SEGUIMIENTO INDICADORES DEL SIGEC 2016-I

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

UNIDAD DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO

AGOSTO DE 2016

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.

Para el caso de los procesos misionales estos deben solicitar la medición de los indicadores a cada facultad y realizar un consolidado del indicador.

Los procesos Misionales deben retroalimentar a las Facultades sobre los resultados obtenidos en la medición y las acciones a desarrollar para el caso de los indicadores que no alcancen los resultados esperados.

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.

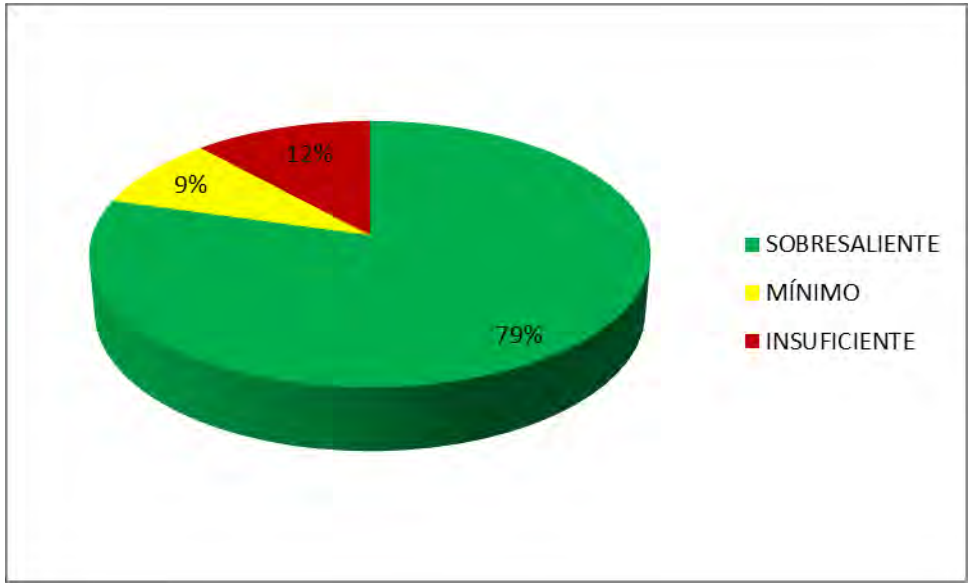
RESULTADOS

Del total de indicadores definidos por el Sistema Integral de Gestión de Calidad SIGEC, para el período 2016-I, se midieron 34, de los cuales 27 reportaron un nivel satisfactorio de desempeño, entre tanto, 3 fueron medidos por encima del nivel mínimo de cumplimiento especificado y otros 4 indicadores no alcanzaron el nivel mínimo especificado en la meta: **Porcentaje de Clientes Satisfechos**, de Adquisición y Contratación; **Presencia permanente de microorganismos, insectos y roedores**, de Gestión Documental; **Acciones Eficaces**, de Seguimiento y Control; y **Porcentaje de Estudiantes Matriculados Nuevos en Pregrado** , de Gestión de Admisiones y Registro.

La siguiente tabla y gráfica, muestran los resultados en detalle:

NIVEL DE SATISFACCIÓN	NÚMERO DE INDICADOES	%
SOBRESALIENTE	27	79%
MÍNIMO	3	9%
INSUFICIENTE	4	12%
TOTAL	**34**	**100%**

GRÁFICA 1. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE INDICADORES 2016-I



Fuente: Unidad de Planeación y Desarrollo

Lo anterior nos muestra que los resultados han mejorado respecto a la medición obtenida para el período 2015-II, pasando de un nivel positivo del 75% al 79%; sin embargo el anterior es una comparación relativa, dado que la mayoría de indicadores se miden con frecuencia anual, tales como los de Planeación Institucional, Internacionalización, Docencia, Investigación, Gestión Legal, entre otros, razón por la cual no hicieron parte de esta medición.

Por otra parte, hablando de los procesos nuevos del SIGEC: el proceso de Internacionalización ha diseñado cuatro indicadores, los cuales tendrán su primera medición en 2016-II. No reportó para esta medición el proceso de Gestión de Bibliotecas.

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.

