



UNIVERSIDAD  
**NACIONAL**  
DE COLOMBIA

PROYECTO **CULTURAL, CIENTÍFICO Y COLECTIVO** DE NACIÓN

# SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ACADÉMICA, ADMINISTRATIVA Y AMBIENTAL - SIGA



# AUTOEVALUACIÓN DE PROCESOS

*Aplicación e Impacto en la UNAL como estrategia de mejora de la calidad.*

---

Oficina de Planeación y Estadística  
Sistema de Gestión de Calidad  
Manizales

Marzo 24 de 2023

Universidad Nacional de Colombia

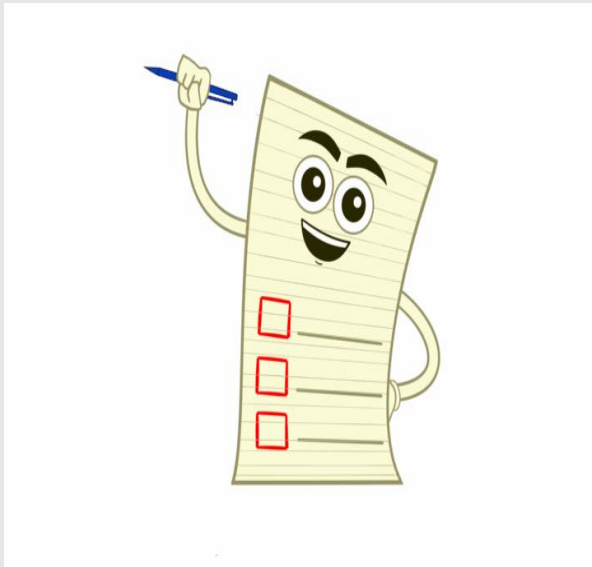
PROYECTO CULTURAL, CIENTÍFICO Y COLECTIVO DE NACIÓN

# OBJETIVO

Brindar las pautas metodológicas para realizar la **autoevaluación en los procesos**, como insumo para conocer el nivel de cumplimiento del modelo de calidad y facilitar el establecimiento de acciones que mejoren la gestión universitaria.



# AUTOEVALUACIÓN DE PROCESOS



Es la actividad que le permite a cada responsable del proceso y sus colaboradores, **medir la efectividad de los resultados de la gestión en tiempo real**, verificando la capacidad para cumplir las metas definidas, así como tomar las medidas que sean necesarias para el cumplimiento de los objetivos previstos en este.

Desde el SGC, lo que se busca es que cada líder de proceso con su equipo de trabajo verifique el desarrollo y cumplimiento de sus acciones conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, contribuyendo al logro de los objetivos del proceso alineados a la gestión institucional

