	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CÓDIGO: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 1-21-03-2014
		PÁGINAS: Página 1 de 5

0. INFORMACIÓN GENERAL DEL INFORME

PERIODO DE INFORME:	01 de Oct a 13 de Dic
TIPO DE REPORTE:	Proceso
NOMBRE DEL PROCESO / ZONA:	Gestión Ambiental
NOMBRE DEL L.E.G.:	David Ricardo López Guzmán
NOMBRE LÍDERES / REPRESENTANTES DE PROCEDIMIENTO:	<ul style="list-style-type: none"> • Camilo Ernesto López Meneses - ZCSUR • Cesar Augusto Guarín Campo - ZCBOY • Cesar Willreñ Fernández Soler - ZCBOG • Nataly Corredor Torres - ZAO • Nelson Rodolfo Camacho Gualdrón - ZCORI • Paola Andrea Tenorio Sánchez - ZSUR • Viviana Cecilia López Díaz - ZCAR • Viviana Múnera Rengifo - ZOCC

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 ANÁLISIS SITUACIONAL ANTERIOR

Con base en la información analizada en el ITG anterior, para aquellas situaciones que ameritaron la toma de acciones a emprender por **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), o **reincidencia** (Aquellas situaciones que se vuelven a presentar en dos o más trimestres según se presente la situación) o **realimentación desde otras fuentes de información**, registre la siguiente información:

TIPO DE SITUACION	TEMA	ACCION PLANTEADA EN EL ITG ANTERIOR	DETALLE DEL AVANCE DE LA ACCIÓN
Elija un elemento.	No aplica.	No aplica.	No aplica.

1.2 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, para el trimestre actual, relacione los temas que presentan algún tipo de **recurrencia** o **reincidencia** (Aquellas situaciones que se vuelven a presentar en dos o más trimestres según se presente la situación) y diligencie la siguiente información:

TIPO DE SITUACION	TEMA	ANÁLISIS DE LA SITUACION	¿LA SITUACION ESTA CONTROLADA?	EN CASO DE NO ESTAR CONTROLADO INDIQUE LA ACCION A EMPRENDER
Elija un elemento.	No aplica.	No aplica.	Elija un elemento.	No aplica.

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

1.3 REALIMENTACIÓN DESDE OTRAS FUENTES DE INFORMACIÓN.

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)	CODIGO: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 1-21-03-2014
		PÁGINAS: Página 2 de 5

Realice el análisis de la realimentación, entendiéndola como la percepción del cliente ante el producto y/o servicio entregado por parte del proceso (ejemplo: correo electrónico, radio entre otras). Tenga en cuenta dentro del análisis dar respuesta a las siguientes preguntas:

FUENTE DE INFORMACIÓN	SITUACIÓN O ASUNTO	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	¿LA SITUACIÓN ESTA CONTROLADA?	EN CASO DE NO ESTAR CONTROLADO INDIQUE LA ACCIÓN A EMPRENDER
Correo electrónico enviado por la ingeniera Nataly Corredor Torres – Líder Zonal del Sistema de Gestión Ambiental – SGA de la Zona Amazonía Orinoquía - ZAO	Ajustar formatos y documentos del proceso de Gestión Ambiental - GA al inicio del Plan de Trabajo para no estar con prisas ni tener inconvenientes con el diligenciamiento.	Los formatos y documentos asociados a la GA, no se han concertado con los Líderes Zonales SGA y tampoco se les ha realizado pruebas de escritorio antes de estandarizarlos y socializarlos.	No	Hacer pruebas previas a la estandarización de formatos y documentos de GA y una vez hechos los ajustes, se socializarán de manera oportuna.

NOTA: En el caso que su proceso no haya recibido realimentación desde otras fuentes de información continúe con el siguiente punto.

2 DESEMPEÑO DEL PROCESO

2.1 ANÁLISIS DE INDICADORES.

- a. Con base en la información del ITG anterior, para aquellos indicadores que ameritaron la toma de decisiones a emprender registre la siguiente información:


INDICADOR	ACCION TOMADA	DESCRIPCION DEL AVANCE
Eficacia	Hacer una revisión y ajustes (si es necesario) de los indicadores del proceso.	<ol style="list-style-type: none"> Se modificó el instrumento mediante el cual se están consolidando las variables que componen los indicadores de GA. Se ha consolidado reporte de datos de algunas de las nuevas variables, a fin de tener un registro histórico que permita definir unos límites de control y línea media más ajustados a la eficacia del proceso.

