



sistema integrado  
de gestión académica,  
administrativa y ambiental

# AUTOEVALUACION DE PROCESOS

27 DE NOVIEMBRE DE 2017



# AUTOEVALUACIÓN DE PROCESOS



La autoevaluación según la define la norma ISO 9004:2010, es una evaluación exhaustiva y sistemática de las actividades y de los resultados de una organización con respecto a un nivel seleccionado.

La autoevaluación puede proporcionar una visión global del desempeño de una organización y del grado de madurez del sistema de gestión.



# INSTRUMENTO APLICADO



sistema integrado de gestión académica, administrativa y ambiental



DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Código: U-FT-15.001.024

Versión: 0.0

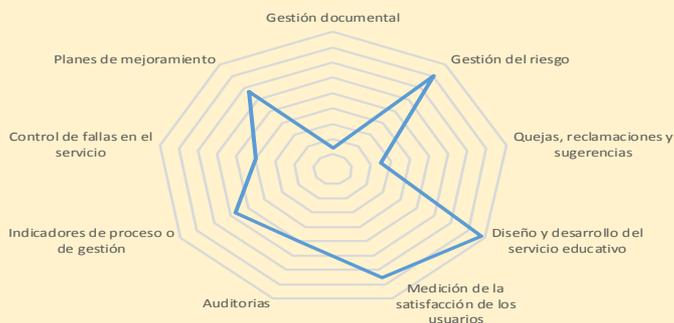
INSTRUMENTO DE AUTOEVALUACIÓN DE PROCESOS EN EL MARCO DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Página 2 de 2

ELEMENTOS DEL SISTEMA	No. PREGUNTAS EVALUADAS	PREGUNTAS POSITIVAS	% CUMPLIMIENTO	ACCIÓN SUGERIDA
Gestión documental	7	1	14,3%	REVISIÓN ESTRUCTURAL DEL PROCESO CON RESPECTO A ESTE ELEMENTO EVALUADO
Gestión del riesgo	5	4	80,0%	MANTENER Y CONTINUAR MEJORANDO
Quejas, reclamaciones y sugerencias	4	1	25,0%	REVISIÓN ESTRUCTURAL DEL PROCESO CON RESPECTO A ESTE ELEMENTO EVALUADO
Diseño y desarrollo del servicio educativo	8	7	87,5%	MANTENER Y CONTINUAR MEJORANDO
Medición de la satisfacción de los usuarios	4	3	75,0%	PRIORIZAR Y TOMAR ACCIONES
Auditorías	2	1	50,0%	PRIORIZAR Y TOMAR ACCIONES
Indicadores de proceso o de gestión	7	4	57,1%	PRIORIZAR Y TOMAR ACCIONES
Control de fallas en el servicio	5	2	40,0%	REVISIÓN ESTRUCTURAL DEL PROCESO CON RESPECTO A ESTE ELEMENTO EVALUADO
Planes de mejoramiento	6	4	66,7%	PRIORIZAR Y TOMAR ACCIONES
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>27</b>	<b>56,3%</b>	PRIORIZAR Y TOMAR ACCIONES

Escalas de cumplimiento: >80% Entre 50 y 80% <50%

## NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL PROCESO



### Fortalezas (para ser diligenciado después del análisis anterior)

- \* Gestión del riesgo y evaluación de controles
- \* Pasos a seguir para la creación de un programa curricular
- \* Se lleva un monitoreo y seguimiento de los planes de mejora existentes

### Oportunidades de Mejora (para ser diligenciado después del análisis anterior)

- \* Proponer cambios en la caracterización del proceso de tal forma que se busque la simplificación y estandarización
- \* Revisar el normograma y enviar los cambios a tener en cuenta
- \* Realizar campañas de sensibilización frente a las respuestas de las Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- \* Levantar los planes de mejoramiento derivados de la auditoria externa por parte del Icontec
- \* Revisar el procedimiento de control de fallas y buscar la estrategia para el registro oportuno
- \* Buscar estrategias de comunicación para dar lineamientos al proceso