Tomado y ajustado del MECI 2014



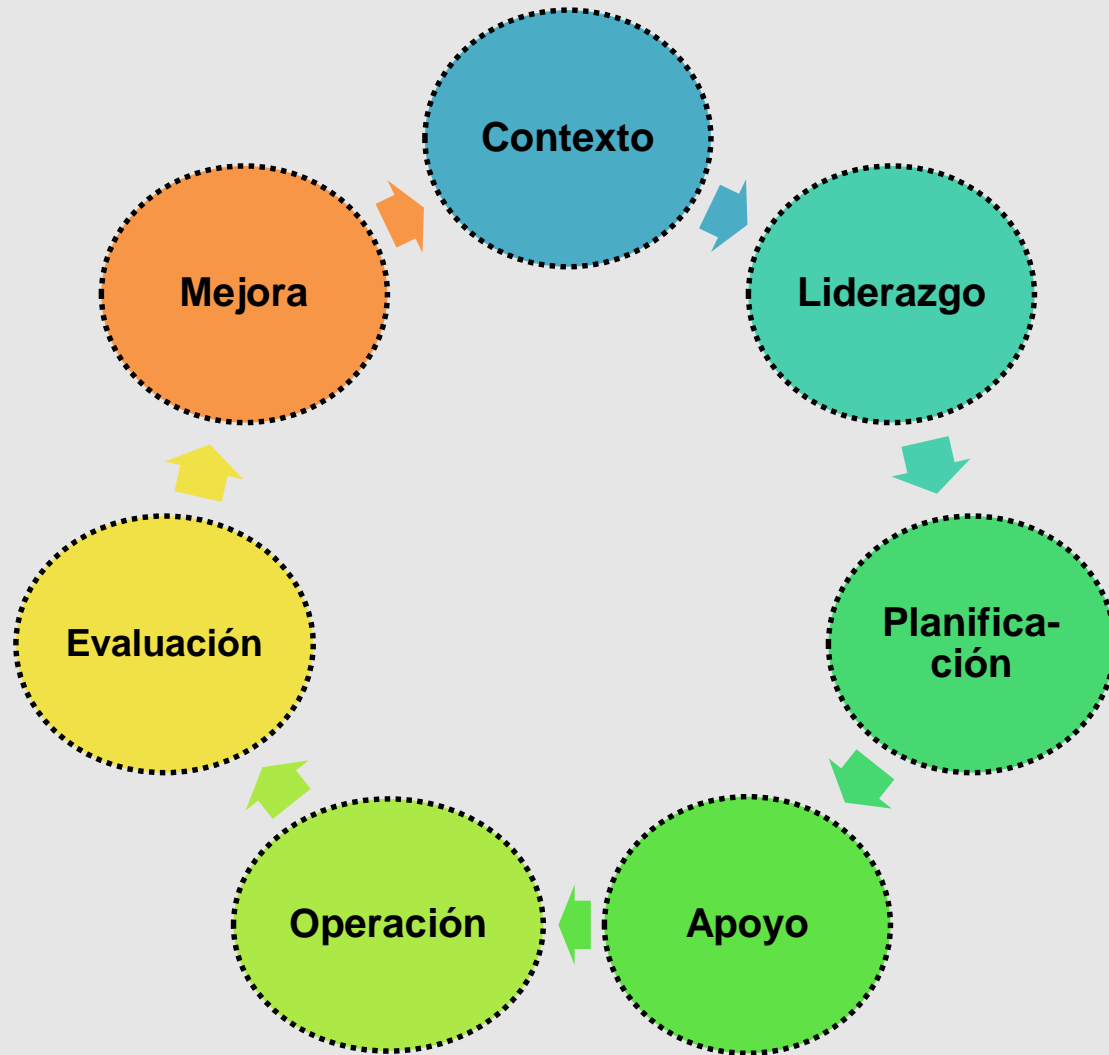
# BENEFICIOS DE LA AUTOEVALUACIÓN DE PROCESOS



- Mejora y estimula el trabajo en equipo y la confianza entre estos.
- Promueve y ayuda a compartir el conocimiento y logra un compromiso frente al mejoramiento continuo.
- Fomenta la habilidad para identificar los riesgos y controles asociados.
- Minimiza la desconfianza y prevención sobre las auditorías internas requeridas por los sistemas de gestión.
- Permite identificar el grado de implementación de la gestión por procesos en cualquier momento.
- Facilita la definición de mejoras para su fortalecimiento y aporte a la estrategia institucional.

*Tomado y ajustado del MECI 2014*

# CRITERIOS PARA LA AUTOEVALUACIÓN UNAL



# CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN



- *Factores internos y externos (DOFA + PESTAL)*
- *Identificación de Usuarios y Partes Interesadas.*
- *Identificación y monitoreo de las Necesidades y Expectativas de Usuarios y PI.*
- *Interacción como proceso (Mapa + Caracterización)*



# LIDERAZGO

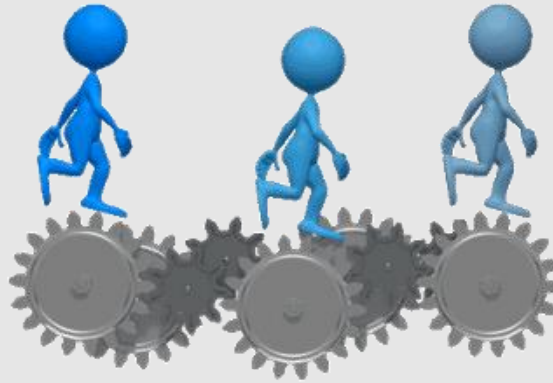


- **Compromiso del líder** para promover el trabajo en equipo, la mejora continua, la articulación entre procesos y lograr los resultados esperados.
- **Enfoque hacia el Usuario**, donde se determinan, controlan y evalúan los requisitos aplicables, a fin de evitar riesgos, aprovechar oportunidades para una máxima satisfacción.
- Comunicación y apropiación de la **Política de Calidad**.
- Conocer y definir **roles, responsabilidades, autoridades y compromisos** para sus productos o servicios dentro del proceso y para el SGC.

