



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE COLOMBIA

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

CAPACITACIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ACADÉMICA,
ADMINISTRATIVA Y AMBIENTAL – SIGA

VICERRECTORÍA GENERAL
Junio 2020

Universidad Nacional de Colombia

PROYECTO CULTURAL, CIENTÍFICO Y COLECTIVO DE NACIÓN

CAPACITACIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO

OBJETIVOS:

- Proporcionar a los participantes elementos prácticos que les permita **identificar las causas causas y formular acciones** a las oportunidades de mejora detectadas.
- Socializar pautas y parámetros, a través de los cuales, se **mejore la eficacia de los planes de mejora**, para los diferentes procesos de la Universidad Nacional de Colombia, partiendo de la metodología propuesta.

CONTENIDO DE LA CAPACITACIÓN

- Contexto de metodologías de mejoramiento
- **Presentación de propuesta de identificación de causas y formulación de acciones**
- Aplicación de la metodológica a oportunidades de mejora identificadas

REQUISITOS PREVIOS:

- NTC ISO 9001:2015 Numeral 10. Mejora
- U.GU.SIGA.001 Guía básica de mejora

DIRIGIDO A:

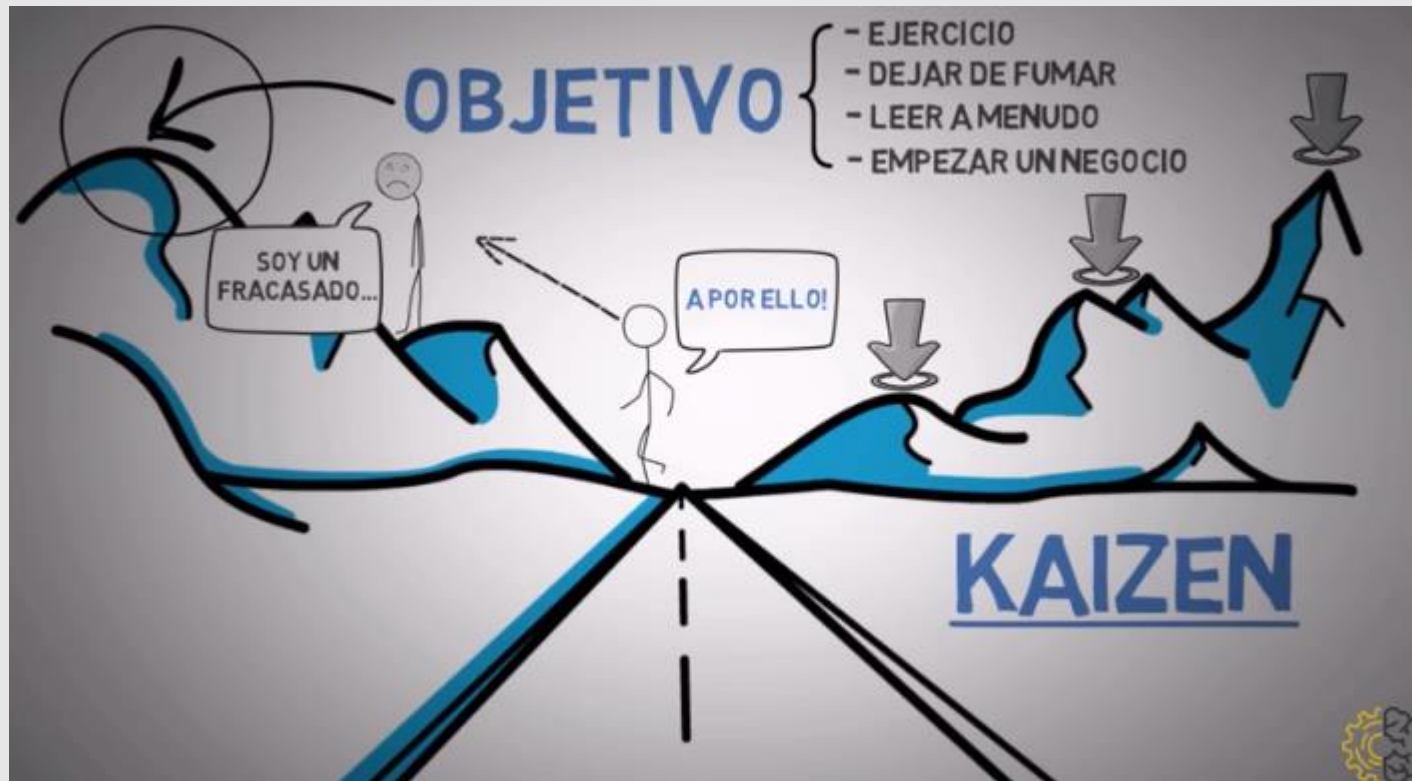
- Personal de la Universidad Nacional de Colombia con participación en actividades de implementación y mejora del sistema de gestión.
- **DURACIÓN: Cuatro (4) Horas**



