SEGUIMIENTO INDICADORES DEL SIGEC 2014-I

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

UNIDAD DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO

MARZO DE 2014.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

El procedimiento de Control de Indicadores es transversal a todos los procesos del Sistema Integral de Gestión de Calidad de la Universidad de Córdoba (SIGEC).

Los procesos misionales del SIGEC de la Universidad de Córdoba, deben tener establecidos por lo menos un indicador de efectividad.

El Proceso de Planeación Institucional realiza semestralmente, seguimiento a los indicadores establecidos por todos los procesos del SIGEC. Sin embargo, si es pertinente el Líder de cada Proceso puede hacerlo en el término y periodo que considere conveniente.

Los líderes de procesos son responsables de la medición y análisis de los indicadores.

Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas según sea conveniente, para asegurar la conformidad del servicio que se presta.

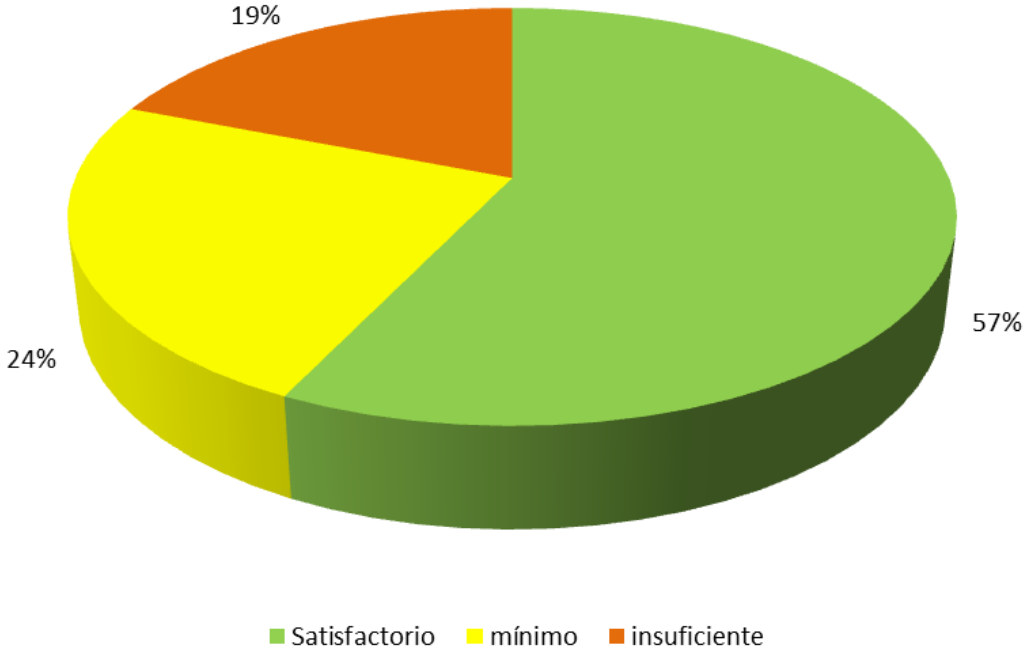
RESULTADOS

Del total de indicadores definidos por el Sistema Integral de Gestión de Calidad SIGEC, para el período 2014 I, se midieron 21, de los cuales 12 reportaron un nivel satisfactorio o sobresaliente de desempeño, entre tanto, 5 fueron medidos por encima del nivel mínimo de cumplimiento especificado y otros 4 indicadores no alcanzaron el nivel mínimo especificado en la meta. Estos resultados muestran una baja en los resultados respecto a la medición obtenida para el período 2013 I, pasando de un resultado positivo del 89% a un 81%. Lo anterior se debe a que varios procesos no reportaron la información de sus indicadores y a la dificultad presentada en algunos procesos para recoger completamente la información necesaria para medir el indicador. No reportaron para esta medición los procesos de Gestión Legal, Infraestructura, Gestión del Desarrollo Tecnológico y Gestión financiera.

Con el propósito de continuar con la mejora del Sistema de Gestión de Calidad se sugiere a los diferentes líderes de procesos que revisen las metas definidas para los indicadores y ajusten las mismas para que cada vez sean más ambiciosas conforme a los resultados que se han venido obteniendo. Así mismo, los procesos que aún no alcanzan la meta mínima, o bien apenas la superan, deben definir acciones correctivas y preventivas que conlleven al cumplimiento de las metas satisfactorias o sobresalientes especificadas para cada indicador.

El Proceso de Planeación Institucional seguirá acompañando a los procesos en la revisión de los indicadores con el objetivo de medir más acertadamente el logro de los objetivos del SIGEC.