# PLANIFICACIÓN



*Acciones para  
abordar  
Riesgos y  
Oportunidades*



*Objetivos de calidad y  
planificación para  
lograrlos*



*Planificación de  
los cambios*

**Actividad de Apoyo**

# APOYO

- *Personas.*
- *Infraestructura.*
- *Ambiente para operar.*
- *Recursos de seguimiento y evaluación (validez, fiabilidad).*
- *Trazabilidad de las mediciones (Mantenimiento, calibración y verificación de equipos).*
- *Conocimientos de la organización.*
- *Competencias.*
- *Comunicación.*
- *Información documentada (creación, actualización, control)*



**Capacidades y limitaciones**

# OPERACIÓN

*Integración con la estrategia institucional.*

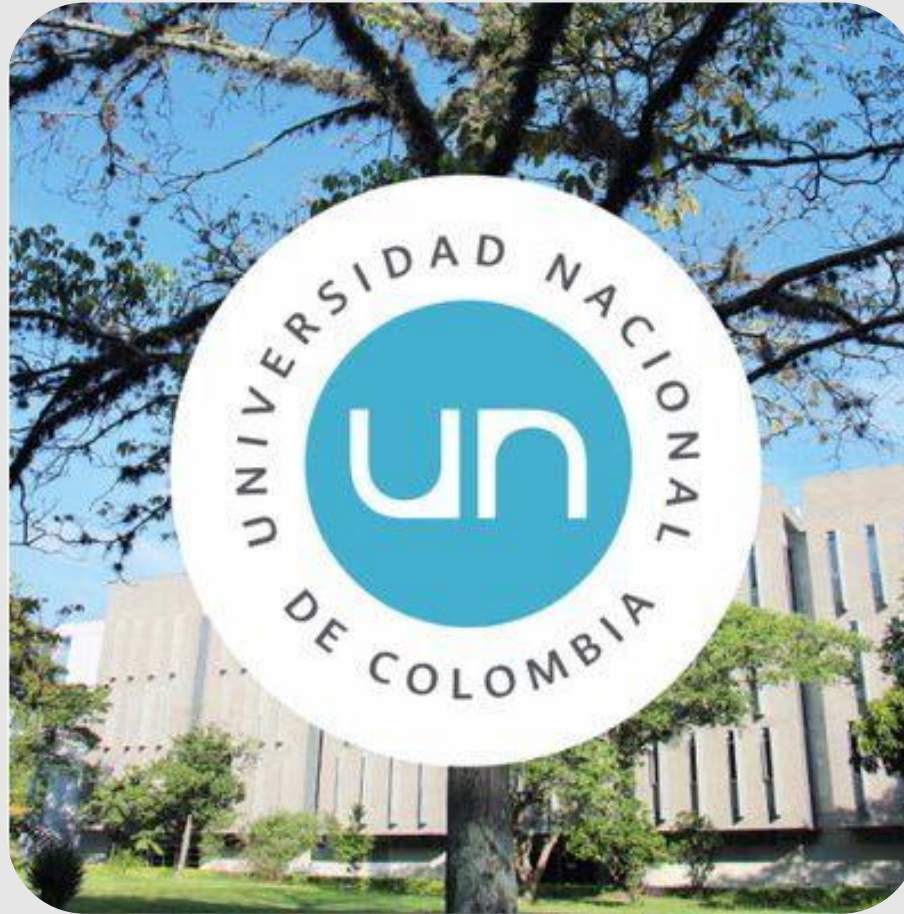
*Necesidades y expectativas de usuarios y PI.*