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

Haciendo una revisión del histórico de variables relacionadas con la Gestión Ambiental, se ha encontrado dificultad en definir la línea media y límites de control e inferior de acuerdo con las exigencias del Sistema de Gestión de Calidad – SGC, debido a la variabilidad del número de sedes que pueden reportar datos.

Teniendo en cuenta que en la reingeniería del SGC, el proceso GA ya no hace parte del SGC como un proceso sino como un lineamiento para la ejecución del proceso de Mejoramiento

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>.

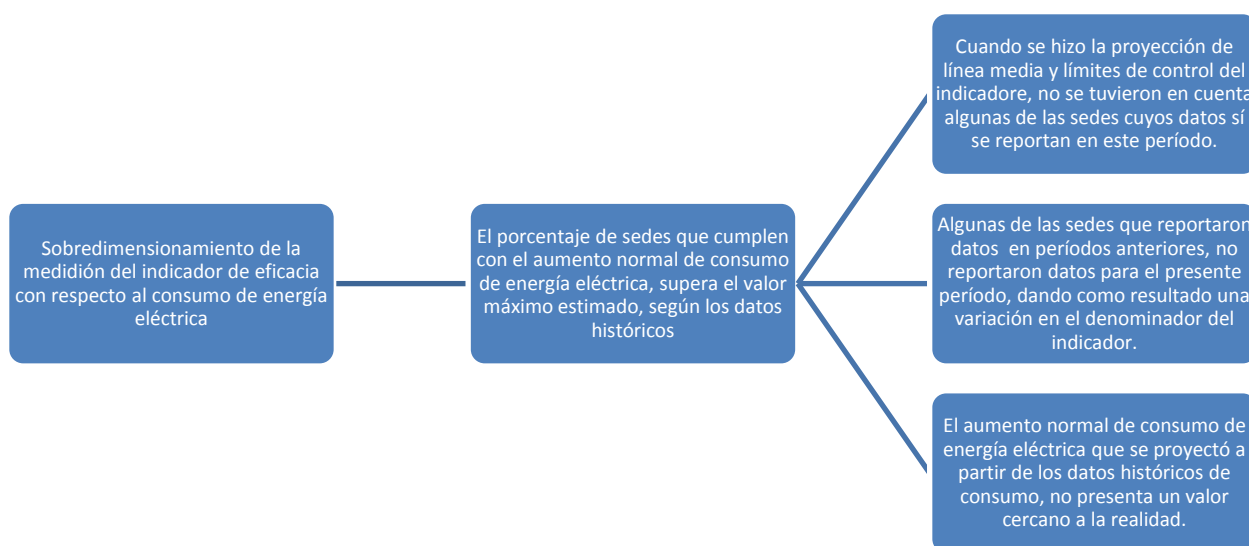
	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CODIGO: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 1-21-03-2014
		PÁGINAS: Página 3 de 5

Universitario (C-1), y que los requisitos para implementación de los SGA según el modelo establecido en la norma ISO 14001 no exigen que el SGA sea medible como lo establecen las normas ISO 9001 y GP 1000, se solicitó mediante el reporte de la acción 4208-ECAPMA del plan PLAN-GCMU-209 del SSAM, eliminar los indicadores del proceso de GA a fin de dar flexibilidad a los criterios para continuar midiendo la GA de forma que pueda visualizarse su desempeño de forma más precisa.


- **Desempeño bajo** (Indicadores que tienen mediciones por debajo del límite de control inferior).
- **Sobredimensionamiento de la medición** (Indicadores que sobrepasan el límite de control superior).
- **Comportamiento constante** (Indicadores que mantiene un comportamiento constante durante los últimos 4 periodos de medición), para determinar la pertinencia del indicador.
- **No suministro de datos en el periodo de reporte del indicador** (indicadores que en alguno de los periodos que debió reportar información no la reportó).