SESQUICENTENARIO



UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

# EJEMPLO FICHA DE PROCESO

## CUMPLIMIENTO POR CRITERIOS DE AUTOEVALUACIÓN

Etiquetas de fila	Promedio de % CUMPLIMIENTO
Planes de mejoramiento	47,62%
Gestión documental	77,55%
Indicadores de proceso o de gestión	79,59%
Gestión del riesgo	88,57%
Auditorías	100,00%
Quejas, reclamaciones y sugerencias	100,00%
<b>Total general</b>	<b>82,22%</b>

Promedio del % cumplimiento para el proceso  
**NOTA:** Este promedio NO corresponde al promedio de los promedios de los elementos del sistema

Gráfica tipo araña para comparar los distintos elementos relacionados con el macroproceso o proceso



## ANÁLISIS GENERAL

*Párrafo descriptivo en donde se indica el promedio de porcentaje de cumplimiento para el proceso. Se indica la razón constitutiva del porcentaje a partir de los elementos que deben ser revisados estructuralmente, priorizar y tomar acciones o mantener y continuar mejorando. De igual forma se señalan las sedes con el mayor y menor nivel de implementación.*

## ANÁLISIS POR CRITERIO

<b>Acción sugerida</b> 1. Revisión estructural del proceso 2. Priorizar y tomar acciones 3. Mantener y continuar	<b>Criterio</b> Planes de mejoramiento Gestión documental Indicadores de proceso o de gestión Auditorías Gestión del riesgo Quejas, reclamaciones y sugerencias	<b>Acciones a destacar</b> Implementar y socializar herramientas para la identificación y seguimiento de acciones de mejora Actualizar documentos en los casos que aplique y cargar en Soft Expert Análisis de las tendencias con el fin de identificar acciones de mejora Programación de auditorías durante la vigencia. Analizar el nivel de aplicación de los riesgos. Actualizar en SoftExpert Registro centralizado en el SQR de la Universidad
---	---	---

Acción sugerida para cada elemento a partir de los porcentajes de cumplimiento	Elemento del sistema	Acción destacada a partir del análisis de la información diligenciada por la sedes/nivel nacional
--	----------------------	---

Promedio del % cumplimiento discriminado por sede/nivel nacional y elemento del sistema

Etiquetas de fila	Amazonia	Caribe	Manizales	Medellín	Orinoquia	Palmira	Tumaco	Total general
Planes de mejoramiento	16,67%	50,00%	83,33%	100,00%	0,00%	83,33%	0,00%	47,62%
Gestión documental	42,86%	100,00%	85,71%	57,14%	57,14%	100,00%	100,00%	77,55%
Indicadores de proceso o de gestión	57,14%	42,86%	100,00%	100,00%	57,14%	100,00%	100,00%	79,59%
Gestión del riesgo	80,00%	100,00%	100,00%	60,00%	80,00%	100,00%	100,00%	88,57%
Auditorías	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Quejas, reclamaciones y sugerencias	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
<b>Total general</b>	<b>66,11%</b>	<b>82,14%</b>	<b>94,84%</b>	<b>86,19%</b>	<b>65,71%</b>	<b>97,22%</b>	<b>83,33%</b>	<b>82,22%</b>

Promedio del % de cumplimiento para el proceso por sede/nivel nacional. Nota: Este promedio NO corresponde al promedio de los promedios de cumplimiento de cada elemento del sistema por SEDE

Promedio del % cumplimiento para el proceso

## FORTALEZAS

Vicerrectoría General  
 Fortalezas destacadas a partir del análisis de la información diligenciada por las sedes y/o nivel nacional

## OPORTUNIDADES DE MEJORA

Oportunidades de mejora destacadas a partir de la información diligenciada por la sedes y/o nivel nacional