*Documentación de la planificación y cambios*

*Comunicación efectiva con el Usuario*

*Cumplimiento de requisitos y compromisos*

***Diseño y desarrollo de Productos o servicios***



*Control, salida y cambios del diseño y desarrollo de PyS*

*Control de los procesos, PyS suministrados externamente*

***Producción y provisión del servicio***

*Liberación de PyS*

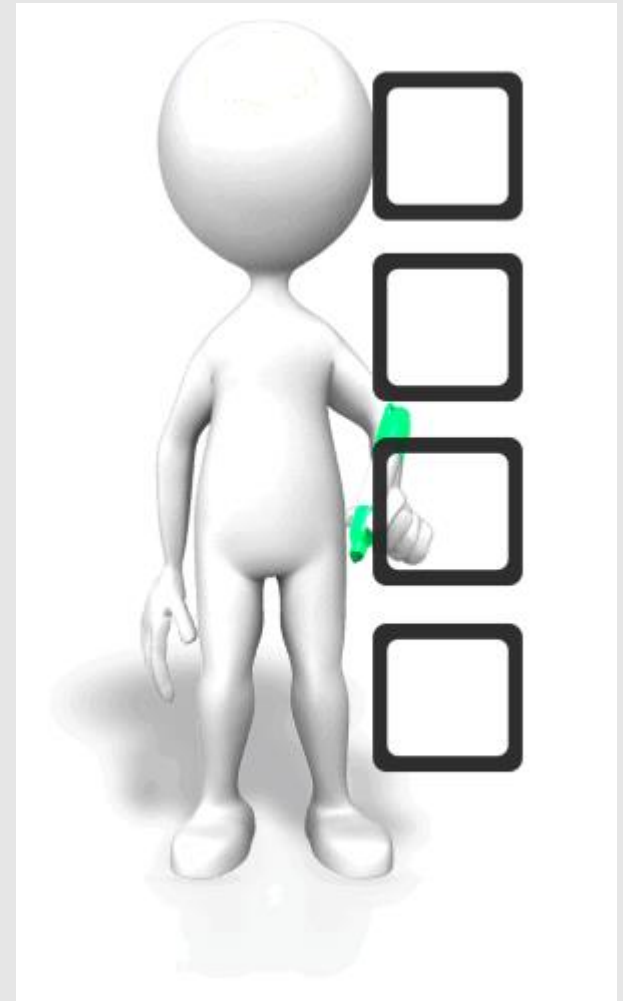
***Control de Salidas No Conformes***

**Actividad de Apoyo**



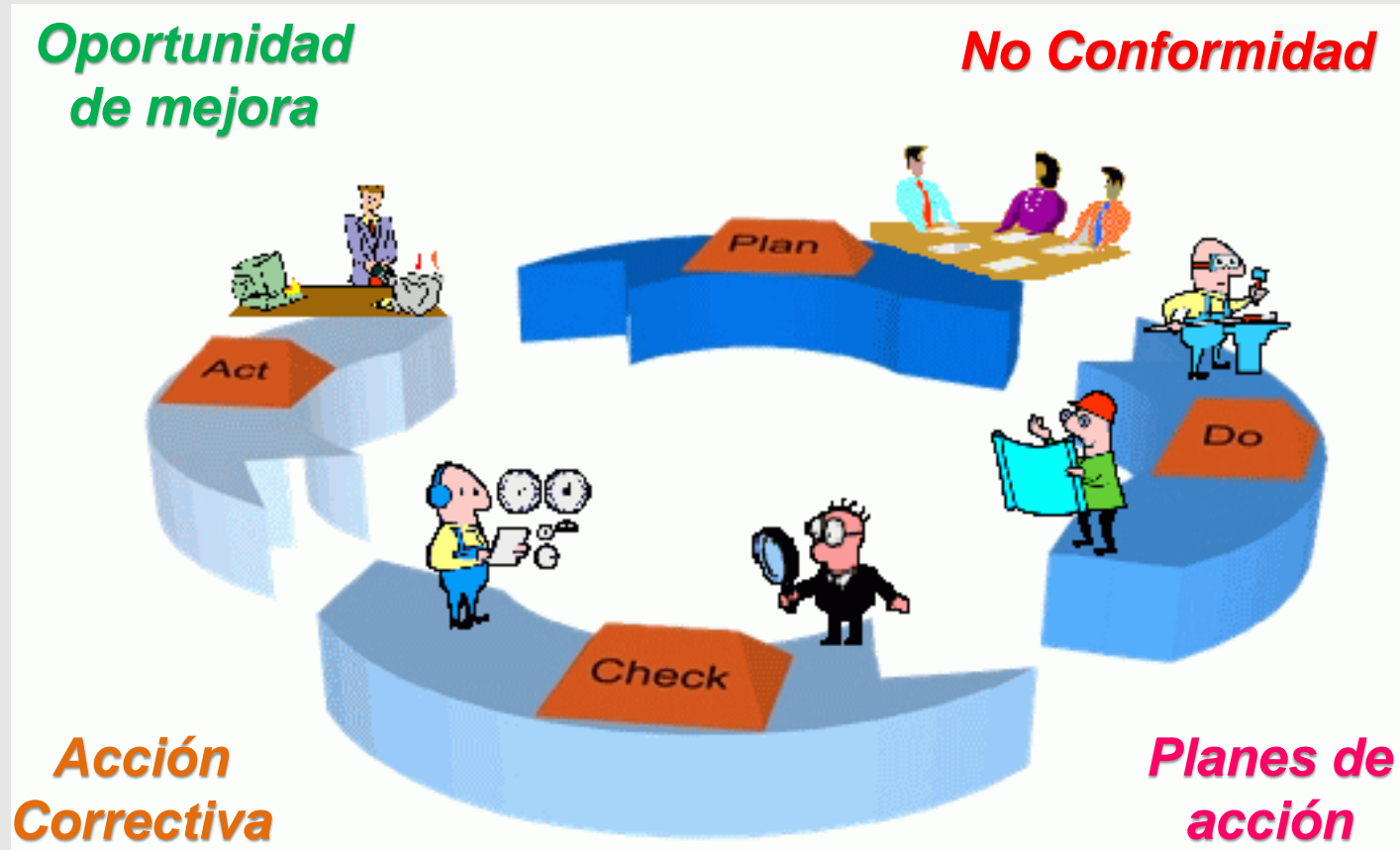
# EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