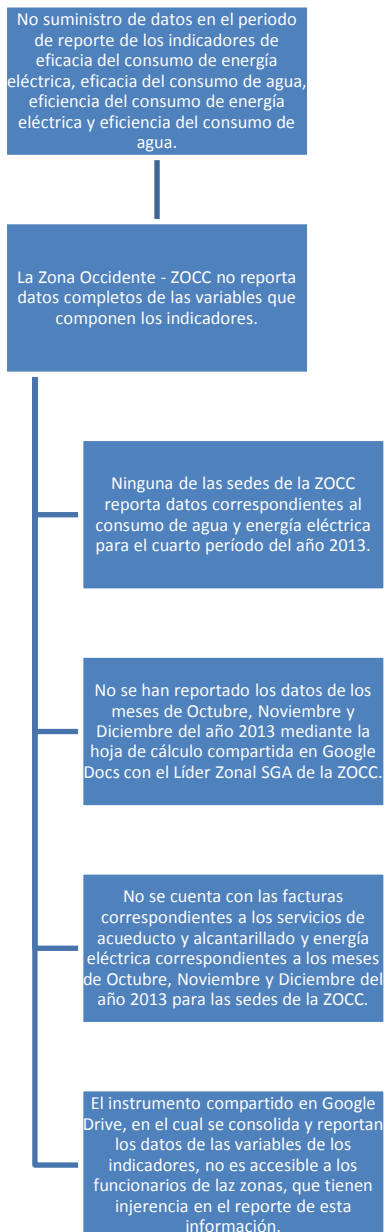
Para cada uno de los indicadores que presente alguna de las situaciones anteriores indique:

- Nombre del indicador:
 - i. **Eficacia (nivel de compromiso) del consumo racional de energía eléctrica.**
 - ii. **Eficacia del consumo de energía eléctrica, Eficacia del consumo de agua, Eficiencia del consumo de energía eléctrica y Eficiencia del consumo de agua.**
- Tipo de comportamiento:
 - i. **Sobredimensionamiento de la medición.**
 - ii. **No suministro de datos en el periodo de reporte del indicador**
- Análisis del comportamiento:
 - i. **Se reportan las siguientes posibles causas:**




- ii. **Se reportan las siguientes posibles causas:**

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CODIGO: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 1-21-03-2014
		PÁGINAS: Página 4 de 5



- Decisiones o acciones a emprender:
 - **Replantear las variables e indicadores ambientales de la Universidad a nivel nacional, de manera que se diversifique la manera de medir la gestión ambiental en la institución, teniendo en cuenta que en algunas sedes no es posible medir los consumos de agua y energía eléctrica y adicionalmente, en la mayoría de los casos, los datos correspondientes a estas dos variables no pueden obtenerse en tiempo real puesto que requiere dar espera a la facturación.**
 - **Mejorar el instrumento de consolidación y reporte de variables de GA, generando un documento en Google Drive para cada zona, el cual sea compartido a cada funcionario de la zona que tenga injerencia en el reporte de la información (Ej: Líder de Gerencia**

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CÓDIGO: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 1-21-03-2014
		PÁGINAS: Página 5 de 5

Administrativa y Financiera – GAF: Consumo de agua y energía eléctrica, Líder de Adquisiciones e Inventarios – ADINV: Inventario de resmas de papel, Líder de Gerencia de Talento Humano – GTHUM: Población de funcionarios en las sedes, etc.).

- Incluir en el instrumento de consolidación y reporte de variables de GA, el cálculo e interpretación automáticos de los indicadores de GA, para que los Líderes de Zonales SGA conozcan el comportamiento de la GA y formulen oportunidades de mejora.

2.2. ASPECTOS A DESTACAR DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO

- Con base en la información del ITG anterior, para aquellos aspectos a los cuales se les proyectó una acción futura a emprender, registre la siguiente información.