CONSOLIDADO DE RESULTADOS DE LOS INDICADORES DEL SIGEC

PROCESO	INDICADOR	FÓRMULA	META			ESCALA	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO	RESULTADO	ANÁLISIS DEL INDICADOR
			MIN	SATIS	SOB				
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 desarrolladas por la Universidad./Total de noticias que se divulgan a través de medios impresos, radiales y virtuales.	80%	90%	100%	Porcentual	Trimestral	**95,0%**	En el primer semestre de 2016, el resultado del indicador fue del 95%, un porcentaje que se encuentra en el rango satisfactorio, debido al flujo de comunicación, actividades, nuevas estrategias y proyectos que lidera la administración y que a su vez son producto de la dinámica relacionada con las informaciones, noticias y actividades que generan impacto en los medios de comunicación local y regional. El liderazgo asumido por la actual administración y el manejo y buenas

PROCESO	INDICADOR	FÓRMULA	META			ESCALA	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO	RESULTADO	ANÁLISIS DEL INDICADOR
			MIN	SATIS	SOB				
									relaciones con los medios de comunicación han sido claves a la hora de generar publicación e impacto en los mismos. 190 noticias positivas sobre el total de la metas estipulada para la oficina que es de 200, da como resultado el 95%
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	**320**	El resultado del indicador nos arroja una meta satisfactoria, ello debido al buen manejo que se le da a la información y al buen relacionamiento con los medios de comunicación de manera Freepress. Un factor que también ha influido en el desempeño satisfactorio de este indicador ha sido la movilidad en la gestión y su desempeño lo cual ha generado impacto no

PROCESO	INDICADOR	FÓRMULA	META			ESCALA	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO	RESULTADO	ANÁLISIS DEL INDICADOR
			MIN	SATIS	SOB				
									solo en los medios sino en la comunidad en general. Los indicadores que hasta la fecha se arrojan son de 320 noticias que visibilizan el quehacer de la Universidad, partiendo que desde la Institución se ha originado 134 noticias.
Comunicación	Índice de Satisfacción del Cliente	(Total encuestas con puntuación mayor a 27/Total de encuestas)*100	50%	70%	85%	Porcentual	Semestral	**80,0%**	El resultado del porcentaje de este indicador es satisfactorio en un 80% la atención y prestación de los servicios de la Unidad de Comunicaciones al público en general se ve reflejada en el buen trato, disposición y respuesta oportuna al servicio solicitado, lo que incide al momento de realizar la encuesta de satisfacción del cliente - usuario. El resultado parte de 60 encuestas realizadas de

PROCESO	INDICADOR		FÓRMULA	META			ESCALA	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO	RESULTADO	ANÁLISIS DEL INDICADOR
				MIN	SATIS	SOB				
										las cuales 48 arrojaron una puntuación mayor a 27.
Gestión de la Calidad	Porcentaje de Peticiones y reclamos tramitados dentro del tiempo establecido	Peticiones	(N° solicitudes respondidas dentro del tiempo establecido/N° solicitudes tramitadas) x 100	70%	80%	100%	Porcentual	Semestral	**91,42%**	Los procesos dan respuesta oportuna a los usuarios, esto como producto de la implementación de estrategias para mejorar los tiempos de respuestas, la tendencia es a un aumento de estos porcentajes
		Quejas o Reclamos					Porcentual		**83,33%**	
Extensión	Docentes vinculados en el desarrollo de la función de extensión		(Número de docentes vinculados en actividades de extensión / Número total de docentes)*100	5%	10%	20%	Porcentual	Semestral	**10,5%**	Para el primer semestre de 2016, se alcanzó la meta satisfactoria de este indicador, teniendo en cuenta que el 10,47% de los docentes de la Universidad, se encuentran vinculados al desarrollo de la función de extensión, producto de la dinámica relacionada con la participación en

PROCESO	INDICADOR	FÓRMULA	META			ESCALA	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO	RESULTADO	ANÁLISIS DEL INDICADOR
			MIN	SATIS	SOB				
									proyectos de extensión con financiación externa, así como también en tutorías de prácticas y pasantías, entre otras actividades de extensión.
Extensión	Estudiantes vinculados en el desarrollo de la función de extensión	(Número de estudiantes vinculados en actividades de extensión / Número total de estudiantes)*100	5%	10%	20%	Porcentual	Semestral	**16,95%**	En el primer semestre de 2016, el resultado del indicador fue del 16,95%, porcentaje que se encuentra en el rango satisfactorio. Este resultado refleja que los estudiantes que se vinculan a actividades de extensión son los de últimos semestres, dado que en estos semestres desarrollan prácticas y pasantías.
Gestión del Bienestar Institucional	Grado de Cumplimiento	Número de Actividades Realizadas/Número de Actividades Programadas	80%	80%	80%	Porcentual	Semestral	**100%**	La meta establecida exige un 80% Anual de cumplimiento, por lo que a la fecha se ha cumplido con la totalidad de las actividades programadas para el primer semestre