## 12 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

### CUMPLIMIENTO POR CRITERIOS DE AUTOEVALUACIÓN

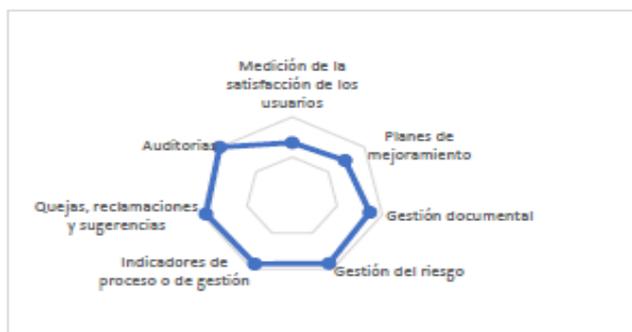
Etiquetas de fila	Promedio de % CUMPLIMIENTO
Medición de la satisfacción de los usuarios	67,86%
Planes de mejoramiento	73,21%
Gestión documental	86,22%
Gestión del riesgo	92,14%
Indicadores de proceso o de gestión	92,86%
Quejas, reclamaciones y sugerencias	95,54%
Auditorías	100,00%
<b>Total general</b>	<b>87,54%</b>

### ANÁLISIS GENERAL

En promedio el porcentaje de cumplimiento para el proceso es del 87,54%. Este porcentaje indica que se debe : priorizar y tomar acciones en el (los) elemento (s) medición de la satisfacción de los usuarios, planes de mejoramiento; mantener y continuar mejorando para los demás elementos. La Sede con el nivel más bajo de implementación es Amazonía; la sede con el nivel más alto de implementación es Medellín.

### ANÁLISIS POR CRITERIO

Acción sugerida	Criterio	Acciones a destacar
2. Priorizar y tomar acciones	Medición de la satisfacción de los usuarios	En general se aplica de manera sistemática un proceso de medición y análisis de la satisfacción de los usuarios
2. Priorizar y tomar acciones	Planes de mejoramiento	Mejorar el registro y documentación de todas las acciones en el aplicativo
3. Mantener y continuar mejorando	Auditorías	Programación de auditorías durante la vigencia.
3. Mantener y continuar mejorando	Gestión del riesgo	Trabajo conjunto con las sedes para la identificación del riesgo
3. Mantener y continuar mejorando	Gestión documental	Documentación actualizada y con controles identificados
3. Mantener y continuar mejorando	Indicadores de proceso o de gestión	Hojas de vida definidas desde el nivel central. Se cumplen las metas definidas
3. Mantener y continuar mejorando	Quejas, reclamaciones y sugerencias	Sistema administrado desde la Secretaría de Sede



Promedio de % CUMPLIMIENTO	Etiquetas de color							
Etiquetas de fila	Amazonia	Bogotá	Caribe	Manizales	Medellin	Nivel Nacional	Palmira	Total general
Medición de la satisfacción de los usuarios	30,00%	100,00%	100,00%	100,00%		37,50%	50,00%	67,00%
Planes de mejoramiento	26,67%	70,00%	53,33%	88,89%	93,33%	97,22%	91,67%	74,02%
Gestión documental	82,86%	100,00%	100,00%	64,29%	82,86%	80,95%	92,80%	84,87%
Gestión del riesgo	96,00%	80,00%	70,00%	90,00%	100,00%	90,00%	100,00%	89,41%
Indicadores de proceso o de gestión	97,14%	94,29%	77,14%	90,48%	88,57%	95,24%	100,00%	91,18%
Quejas, reclamaciones y sugerencias	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	95,83%	50,00%	96,32%
Auditorías	90,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,53%
<b>Total general</b>	<b>74,67%</b>	<b>91,01%</b>	<b>86,64%</b>	<b>90,52%</b>	<b>94,13%</b>	<b>85,25%</b>	<b>83,50%</b>	<b>86,65%</b>

### FORTALEZAS

Documentación estandarizada y conforme con la normatividad vigente.

### OPORTUNIDADES DE MEJORA

Mejorar los instrumentos y metodologías para la medición de la satisfacción de los usuarios y a gestión del riesgo.  
Avanzar en la integración de cadenas de valor



