Seguimiento, medición, análisis e indicadores

SGC
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

OBJETIVO

- Brindar información de los lineamientos para el diseño, construcción, aprobación, reporte, análisis, mejora, definición y construcción de la herramienta de evaluación, medición, control y seguimiento en correspondencia al desempeño específico de cada proceso, y que permita alinear bajo una cadena de valor los objetivos estratégicos en todos los niveles de la Universidad Nacional de Colombia bajo una estructura estándar de los mismos, a partir de factores claves (objetivos, metas y lineamientos de calidad propios de cada proceso).

- Desarrollar e implementar un sistema de indicadores aplicables a la UN como una herramienta importante para la medición y mejora del desempeño y del estado de los procesos; permitiendo monitorear y controlar los resultados de manera efectiva para la toma de decisiones, con el propósito de dar cumplimiento a los objetivos concernientes a cada proceso. Reconociendo un adecuado manejo de los indicadores con base a los lineamientos y criterios planteados por el SGC.

MEDICIÓN

La medición es necesaria e indispensable para:

- Conocer, entender, orientar y corregir la ejecución de las estrategias, acciones y resultados de la Universidad.
- Comunicar los resultados del cumplimiento de las metas.
- Determinar si se logran o no las características del producto o servicio de una manera concreta y especifica, y en caso de variaciones, permite determinar sus causas y establecer las acciones más pertinentes para corregirlas y para evitar que vuelvan a ocurrir (acción correctiva o preventiva) para continuar agregando valor.
- Conocer a fondo los resultados de los procesos y cómo se ha dado cumplimiento a la planeación establecida por la Universidad Nacional.
- Analizar y explicar cómo han sucedido los hechos.
- Identificar y diagnosticar problemas y oportunidades, así como las acciones necesarias a seguir.
- Corregir las condiciones fuera de control.

DEFINICIÓN INDICADORES DE GESTIÓN

Los indicadores de gestión, a diferencia de las estadísticas y los indicadores estadísticos, se caracterizan porque miden el cumplimiento de una expectativa o apuesta de futuro (meta) asociada a una política institucional o apuesta propuesta en el marco de un proceso.

Propósito

Los indicadores facilitan los procesos de diagnóstico y seguimiento ya que permiten cuantificar los cambios que se presentan en determinados contextos de desarrollo, en donde el mayor énfasis debe hacerse para mejorar la eficiencia de su proceso.

DEFINICIÓN SEGUIMIENTO (MONITOREO), EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE INDICADORES

Seguimiento

Está dirigido a verificar la ejecución de las actividades y el uso de los recursos que se plantearon en el momento del diseño del plan operativo.

Evaluación

La evaluación es el proceso que busca determinar los efectos y los impactos (esperados e inesperados) del proyecto, en relación a las metas definidas.

Análisis

Se debe analizar la información arrojada en cada medición y tomar las acciones respectivas, para garantizar el cumplimiento de las metas.

COMPARATIVO CONCEPTOS: DATO, ESTADÍSTICA E INDICADOR

Datos

Representación numérica o alfabética de una característica de algo.

Validación

Proceso donde se asegura la validez. Debe confirmarse que los datos sean completos, precisos y confiables.

Estructuración

Proceso donde se organizan los datos que si pueden ser utilizados de manera eficiente.

Estadísticas

Las estadísticas

Se obtienen a partir de la validación y estructuración de datos.

Depuración

Proceso que permite que una variable que esté desligada del objetivo del indicador sea eliminada.

Indicadores

Indicador

Miden el desempeño estratégico y operacional que acompañan a lograr los objetivos establecidos.

INDICADORES DE GESTIÓN - CICLO PHVA

Los indicadores de gestión deben planificarse o diseñarse, ser ejecutados o implantados, verificados y en caso de que sea necesario, ajustarlos. Por lo tanto, siguen el ciclo PHVA.

PLANEAR

Asegurar que el indicador que diseñe se encuentre dirigido al logro de un objetivo político, directriz o lineamiento. Determinar método, fuente de datos y recursos, frecuencia de medición.

ACTUAR

Tomar acciones correctivas, preventivas, de mejora y decisiones dependiendo de los resultados obtenidos.

HACER

Ejecución del proceso, recolección de los datos y cálculo del indicador Efectuar comparación o medición (implementar procesos)

VERIFICAR

Seguimiento y medición de procesos, puesta en marcha de las acciones correctivas, análisis e interpretación de los indicadores. Analizar resultados o información recopilada.

COMPONENTE CUANTIFICACIÓN, MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS UNAL

APLICACIÓN PRÁCTICA PARA EL DISEÑO DE INDICADORES

1. Definir la fórmula del indicador
2. Establecer niveles de aplicación
3. Identificar fuentes de información
4. Asociar una unidad de medida
5. Asignar responsables
6. Nombrar el indicador
7. Fijar metas
8. Determinar la periodicidad

RESPONSABILIDADES POR NIVEL

Nivel Nacional

Asesorar a los procesos/Equipos de Gestión para la construcción de los indicadores en sus respectivas hojas de vida.