PROCESO	INDICADOR	FÓRMULA	META			ESCALA	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO	RESULTADO	ANÁLISIS DEL INDICADOR
			MIN	SATIS	SOB				
Gestión del Bienestar Institucional	Grado de Satisfacción de los Usuarios	Número de Usuarios Satisfechos/Total Población Encuestada	70%	70%	70%	Porcentual	Semestral	**84%**	El indicador se encuentra por encima de la meta establecida.
Gestión del Bienestar Institucional	Nivel de Cobertura	Número de Usuarios Atendidos/Población Objeto	70%	70%	70%	Porcentual	Semestral	**90,49%**	El indicador se encuentra por encima de la meta establecida.
Adquisición y Contratación	Porcentaje de Proveedores Competentes	N° de Proveedores con Calificación ≥ 70 / Total de Proveedores evaluados	70%	80%	90%	Porcentual	Semestral	**100%**	Para el período de 2016-I,el 100% de los proveedores evaluados obtuvieron una calificación mayor o igual a 70

PROCESO	INDICADOR	FÓRMULA	META			ESCALA	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO	RESULTADO	ANÁLISIS DEL INDICADOR
			MIN	SATIS	SOB				
Adquisición y Contratación	Porcentaje de Clientes Satisfechos	N° de Encuestas con Calificacion Satisfactorias / Total de Encuestas realizadas	70%	80%	90%	Porcentual	Semestral	**42%**	Para el período de 2016-I, de los 12 encuestados el 41,6% califica el proceso como satisfactorio, con un promedio de 4,25. Es evidente que no se alcanza la meta mínima establecida para este indicador. Se ha venido trabajando para el mejoramiento del proceso como lo es la actualización y aprobación de los procedimientos, con el fin de que se pueda mejorar el nivel de satisfacción de nuestros clientes. En equipo de mejoramiento seguiremos análizando los factores que debemos mejorar para alcanzar un mejor nivel de nuestros indicadores.
Gestión del Desarrollo Tecnológico	Tiempo de respuesta a solicitudes	(Número de solicitudes atendidas por fuera del tiempo máximo de respuesta / Número Total de solicitudes recibidas)*100 Tiempo Max de respuesta: 3 días	El porcentaje de solicitudes atendidas por fuera del tiempo estipulado no debe superar el 10% de las solicitudes recibidas			Porcentual	Mensual	**8%**	Las atenciones estuvieron dentro del tiempo de servicio, se exceden las que tienen que pasar a mesa de ayuda de los proveedores en sistemas de Información, se está implementando la mesa de ayuda en el catálogo de servicios. Se

PROCESO	INDICADOR	FÓRMULA	META			ESCALA	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO	RESULTADO	ANÁLISIS DEL INDICADOR
			MIN	SATIS	SOB				
									incrementa a principios y final de semestre debido a que dos técnicos de mantenimiento y personal de soporte no están contratados. El promedio del año estuvo en un 6%. y del semestre en 8%
Gestión del Desarrollo Tecnológico	% Disponibilidad del servicio de Internet	(Nro. de horas sin servicio de Internet / Nro. de horas totales)*100	La disponibilidad del servicio debe mantenerse sobre el 99.6%			Porcentual	Mensual	**100%**	La disponibilidad del servicio de Internet se debe mantener sobre el 99,6%. Mejorándose en términos generales este indicador, promediando el semestre, debido a los dos operadores EDATEL y TELEFONICA 250 MB más 5 ADSL de 10 MB C/uno. Las indisponibilidades se deben a conectividad de la red interna principalmente en la red.

PROCESO	INDICADOR	FÓRMULA	META			ESCALA	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO	RESULTADO	ANÁLISIS DEL INDICADOR
			MIN	SATIS	SOB				
Gestión del Desarrollo Tecnológico	Disponibilidad de los servicios de información	(Nro. de horas totales al mes - Nro. de horas de no disponibilidad del sistema en el mes / Nro de horas totales en el mes)*100	75%	80%	85%	Porcentual	Mensual	**98%**	Disponibilidad de los servicios de Información ha mejorado, en temas eléctricos, existen problemas de seguridad físicos que se han escalado a Planeación. Las indisponibilidades se han dado por temas lógicos y ataques Web al sitio web principal de La Universidad. el acumulado del indicador es del 98,84%
Gestión del Desarrollo Tecnológico	Satisfacción Usuario Servicios de Tecnologías de Información	(Número de usuarios satisfechos por el servicio tecnológico recibido / Número Total de la muestra)*100	30%	50%	60%	Porcentual	Semestral	**56%**	Este indicador aumentó. El nivel de Satisfacción promedio alcanzado por el Proceso es del 55.58%. De los servicios página Web alcanzó un 63.45%, Conectividad e Internet 49.64%, correo electrónico 55,96%, Plataformas virtuales 57,23%, Sistemas de Información 54,61%, Mantenimiento 52,63% Han existido ventanas de mejoramiento e