Fuente: <https://www.alamy.es/>; Paint 3D

CAPACITACIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO

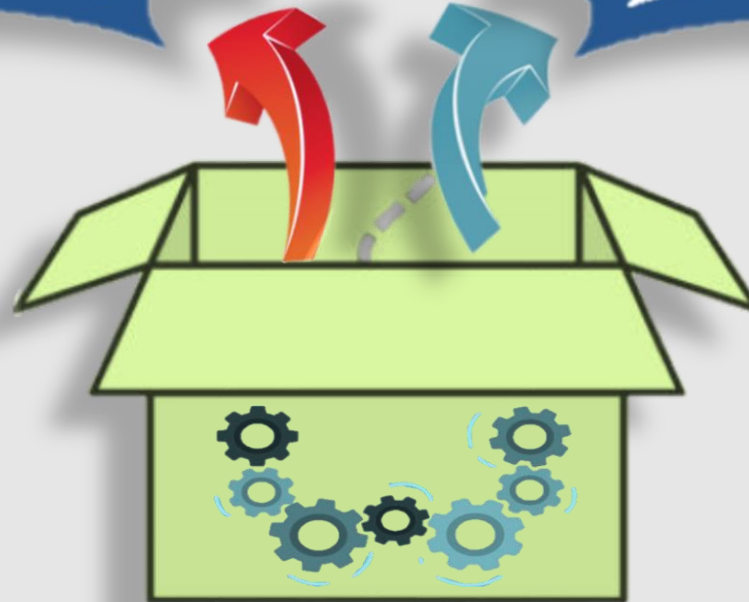
VIDEO DE SENSIBILIZACIÓN



CONCEPTOS:

MEJORA:
Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad
u otra situación potencial no deseable.

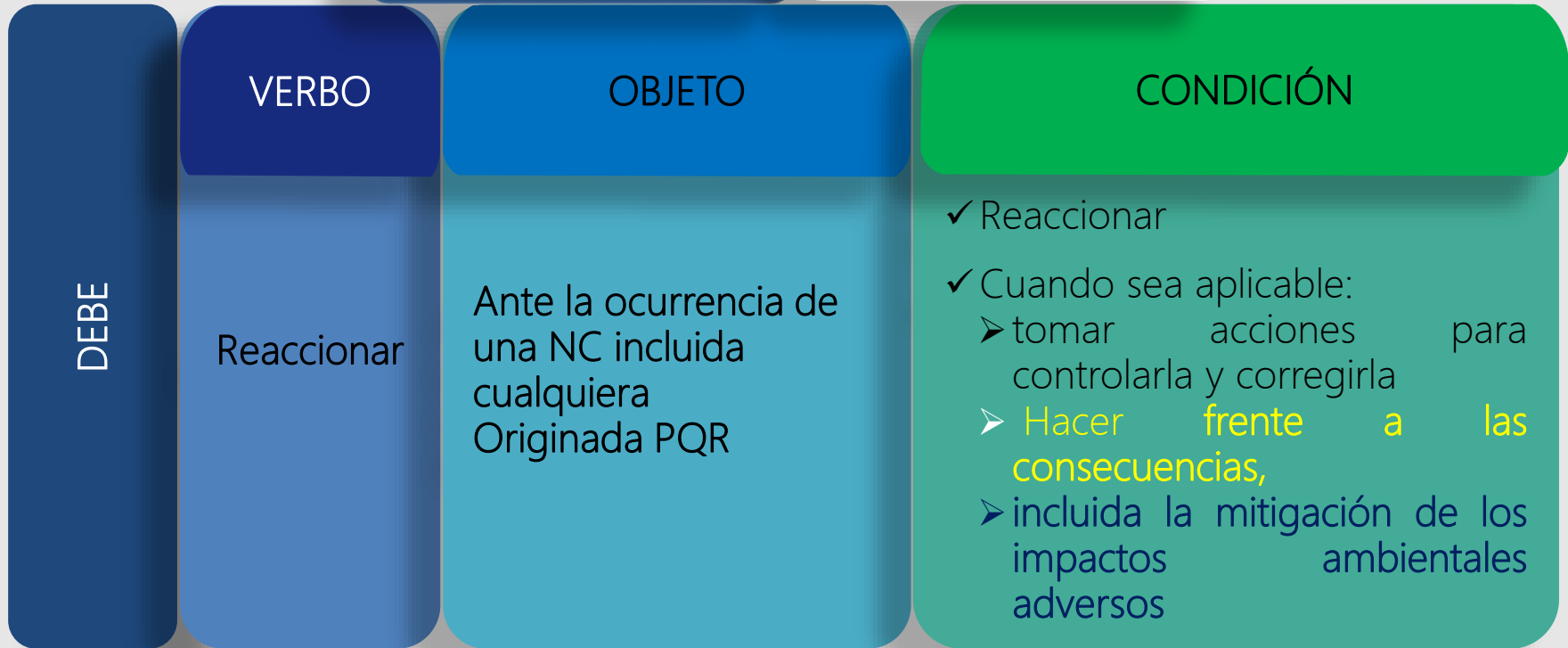
MEJORA CONTINUA:
Actividad recurrente para mejorar el desempeño.



