidar datos de otras variables que pueden ser medibles en la mayoría de sedes (generación de residuos y consumo de papel), lo permite ampliar la medición de variables del proceso en la cobertura geográfica de la UNAD.		
Existen metas establecidas en los planes operativos de todas las unidades y zonas de la UNAD que exigen el aporte de éstas en la GA y se ha venido haciendo el acompañamiento por parte de los líderes SGA para orientar la ejecución de estas metas.	Desaprobación de los compromisos por parte de los responsables propuestos.	
	No acatamiento de las responsabilidades establecidas en los procedimientos.	
Apoyo de la Vicerrectoría de Medios y Mediaciones (VIMMEP) en la aplicación de medios para divulgación de eventos ambientales y avances de la gestión ambiental de la UNAD.	Recursos económicos limitados para establecer un acercamiento en cada sede, a fin socializar de manera presencial las estrategias formuladas por el SGA.	
	Dificultad para la aprobación de recursos. Vencimiento de cotizaciones entregadas para la realización de acciones ambientales.	
	Niveles bajos de compromiso en la participación en eventos de socialización y sensibilización en materia de GA.	

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

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

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

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>.