PROCESO	INDICADOR	FÓRMULA	META			ESCALA	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO	RESULTADO	ANÁLISIS DEL INDICADOR
			MIN	SATIS	SOB				
									implementación de servicios. Hubo un mayor índice de aceptabilidad en los estudiantes. Se esperará a la encuesta de satisfacción de 2016
Gestión Financiera	Nivel de endeudamiento	(Total Pasivo / Total Activo) x 100	80%	60%	40%	Porcentual	Semestral	**23,65%**	El resultado de este indicador nos dice que el porcentaje de participación de los acreedores dentro de la Universidad es del 23,65% para este periodo.
Gestión Financiera	Razón corriente	(Activo corriente / Pasivo corriente)	1	1,5	2	Real	Semestral	**3,59**	El resultado de este indicador nos dice que la universidad por cada peso que debe, cuenta con $3,59 para pagar o respaldar la deuda durante este periodo.

PROCESO	INDICADOR	FÓRMULA	META			ESCALA	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO	RESULTADO	ANÁLISIS DEL INDICADOR
			MIN	SATIS	SOB				
Gestión Financiera	Endeudamiento a corto plazo	(Pasivo corriente / Activo total) x 100	35%	25%	15%	Porcentual	Semestral	**12,74%**	El resultado de este indicador nos dice que el pasivo corriente equivale al 12,74% del total de los activos de la Institución.
Gestión Financiera	Variación del Capital de Trabajo	((Capital de trabajo periodo actual - Capital de trabajo periodo anterior) / Capital de trabajo periodo anterior)*100%	10%	20%	30%	Porcentual	Semestral	**19,08%**	El resultado de este indicador nos dice que la Universidad de Córdoba ha disminuido para este periodo su capital de trabajo en un 19,08% en comparación con el periodo anterior.
Gestión Documental	Respuesta satisfactoria a solicitudes de documentos	(No. de solicitudes atendidas a satisfacción / No. de solitudes realizadas) * 100	80%	90%	100%	Porcentual	Semestral	**100%**	El 100% de las 12 solicitudes realizadas fueron atendidas a satisfacción

PROCESO	INDICADOR	FÓRMULA	META			ESCALA	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO	RESULTADO	ANÁLISIS DEL INDICADOR
			MIN	SATIS	SOB				
Gestión Documental	Radicación y entrega de documentos	(No. de documentos radicados y entregados en el tiempo estipulado / No. de documentos recibidos) *100	80%	90%	100%	Porcentual	Semestral	**98,38%**	En el Periodo 2016-I se radicaron 11.363 Comunicaciones, tomándose una muestra aleatoria de 372, con el fin de determinar si se estas se radicaban y entregaban en el tiempo estipulado. Dando como resultado que en este semestre en promedio el 98,38% de las comunicaciones cumplían con este requisito.
Gestión Documental	Desorganización archivística de los documentos en el archivo de gestión	(N° De dependencias con Archivo de Gestión organizado según la normatividad / N° total de dependencias con Archivo de Gestión existente en la Universidad) * 100.	60%	80%	95%	Porcentual	Semestral	**97%**	Del 100% de las Dependencias Académico - Administrativa de la Institución el 97% de ellas poseen un archivo organizado según la normatividad, aunque por motivos de infraestructura algunos de estos se encuentran hacinados, pero dentro de este hacinamiento ellos se encuentran organizados

PROCESO	INDICADOR	FÓRMULA	META			ESCALA	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO	RESULTADO	ANÁLISIS DEL INDICADOR
			MIN	SATIS	SOB				
Gestión Documental	Presencia permanente de microorganismos, insectos y roedores	(N° de fumigaciones realizadas para el control de insectos y roedores/ N° de solicitudes realizadas)*100.	60%	80%	95%	Porcentual	Semestral	**0%**	De las 3 solicitudes realizadas a la División de Apoyo Logistico, en cuanto a fumigación y limpieza, ninguna de las 3 fueron atendidas
Infraestructura	Porcentaje de atenciones ejecutadas	(Número de atenciones realizadas / Número de atenciones solicitadas) * 100%	50%	70%	90%	Porcentual	Mensual	**63,00%**	Para la vigencia 2016 II, se calculó el número de solicitudes atendidas del total de las solicitudes recibidas, el resultado es mínimo, teniendo en cuenta que no contábamos con todos los contratos de suministro necesario para atender todas las solicitudes.
Infraestructura	Promedio de tiempo de atención de servicios	(Sumatoria de los tiempos de respuesta dados para la atención de los servicios solicitados al Proceso de Infraestructura en el mes / Total de las solicitudes	3	2	1	Días	Mensual	**0,13**	Para la vigencia 2016 I, se calculó el tiempo que demoramos en cumplir un servicio autorizado.