Fuente: <https://www.alamy.es/>; Paint 3D

10.2 NO CONFORMIDAD (NC) Y ACCIÓN CORRECTIVA (AC)

LA ENTIDAD:



Fuente: Logo Universidad Nacional.

10.2 NO CONFORMIDAD (NC) Y ACCIÓN CORRECTIVA (AC)

LA ENTIDAD:



DEBE	VERBO	OBJETO	CONDICIÓN
	Evaluar	La necesidad de acciones	<p>Para eliminar las causas de la NC con el fin de que no vuelva a ocurrir en ese mismo lugar ni en otra parte, mediante:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ La revisión y el análisis de la No Conformidad✓ Determinación de las causas de la No Conformidad✓ La determinación de si existen NC similares o que potencialmente puedan ocurrir

Fuente:

10.2 NO CONFORMIDAD (NC) Y ACCIÓN CORRECTIVA (AC)

LA ENTIDAD:



DEBE	VERBO	OBJETO	CONDICIÓN
	Implementar	Acciones	✓ Si fuera necesario actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación
	Revisar	Eficacia de las acciones	
	Hacer	Cambios al SIG	✓ Si fuera necesario. Las AC deben ser apropiadas a la importancia de los efectos de las NC encontradas.
	Conservar	Información documentada	✓ Como evidencia de la naturaleza de las NC y de cualquier acción tomada posteriormente. Los resultados de cualquier acción correctiva,

Fuente:

GUÍA BÁSICA MEJORA (U.GU.SIGA.001)

HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS DE MEJORAMIENTO

Objetivo:

Establecer una **orientación metodológica** que facilite el ejercicio de **implementar planes de mejora** en la gestión en la Universidad Nacional de Colombia

Alcance:

Aplica para **todos los sistemas de gestión y procesos** de la Universidad Nacional de Colombia, cuando se requiera llevar a cabo **actividades de mejora**, como resultado de la ejecución de los procesos de **Autoevaluación, Auditoría Interna, Evaluación de la Satisfacción de usuarios, Quejas, reclamos y sugerencias**, y las demás fuentes de **no conformidades y oportunidades de mejora** que se establezcan en el marco del SIGA .



Fuente: <https://www.danielcolombo.com/>

GUÍA BÁSICA MEJORA (U.GU.SIGA.001)

HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS DE MEJORAMIENTO DEFINICIONES:

CORRECCIÓN:

Acción para eliminar una no conformidad detectada.

ACCIÓN CORRECTIVA:

Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.