- *Determinar los métodos para hacer seguimiento y evaluación a la percepción de **satisfacción de los usuarios.***
- ***Analizar y evaluar** los datos del seguimiento, medición y evaluación del proceso.*
- *Conocer y socializar la planificación, hallazgos y acciones producto de las **auditorías internas.***
- *Realiza y presenta la **Revisión por la Dirección** del proceso.*





# MEJORA



**Conveniencia, adecuación y eficacia del proceso y del SGC.**

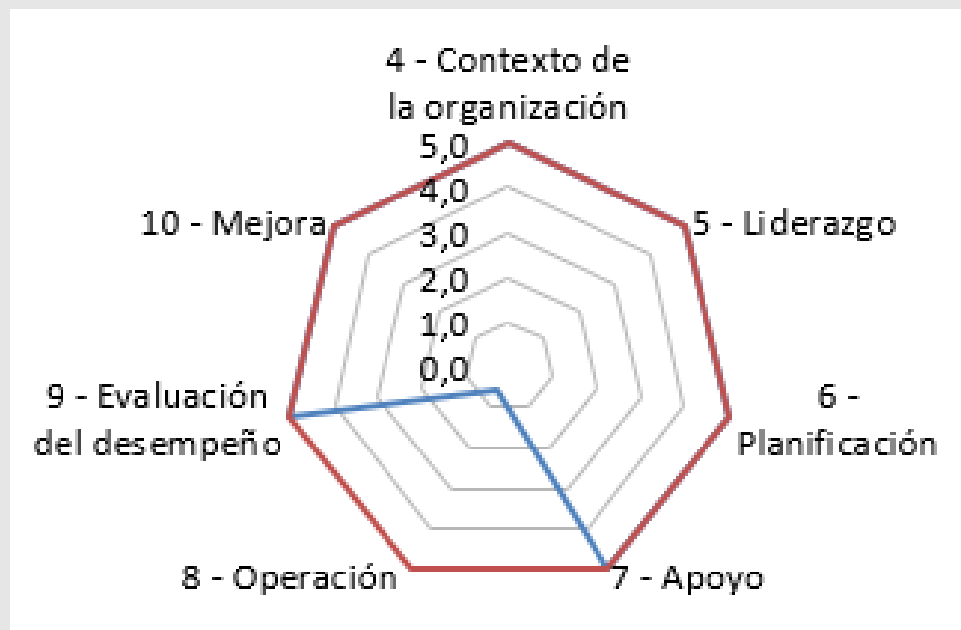
**Actividad de Apoyo**

# U.FT.15.001.024

## Instrumento de autogestión de proceso

<b>Proceso:</b>	Mejoramiento de la Gestión
<b>Nombre del Líder:</b>	Vicerrector General
<b>Responsable de Calidad:</b>	Coordinador de Calidad Manizales
<b>Asesor:</b>	Equipo de trabajo SGC
<b>Periodo del autodiagnóstico:</b>	17/03/2023

Criterio	Autodiagnostico	Grado de Implementación %	Fecha de última evaluación	META
4 - Contexto de la organización	5,0	100%	1/02/2022	5,0
5 - Liderazgo	5,0	100%	1/02/2022	5,0
6 - Planificación	5,0	100%	1/02/2022	5,0
7 - Apoyo	5,0	100%	1/02/2022	5,0
8 - Operación	0,5	11%	1/02/2022	5,0
9 - Evaluación del desempeño	5,0	100%	1/02/2022	5,0
10 - Mejora	5,0	100%	1/02/2022	5,0
<b>Nivel de Implementación del SGC en el Proceso</b>	<b>4,4</b>	<b>87%</b>		





# ***Inquietudes***

A circular logo with a dark blue background and a gold border. The number '75' is written in large, bold, gold-colored digits. Below it, the words 'AÑOS' and 'Sede Manizales' are written in a smaller, white, sans-serif font.

**75**  
AÑOS  
Sede Manizales

A dark blue horizontal banner with the text 'HACIENDO HISTORIA' in white, bold, uppercase letters.

**HACIENDO HISTORIA**