GRÁFICA 1. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE INDICADORES 2014-I



Fuente: Unidad de Planeación y Desarrollo

CONSOLIDADO DE RESULTADOS DE LOS INDICADORES DEL SIGEC

PROCESO	INDICADOR	FÓRMULA	META			ESCALA	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO	Resultado	ANÁLISIS
			MIN	SATIS	SOB				
Planeación Institucional	Ejecución del Plan Operativo Anual	(N° de actividades ejecutadas a satisfacción / total actividades programadas)*100%	85%	95%	100%	%	Semestral	61,00%	Se obtuvo un valor por debajo de la meta mínima establecida, esto se debe a que a la fecha de la medición aún no se había completado en su totalidad el seguimiento, ya que hubo que reprogramar varias visitas. Como acciones preventivas para evitar que a fin de año se tenga un cumplimiento tan bajo, control interno y planeación revisaron las actividades críticas de los procesos y se les envío oficio de control interno solicitando tomar las medidas respectivas para cada acción retrasada o sin información reportada.

PROCESO	INDICADOR	FÓRMULA	META			ESCALA	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO	Resultado	ANÁLISIS
			MIN	SATIS	SOB				
Gestión de la Calidad	Cuantificar la mejora de los procesos del SIGEC al implementar acciones preventivas y de mejora producto del control ejercido en sus actividades	(N° de acciones Preventivas y de Mejora implementadas / Total de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora del SIGEC implementadas) x 100	30%	50%	80%	%	Semestral	13,33%	Primera medición realizada al indicador, una vez fue oficializado dentro del proceso. Para obtener un mejor resultado se definió una política de operación en el Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora donde se exige a los Procesos reportar acciones de mejora productos de aspectos por mejorar producto de una auditoría, cuya política empieza a regir a partir de la auditoria interna a realizarse en la vigencia, lo que deberá influir en un mejor resultado del indicador. Así mismo se analizó con el equipo de mejoramiento del Proceso que se debe replantear las metas del indicador
Gestión de la Calidad	Acciones de mejora definidas e implementadas en la Revisión por la Dirección	(N° de acciones implementadas de la Revisión por la Dirección / Total de Acciones de	30	50	70	%	Semestral	55,56%	Se evidencia un mayor cumplimiento por parte de los Procesos.

PROCESO	INDICADOR	FÓRMULA	META			ESCALA	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO	Resultado	ANÁLISIS
			MIN	SATIS	SOB				
		mejora definidas e implementadas en la Revisión por la Dirección) x 100							
Gestión de la Calidad	Porcentaje de Peticiones y reclamos tramitados dentro del tiempo establecido	(N° solicitudes respondidas dentro del tiempo establecido/N° solicitudes tramitadas) x 100	70%	80%	100%	%	Semestral	88,75% 82,45%	Los procesos no cumplen con los tiempos de respuesta, durante el primer semestre, por lo cual se han venido implementando estrategias con el fin de mejorar los tiempos de respuestas, según se evidencia en la proyección de los tiempos de respuestas, la tendencia es a mejorar estos porcentajes
Gestión de la calidad	Satisfacción de los Usuarios del SIGEC	Promedio del porcentaje de Satisfacción obtenido por los Procesos en la Encuesta de Satisfacción del SIGEC	50%	70%	90%	%	Anual	60,88%	El indicador se mide anualmente, no aplica el reporte de información para este seguimiento
Comunicación	Medición imagen positiva en medios de comunicación	Número de noticias positivas que se divulgan a través de medios impresos, radiales y virtuales de acuerdo a las actividades	80%	90%	100%	%	Trimestral	81	

PROCESO	INDICADOR	FÓRMULA	META			ESCALA	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO	Resultado	ANÁLISIS
			MIN	SATIS	SOB				
		desarrolladas por la Universidad / Total de noticias que se divulgan a través de medios impresos, radiales y virtuales.							
Comunicación	Visibilidad de la Universidad en medios comunicación	Sumatoria de noticias que se divulgan a través de medios impresos, radiales y virtuales de acuerdo a las actividades desarrolladas por la Universidad.	100	200	350	Noticias	Trimestral	216	
Comunicación	Índice de Satisfacción del Cliente	(Total encuestas con puntuación mayor a 27/Total de encuestas)*100	50%	70%	85%	%	Semestral	63	
Gestión Documental	Cumplimiento de la tabla de retención documental	No. de dependencias con TRD implementada + 100 / No. de dependencias de la Institución	60	80	95	%	Semestral	93%	El indicador nos muestra un nivel sobresaliente en la medición,