ASPECTO RELACIONADO	ACCIÓN PROYECTADA	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE
Programas de Gestión Ambiental - PGA	Definir compromisos con funcionarios de la Zona Centro Bogotá Cundinamarca - ZCBOG, especialmente en el Centro de Educación Abierta y a Distancia - CEAD de Zipaquirá, para apoyar la implementación de las estrategias encaminadas a la minimización de consumo de papel y manejo de residuos.	El 11 de Octubre se desarrolló la jornada ambiental, proyectada para la ZCBOG, en la que se dieron las bases de para el manejo adecuado de residuos.
Riesgos del proceso de Gestión Ambiental - GA	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.	El LEG del proceso de GA junto con los LEG zonales y Líderes Zonales SGA desarrollaron varios espacios para orientar la formulación de acciones de mitigación y controles de los riesgos del proceso identificados en las zonas.

- Indique los aspectos que no están relacionados en los indicadores pero que tuvieron impacto en el desempeño del proceso, que por su importancia ameritan o ameritaron la toma de decisiones y la implementación de acciones, ejemplo: automatización, normatividad, agentes externos entre otros. Para cada uno de ellos relacione la siguiente información:


- Aspecto

Disponibilidad presupuestal para la ejecución de mejoras de infraestructura física de la Universidad y adquisición de bienes y/o servicios necesarios para dar cumplimiento a los requisitos ambientales legales aplicables a la Universidad.

- Decisión tomada y/o acción tomada o proyectada

Teniendo en cuenta que la GA formará parte de un Sistema de Gestión Integrado – SGI que será liderado por la Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario – GCMU, se concertará con esta unidad y la Oficina Asesora de Planeación – OPLAN, el presupuesto destinado a la GA en la vigencia del año 2014.

Por otro lado, en la renovación de la contratación de servicios necesarios para el funcionamiento de la Universidad (Contrato de Aseo, Servicios Generales y Cafetería y Contrato de Envíos y Correspondencia), se proyectarán cláusulas en las que se establezca obligación de desarrollar actividades necesarias para la GA y suministrar insumos que se requieran (materiales reciclables o que generen menor impacto ambiental y que favorezcan el desarrollo de las actividades orientadas al cumplimiento de la normativa de saneamiento básico)

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CÓDIGO: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 1-21-03-2014
		PÁGINAS: Página 6 de 5

3. CONTROL Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN EL PROCESO

Relacione los productos y/o servicios estandarizados en el proceso, y únicamente para aquellos que no fueron conformes diligencie las columnas 3, 4, 5 y 6. Del siguiente cuadro.

NOTA: En caso de presentarse productos y/o servicios no conformes que ameriten la implementación de acciones correctivas o preventivas, realizar la formulación de plan de mejoramiento a través del [SSAM](#).

Debido a los ajustes de los procesos del SGC aplicados a partir del mes de Septiembre, el proceso de Gestión Ambiental no está documentado y como tal no están documentados los productos del mismo. Adicionalmente, el proceso o cadena de valor de Mejoramiento Universitario (C-1), en la cual se ha integrado la GA como uno de sus lineamientos, tampoco cuenta con los productos de finidos.

1. NOMBRE DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS GENERADOS EN EL PROCESO (Ficha de producto)	2. TOTAL PRODUCTOS Y/O SERVICIOS GENERADOS EN EL TRIMESTRE	3. TOTAL PRODUCTOS Y/O SERVICIOS NO CONFORMES GENERADOS EN EL TRIMESTRE	4. CENTROS REGIONALES EN LOS QUE SE ORIGINARON LOS PRODUCTOS NO CONFORMES	5. REQUISITOS INCUMPLIDOS (Si el requisito se encuentra referenciado en la ficha del producto, se debe documentar textualmente, de lo contrario documéntela en esta columna)	6. 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)
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

4 ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS DEL PROCESO

4.1 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 amarillo respectivamente). Indique:

- a. Código de acción y razones por las cuales no se han cerrado las acciones en estado rojo en las fechas estipuladas, y actividades a seguir para dar cierre formal a las acciones vencidas.

No se encuentran acciones vencidas en el SSAM para este período.


Código de acción	Justificación de no cierre oportuno	Actividades a seguir
No aplica	No aplica	No aplica

- b. Código de acción y razones por las cuales no se ha dado inicio formal a las acciones en estado amarillo y actividades a seguir para dar inicio a las acciones sin iniciar.