—

Recopilar los indicadores determinados por los procesos de la Sede.

Nivel Sede

Apoyar la inclusión de los indicadores en la herramienta informática definida.

—

Verificar la medición y análisis realizado por los procesos de los indicadores definidos.

Construir los indicadores en su respectiva Hoja de Vida.

—

Realizar la alimentación de los indicadores definidos.

—

Presentar los resultados obtenidos en conjunto con su análisis mediante informe de gestión.

Nivel Facultad, Centro e Instituto

Realizar la revisión y aprobación de los indicadores.

—

Realizar el análisis de los resultados obtenidos.

—

Tomar las decisiones y acciones que apliquen acorde a los resultados generados.

PUNTOS DE CONTROL

Errores comunes

- No tener datos confiables o inexactos.
- Indicadores no relevantes al objetivo estratégico del proceso.
- No tener conocimiento de los objetivos y actividades del proceso.
- Indicadores mal formulados.
- No tener claros los resultados o metas a lograr.
- No se definen las distintas responsabilidades asociadas al indicador.

VENTAJAS DEL SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS E INDICADORES

- Toma de decisiones
- Determinar en tiempo real y el grado de cumplimiento de los objetivos y metas propuestas
- Monitoreo y control del desempeño de un proceso
- Diagnosticar problemas y oportunidades
- Resultados que satisfacen los requerimientos de los clientes ya sean internos o externos
- Identificar iniciativas, correctivos o acciones necesarias
- Permite la reorientación de las políticas y estrategias con respecto a la gestión
- Da origen a procesos de innovación y valor agregado

FACTORES DE ÉXITO

- Deben permitir la medición continua de las variables relevantes. ✓
- Evitar indicadores que no expresan logros dado que la demanda debe ser 100% satisfecha. ✓
- Deben lograr una información integrada del desempeño de la institución. ✓
- Recordar que deben ser pocos, muchos indicadores generan mayor costo y poca utilidad. ✓

RECOMENDACIONES ADICIONALES

¿Qué medir?

- ¿Qué objetivos se esperan del proceso?, es importante conocer si se está logrando el objetivo.
- ¿Qué relación tiene cada proceso con la satisfacción de los usuarios?, ¿se están logrando los resultados establecidos para el proceso?; al producto o servicio se le mide las características relevantes.
- ¿Qué esperan o qué requisitos contemplan del proceso a medir los demás procesos del sistema que se relacionan con el?
- ¿Qué recursos e insumos del proceso es necesario controlar para garantizar el cumplimiento de los objetivos y la obtención de los productos o servicios.
- ¿Qué impacto generan en el usuario y las demás partes interesadas?

¿Qué no medir?

- No se debe efectuar medición de aquello que no genere valor para el cumplimiento de los objetivos de la Universidad Nacional, o que no representen información pertinente para controlar el producto, los procesos o el Sistema de Gestión.

NORMATIVIDAD

Acuerdo 13 de 1999 *Consejo Superior Universitario - Estatuto General de la Universidad*	En el Art.3°. Numeral 6; Art.6°, numeral 1; Art.7°. Numeral 1; Art.9 numeral 2, 3, 6 y 14; Art.14° numeral 2 y 7; Art.34; Art. 36 numeral 6 literal a, numeral 7, numeral 8 literal a, c y d y numeral 9.
Acuerdo 11 de 2005	Consejo Superior Universitario - Estatuto General de la Universidad Nacional.
Resolución de Rectoría 1602 de 2014	Por medio del cual se cambia de denominación a dicho sistema por el de Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental de la Universidad Nacional de Colombia – SIGA.
Ley 489 de 1998	Por el cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional.
Ley 872 de 2003	A través de la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público.
Decreto 4110 de 2004	Por medio del cual se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000.
Decreto Único Reglamentario 1083 de 2015 *del Sector de la Función Pública*	Decreto 1499 de 2017 a través del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015.

RELACIÓN CON NORMA ISO 9001:2015

ISO 9001: 2015 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

9.1.1 GENERALIDADES

La empresa tiene que establecer:

a) Que necesita que se realice un seguimiento y una medición **b)** Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para conseguir resultados válidos. **c)** Cuando se tienen que realizar los seguimientos y las mediciones. **d)** Cuando se deben analizar y evaluar los resultados de seguimiento y medición.

9.1.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La empresa tiene que realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en el que se cumplen todas las necesidades y las expectativas. La empresa tiene que determinar los métodos para conseguir, realizar el seguimiento y revisar la información.

9.1.3 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

La empresa tiene que analizar y realizar una evaluación de los datos y la información apropiada que surge de realizar el seguimiento y la medición.

Contacto

3165000 Ext: 18486

calidad_bog@unal.edu.co

www.planeacion.bogota.unal.edu.co/gestion_de_calidad/

Carrera 45 No. 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez - Oficina 317