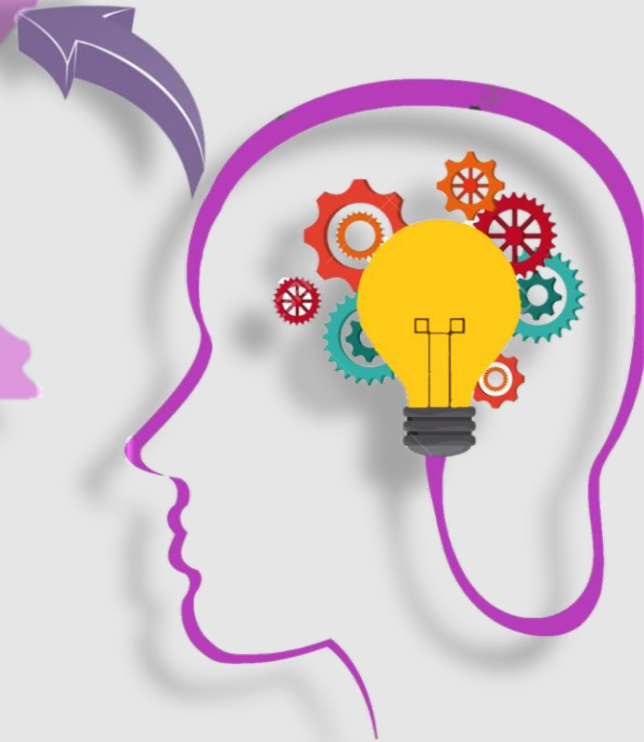
Fuente: <https://www.pngwing.com/>

GUÍA BÁSICA MEJORA (U.GU.SIGA.001)

HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS DE MEJORAMIENTO
DEFINICIONES:

ACCIÓN PREVENTIVA:

Acción tomada para eliminar causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable



Fuente: <https://www.pngwing.com/>

“Las personas efectivas no se orientan hacia los problemas, si no a las oportunidades”.

Dr. Peter Drucker



Fuente: <http://es.gofreedownload.net/>

GUÍA BÁSICA MEJORA (U.GU.SIGA.001)

HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS DE MEJORAMIENTO

Pasos para la mejora:

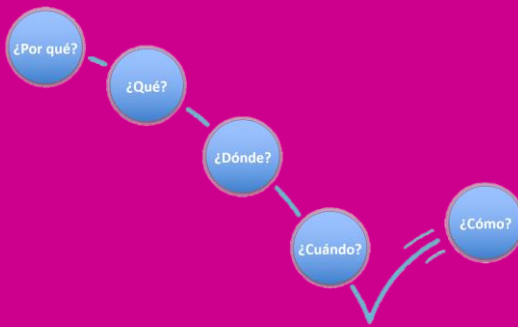
ETAPA DEL CICLO	PASO No	NOMBRE DEL PASO	POSIBLES TECNICAS A USAR
PLANEAR	1	Encontrar un problema.	Lluvia de ideas, investigación.
	2	Buscar todas las posibles causas.	Observar el problema, lluvia de ideas, diagrama de Ishikawa.
	3	Investigar cual es la causa más importante.	5 ¿Por qué? O Diagrama de Ishikawa.
	4	Considerar las medidas de remedio.	¿Por qué? Necesidad ¿Qué? Objetivo ¿Dónde? Lugar ¿Cuándo? Tiempo y costo ¿Cómo? Plan
HACER	5	Poner en práctica las medidas de remedio.	Seguir el plan elaborado en el paso anterior e involucrar a los afectados.
VERIFICAR	6	Revisar los resultados obtenidos.	Métodos de verificación.
ACTUAR	7	Prevenir la recurrencia del mismo problema.	Estandarización, inspección, Supervisión H. de verificación, cartas de control.
	8	Conclusión.	Revisar y documentar el procedimiento seguido y planear.

Fuente: Grupo de trabajo UdeA, 214 4

GUÍA BÁSICA MEJORA (U.GU.SIGA.001)

HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS DE MEJORAMIENTO

5W's (Cinco ¿Porqué?).



Lluvia de Ideas.



Diagrama Causa-Efecto.



Diagrama de Pareto (80/20).

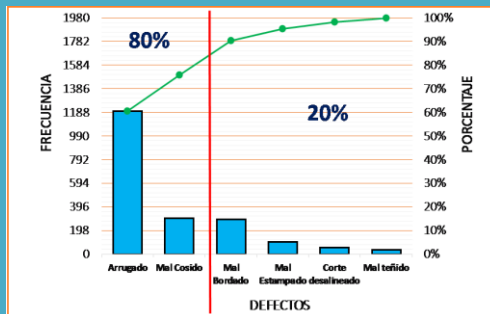
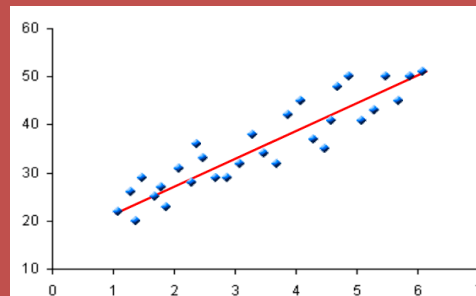
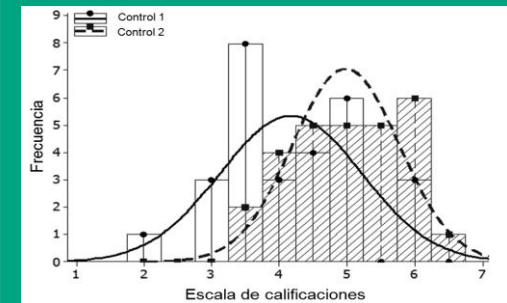


Diagrama de Dispersión.