No se encuentran acciones no iniciadas en el SSAM para este período.

Código de acción	Justificación de no cierre oportuno	Actividades a seguir
No aplica	No aplica	No aplica

- 4.2** Indique aquellas situaciones que podrían incidir en la reaparición de los hallazgos de las acciones cerradas en el periodo. Tome como base el análisis de causas realizado para la formulación de plan de mejoramiento de ese hallazgo.

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CÓDIGO: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 1-21-03-2014
		PÁGINAS: Página 7 de 5

Hallazgo	Acción	Situación que podría reincidir en la reparación
1756-H	4194-ECAPMA	La vinculación de personal nuevo a la sede Archivo Histórico Central – AHC, podría ocasionar una disposición inadecuada de los cartuchos y tóner de los equipos de impresión que son operados por la Cooperativa de Empleados de la UNAD (UNADCOOP), en caso de que la estrategia de sensibilización no se continúe implementando en esa sede.
1762-H	4265-ECAPMA	La página web ambiental puede ser un medio para divulgar aspectos relevantes de la GA. No obstante no siempre podrá asegurar que quienes hacen parte de la institución entiendan o acaten sus responsabilidades sobre este tema.
1761-H	4318-ECAPMA	El Plan de Saneamiento Básico – PSB se encuentra formulado para las sedes de la Universidad. Sin embargo, su ejecución puede verse limitada por la disponibilidad presupuestal de la Universidad o de los centros.
1763-H 1764-H	4319-ECAPMA	El posible que el instrumento para reportar los consumos de papel, generación de residuos y demás variables ambientales sea complicado de aplicar en algunas sedes de la Universidad debido a la disponibilidad de datos. Lo anterior puede llevar a reportes incompletos o nulos en algunas sedes.
1765-H	4322-ECAPMA	

5 GESTIÓN DEL RIESGO EN EL PROCESO

Con base en la Información diligenciada en la aplicación de Mapas de Riesgos, enuncie los riesgos que se presentaron en el periodo reportado y las acciones tomadas.

Zona	Código	Descripción	Acción de Mitigación
NACIONAL	1795	Requerimientos o sanciones por parte de autoridades ambientales con base en los requisitos legales ambientales aplicables a la UNAD.	Realizar convenio entre la UNAD con la empresa WAIRAH a fin de instalar un cuarto de almacenamiento de residuos sólidos en la sede José Acevedo y Gómez - JAG en contraprestación de la donación de residuos reciclables.
	3621	Información de seguimiento de la Gestión Ambiental incompleta.	Formular un procedimiento institucional que establece obligación de los líderes administrativos y financieros de las sedes de la UNAD, para mantener documentación asociada a la ejecución de acciones relacionadas con la gestión ambiental.

6 CAMBIOS AL PROCESO


De acuerdo a los diferentes ejercicios de revisión y/o evaluación realizados durante el periodo, que hayan implicado cambios en el sistema de gestión de la calidad SGC, como: optimización, eliminación y/o mejora indique:

- Cambios implementados al proceso en el periodo de reporte.

A pesar de que el proceso GA no está documentado como una cadena de valor, se han estandarizado los procedimientos que hacían parte del proceso, mediante la cadena de valor de Mejoramiento universitario. Estos procedimientos contemplan los ajustes necesarios para responder a las observaciones que se han hecho en revisiones por parte de sus líderes y los ejercicios de auditoría.

- Cambios proyectados a realizar.

Asegúrese de utilizar la versión actualizada de este documento. Consúltelo en <http://calidad.unad.edu.co>

	FORMATO DE INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PROCESOS (ITG)	CODIGO: F-3-1-1
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 1-21-03-2014
		PÁGINAS: Página 8 de 5

Ampliar la batería de indicadores de GA, incluyendo las variables de generación de Residuos Peligrosos – RESPEL, Impactos ambientales y requisitos legales. En esta ampliación, se harán los ajustes a las fórmulas línea media y límites de control inferior y superior de los indicadores que existen actualmente.

Identificar y documentar los productos obtenidos en los procedimientos de GA que ya hacen parte de la cadena de valor de Mejoramiento Universitario.