# FICHA DE PROCESO MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN

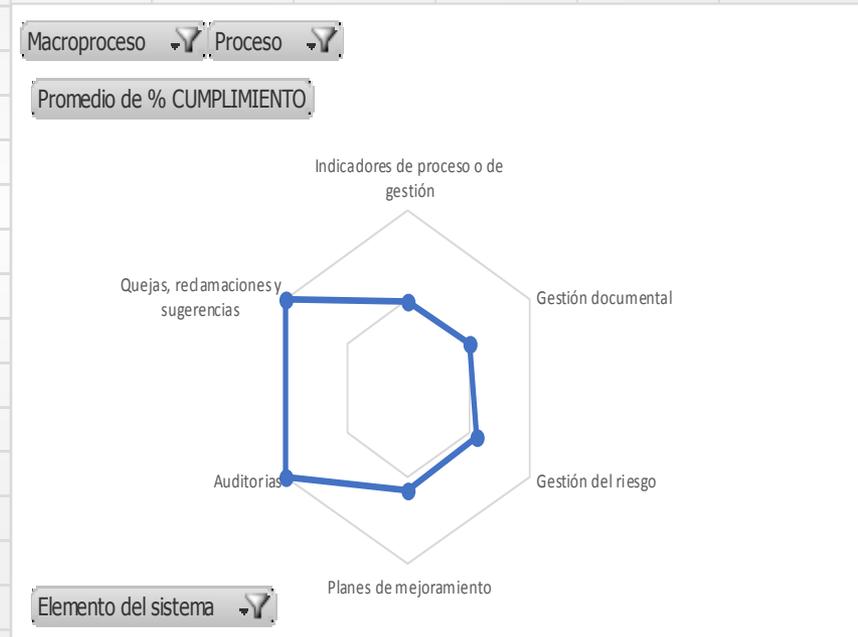


sistema integrado de gestión académica, administrativa y ambiental

## TD\_01 Promedio de porcentajes de cumplimiento consolidado (Sedes y Nivel Nacional)

Macroproceso 15 DESARROLLO ORGANIZACION  
 Proceso 001 MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN

Etiquetas de fila	Promedio de % CUMPLIMIENTO
Indicadores de proceso o de gestión	48,57%
Gestión documental	50,00%
Gestión del riesgo	56,00%
Planes de mejoramiento	58,33%
Auditorías	100,00%
Quejas, reclamaciones y sugerencias	100,00%
<b>Total general</b>	<b>68,82%</b>



Convenciones
Revisión estructural del proceso
Priorizar y tomar acciones
Mantener y continuar mejorando



# TABLA DINÁMICA MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN (POR SEDES)



Macroproceso	15 DESARROLLO ORGANIZACIONAL
Proceso	001 MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN

Promedio de % CUMPLIMIENTO	Etiquetas de columna									
	Amazonia	Bogotá	Caribe	Manizales	Medellín	Nivel Nacional	Orinoquía	Palmira	Tumaco	Total general
Indicadores de proceso o de gestión	0,00%	100,00%	57,14%	92,86%	71,43%	0,00%	71,43%	0,00%	0,00%	48,57%
Gestión documental	71,43%	42,86%	85,71%	28,57%	14,29%	28,57%	57,14%	71,43%	71,43%	50,00%
Gestión del riesgo	0,00%	40,00%	100,00%	40,00%	40,00%	40,00%	60,00%	100,00%	100,00%	56,00%
Planes de mejoramiento	66,67%	50,00%	33,33%	66,67%	83,33%	50,00%	83,33%	83,33%	0,00%	58,33%
Auditorias	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Quejas, reclamaciones y sugerencias	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
<b>Total general</b>	<b>56,35%</b>	<b>72,14%</b>	<b>79,37%</b>	<b>71,35%</b>	<b>68,17%</b>	<b>53,10%</b>	<b>78,65%</b>	<b>75,79%</b>	<b>61,90%</b>	<b>68,82%</b>

Convenciones
Revisión estructural del proceso
Priorizar y tomar acciones
Mantener y continuar mejorando



# FICHA DE PROCESO GESTIÓN AMBIENTAL



sistema integrado de gestión académica, administrativa y ambiental

## TD\_01 Promedio de porcentajes de cumplimiento consolidado (Sedes y Nivel Nacional)

Macroproceso 15 DESARROLLO ORGANIZACION  
 Proceso 003 GESTIÓN AMBIENTAL

Etiquetas de fila	Promedio de % CUMPLIMIENTO
Planes de mejoramiento	47,62%
Gestión documental	77,55%
Indicadores de proceso o de gestión	79,59%
Gestión del riesgo	88,57%
Auditorías	100,00%
Quejas, reclamaciones y sugerencias	100,00%
<b>Total general</b>	<b>82,22%</b>