PROCESO	INDICADOR	FÓRMULA	META			ESCALA	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO	RESULTADO	ANÁLISIS DEL INDICADOR
			MIN	SATIS	SOB				
		realizadas en el mes)							
Gestión y Desarrollo del Talento Humano	Nivel de cobertura del Plan Institucional de Capacitación	(No. de funcionarios capacitados del nivel / Total de funcionarios pertenecientes al nivel)*100	50%	70%	80%	Porcentual	Trimestral	**88%**	Nivel Asistencial: 86% Nivel Técnico: 89%
Gestión y Desarrollo del Talento Humano	Tasa de Frecuencia Accidentes de Trabajo	(No. de Accidentes reportados en el periodo / No. de trabajadores en el periodo)*100	0,40%	0,30%	0,20%	Porcentual	Anual	**0,019%**	El indicador cumple la meta satisfactoria
Seguimiento y Control	Acciones Eficaces	(N° de acciones preventivas/correctivas/ de mejora eficaces / Total de acciones preventivas/correctivas/ de mejora eficaces formuladas)*100	60%	70%	80%	Porcentual	Semestral	**51%**	La medición de este indicador es tomada del informe de seguimiento al Sistema Integral de Gestión de Calidad SIGEC Julio - Dic de 2015. El resultado para este periodo fue del 51,39% Aunque no se alcanzó la meta minima, se

PROCESO	INDICADOR	FÓRMULA	META			ESCALA	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO	RESULTADO	ANÁLISIS DEL INDICADOR
			MIN	SATIS	SOB				
									puede observar que la eficacia aumento 12,1% a raiz del plan de mejoramiento que ejecuto y sigue ejecutando el proceso de seguimiento y control
Gestión de Admisiones y Registro	Medir el tiempo de elaboración de los certificados solicitados al proceso	(No. de solicitudes atendidas a satisfacción / No. de solicitudes realizadas) * 100	70%	75%	80%	Porcentual	Semestral	**99%**	El indicador nos muestra un nivel sobresaliente en la medición.
Gestión de Admisiones y Registro	Porcentaje de Estudiantes Matriculados Nuevos en Pregrado	(Total de aspirantes matriculados / Número de aspirantes admitidos)*100	90%	95%	100%	Porcentual	Semestral	**79%**	El resultado del indicador está asociado a que se matricularon 2106 estudiantes de un total de 2667 que fueron admitidos para el primer semestre de 2016-I.
Gestión de Admisiones y Registro	Porcentaje de Estudiantes Matriculados Antiguos	(Número estudiantes matriculados en el semestre anterior / Número de estudiantes matriculados en el semestre actual)*100	90%	95%	100%	Porcentual	Semestral	**96%**	La medición de este indicador muestra que se alcanzó una meta satisfactoria, debido a en el semestre 2015-II hubo 14155 estudiantes matriculados y para el período académico 2016-I fueron 14760.
Gestión de Admisiones y Registro	Porcentaje de Estudiantes Inscritos	(Total de usuarios inscritos/ Número de usuarios que adquieren Pin) *100	90%	95%	100%	Porcentual	Semestral	**97%**	La medición del indicador muestra que se alcanzó la meta satisfactoria, toda vez que se inscribieron 7181 personas y adquirieron el PIN 7376, para el periodo académico 2016-I.

PROCESO	INDICADOR	FÓRMULA	META			ESCALA	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO	RESULTADO	ANÁLISIS DEL INDICADOR
			MIN	SATIS	SOB				
Gestión de Admisiones y Registro	Porcentaje de estudiantes admitidos	(Número de aspirantes admitidos/Número de aspirantes inscritos)*100	25%	30%	35%	Porcentual	Semestral	**29%**	La medición del indicador muestra un nivel aproximado a satisfactorio, porque la institución solo admitió 2085 estudiantes de 7181 que se inscribieron para el periodo académico 2016-I.