PROCESO	INDICADOR	FÓRMULA	META			ESCALA	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO	Resultado	ANÁLISIS
			MIN	SATIS	SOB				
Gestión Documental	Cumplimiento de transferencias	No. de transferencias realizadas en el semestre *100/ No. de transferencias programadas en el semestre	45	65	85	%	Semestral	6%	Como consecuencia de no tener el espacio físico para recibir las transferencias documentales, este indicador tiene tendencia a la baja. Lo cual es muy preocupante para el proceso.
Gestión Documental	respuesta satisfactoria a solicitudes de documentos	No. de solicitudes atendidas a satisfacción * 100 / No. de solitudes realizadas	80	90	100	%	Semestral	97%	El indicador nos muestra un nivel sobresaliente en la medición,
Gestión Documental	radicación y entrega de documentos	No. de documentos radicados y entregados en el tiempo estipulado *100/ No. de documentos recibidos	80	90	98	%	Semestral	97%	El indicador nos muestra un nivel sobresaliente en la medición y se observa una mejora significativa en comparación con los periodos anteriores,
Docencia	% de estudiantes matriculados en programas académicos de pregrado acreditados de alta calidad	(No de estudiantes matriculados en programas de pregrado acreditados / Total de estudiantes matriculados) * 100	20	25	30	%	Semestral	20%	Cuando se diseñó este indicador el Programa de Licenciatura en Informática tenia acreditación de alta calidad, por esta razón el indicador no alcanza el nivel satisfactorio. Los programas académicos

PROCESO	INDICADOR	FÓRMULA	META			ESCALA	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO	Resultado	ANÁLISIS
			MIN	SATIS	SOB				
									con registro de alta calidad son: MVZ, Enfermería, Ingles, Ingeniería de Alimentos e Ingeniería Agronómica.
Docencia	Selección y Admisión de estudiantes	Número de aspirantes admitidos en período académico / Total de inscritos *100	28	30	50	%	Semestral	43%	El análisis de capacidad de admisión se hace comparando los respectivos periodos de cada año, en este caso 2013- contra 2014-1. la capacidad de admisión aumentó en un 2%, sobrepasando el nivel sobresaliente. Este incremento se debe a que la Institución está recobrando la confianza ante la sociedad en general, factores como la nivelación semestral y la excelente gestión académico-administrativa de sus proceso han contribuido de nuevo al posicionamiento de la Universidad en la región.
Gestión del bienestar institucional	Grado de cumplimiento	Número de actividades realizada/número de actividades programadas	80	80	80	%	semestral	**89**	El indicador superó la meta establecida del 80% de cumplimiento.
Gestión del bienestar institucional	Grado de satisfacción de las usuarios	Número de usuarios satisfechos/total población encuestada	70	70	70	%	semestral	**83**	El indicador superó la meta establecida del 70% de la población satisfecha.

PROCESO	INDICADOR	FÓRMULA	META			ESCALA	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO	Resultado	ANÁLISIS
			MIN	SATIS	SOB				
Gestión del bienestar institucional	Nivel de cobertura	Número de usuarios atendidos /población objeto	70	70	70	%	semestral	**81**	El indicador superó la meta establecida del 70% de la población atendida y/o beneficiada con los servicios de Bienestar Institucional.
Gestión y desarrollo del talento humano	Índice de Cumplimiento del plan Institucional de Capacitación	(No. de funcionarios capacitados según el PIC/Total de funcionarios proyectados en el PIC)*100	80%	85%	90%	%	**semestral**	50%	A la fecha se están haciendo modificaciones al PIC, sugeridas por la alta dirección, sin embargo se están realizando capacitaciones a los servidores públicos de la institución, se han capacitado (**137**) funcionarios en: Gestión meteorológica, Documentación del sistema de gestión de la calidad, Declaración de Renta y Retefuente.
Gestión de Adquisición y Contratación	Satisfacción del Cliente	Sumatoria de las encuestas de satisfacción al cliente con calificación satisfactoria / Total de encuestas realizadas	80%	85%	90%	%	Semestral	**80,7%**	
Gestión de Adquisición y Contratación	Elaboración de Ordenes	No. De ordenes generadas en el tiempo asignado por cada tipo de orden / Total de Ordenes Realizadas	80%	85%	90%	%	Semestral	**OP:100% OS:100% PROM: 100%**	A pesar de que este indicador está por encima de la meta mínima es importante mejorar este resultado. Se recomienda que mientras más rápido los clientes entreguen la totalidad de los

PROCESO	INDICADOR	FÓRMULA	META			ESCALA	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO	Resultado	ANÁLISIS
			MIN	SATIS	SOB				
									documentos, el trámite de generación de la orden será mucho más rápido.
Gestión de Adquisición y Contratación	Calificación de Proveedores	No. De Proveedores con calificación superior a 60 / No total de proveedores calificados	80%	85%	90%	%	Semestral	**100%**	El 100% de las evaluaciones hecha a los contratistas, arrojaron resultados excelentes. Ningún Proveedor evaluado registro una calificación deficiente. Se debe continuar con la evaluación a proveedores cada vez que este ofrezca un producto o preste un servicio