Macroproceso Proceso

Promedio de % CUMPLIMIENTO



Elemento del sistema

Convenciones
Revisión estructural del proceso
Priorizar y tomar acciones
Mantener y continuar mejorando



# TABLA DINÁMICA GESTIÓN AMBIENTAL (POR SEDES)



sistema integrado  
de gestión académica,  
administrativa y ambiental

Macroproceso	15 DESARROLLO ORGANIZACIONAL								
Proceso	003 GESTIÓN AMBIENTAL								
<b>Promedio de % CUMPLIMIENTO</b>	<b>Etiquetas de color</b>								
<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Amazonia</b>	<b>Caribe</b>	<b>Manizales</b>	<b>Medellín</b>	<b>Orinoquía</b>	<b>Palmira</b>	<b>Tumaco</b>	<b>Total general</b>	
Planes de mejoramiento	16,67%	50,00%	83,33%	100,00%	0,00%	83,33%	0,00%	47,62%	
Gestión documental	42,86%	100,00%	85,71%	57,14%	57,14%	100,00%	100,00%	77,55%	
Indicadores de proceso o de gestión	57,14%	42,86%	100,00%	100,00%	57,14%	100,00%	100,00%	79,59%	
Gestión del riesgo	80,00%	100,00%	100,00%	60,00%	80,00%	100,00%	100,00%	88,57%	
Auditorias	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
Quejas, reclamaciones y sugerencias	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
<b>Total general</b>	<b>66,11%</b>	<b>82,14%</b>	<b>94,84%</b>	<b>86,19%</b>	<b>65,71%</b>	<b>97,22%</b>	<b>83,33%</b>	<b>82,22%</b>	

## Convenciones

Revisión estructural del proceso

Priorizar y tomar acciones

Mantener y continuar mejorando



# SITUACIONES DETECTADAS



- 52 archivos (24%) no contaban con identificación del proceso debido a que no se diligenció esta información en la casilla destinada para tal fin en el instrumento.
- El nombre del proceso o macroproceso diligenciado no correspondía al nombre del proceso estandarizado. Por ejemplo el macroproceso 06 EXTENSIÓN, INNOVACIÓN Y PROPIEDAD INTELECTUAL podría encontrarse identificado de la siguiente manera: EXTENSIÓN, Gestión de la Extensión, Gestión de las actividades del proceso de extensión, gestión de la extensión sede X, entre otros. Esta situación fue común para todos los archivos.



# SITUACIONES DETECTADAS

- Ausencia de campos dentro del instrumento para la identificación de la sede o dependencia responsable del macroproceso o proceso.
- Errores en la consolidación producto de la modificación de los archivos fuente dentro de las cuales se destacan:
  - Inclusión de filas en la pestañas cuestionario y análisis
  - Eliminación de filas en la pestañas cuestionario y análisis
  - Eliminación o alteración de fórmulas en la pestaña análisis generando los siguientes errores:
    - Porcentajes de cumplimiento mayores al 100%
    - Porcentajes marcados como erróneos debido a divisiones realizadas por 0 (cero)



# SITUACIONES DETECTADAS

## Depuraciones en la base de datos por alteraciones en los instrumentos

- Alteraciones en las formulas de cálculo de porcentajes de la pestaña análisis que produjeron:
  - porcentajes de cumplimiento calculados a partir de numeradores cuyo valor era 0 (cero)
  - porcentajes de cumplimiento mayores al 100%,
- inserción o eliminación de filas o campos en los instrumentos lo cual generaba en el momento de la consolidación:
  - criterios de autoevaluación vacíos
  - asociación errónea de criterios de autoevaluación con elementos del sistema
  - alteración de los porcentajes de cumplimiento de los elementos del sistema

# LECCIONES APRENDIDAS



El instrumento de autoevaluación fue muy bien recibido por los líderes de los procesos.

Los instrumentos de autoevaluación deben actualizarse a las nuevas versiones y automatizarse para evitar la distorsión en la información.

Complementar los elementos diferentes a los de las normas que sean necesarios autoevaluar.