Histogramas.

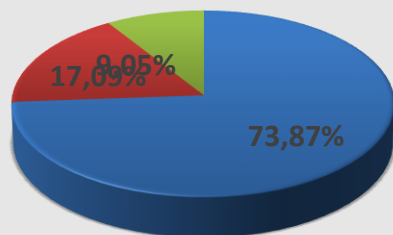


Fuente: <https://www.showeet.com> / <https://www.pngwing.com/>

SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

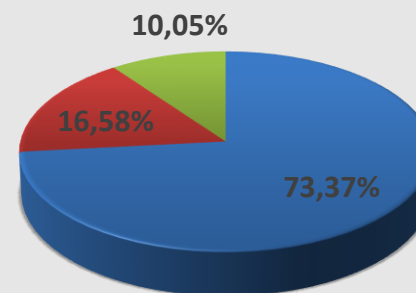
Análisis de una fuente de oportunidades de mejora:
Fallas en la prestación del servicio.

IDENTIFICACIÓN DE LA CAUSA RAIZ



- NO SE DEFINE
- DEFINE PERO SIN APROXIMACIÓN FORMAL PARA EL MEJORAMIENTO
- DEFINE Y APORTA AL MEJORAMIENTO

EFICACIA DE LAS ACCIONES



- Indeterminado
- SI
- NO

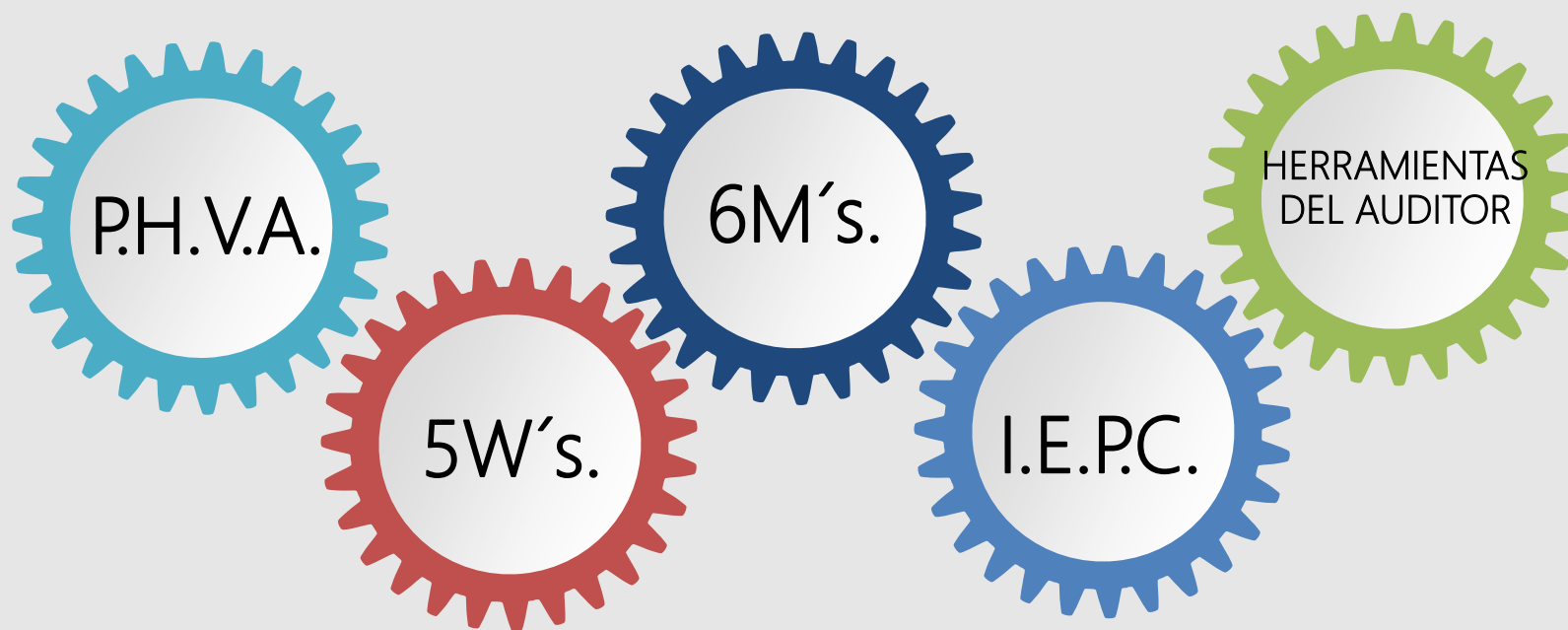
Fuente: Informe de reporte de fallas en la prestación del servicio periodo 2017

SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

CAUSAS RAIZ	ACCIÓN PROPUESTA
“Incumplimiento de los estándares de calidad en la prestación del servicio...”	"se reporta la falla para que se tomen las acciones respectivas"
“Falla del sistema”	“Se remite a la oficina de ...”
“Falta de conocimiento de las funciones del Sistema de Información”	“Se generaron nuevas actas de inicio a través del Sistema, con el objeto de ampliar los plazos de ejecución y finalización del lo proyecto”
“No se subió oportunamente por parte de los ingenieros el formulario de evaluación”	“El día viernes 20 de febrero se evidenció por parte del profesional de apoyo la ausencia del formulario de evaluaciónen la plataforma....., se envió correosy se realizaron las llamadas telefónicas, donde amablemente me comuniqué, quien resolvió dicho inconveniente y subió el formulario de evaluación a la plataforma. Posteriormente de enviaron correos desde el centro a los evaluadores informando de la novedad.”

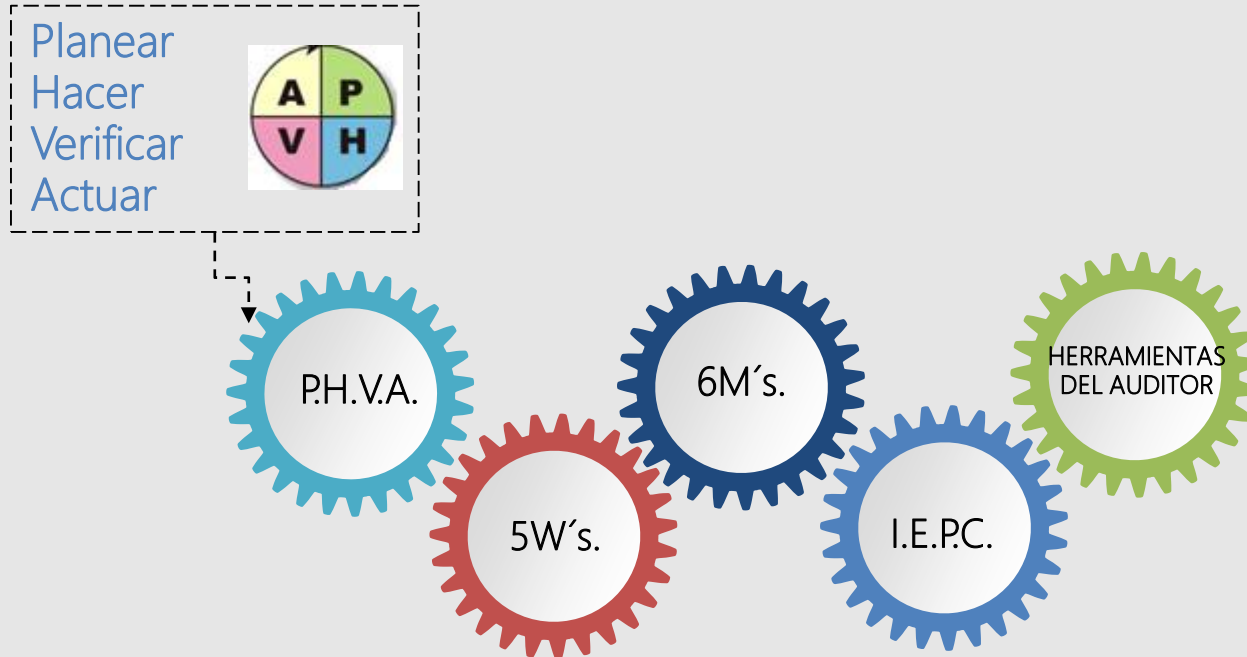
Fuente: Grupo de trabajo UdeA, 214 4

HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS DE MEJORAMIENTO



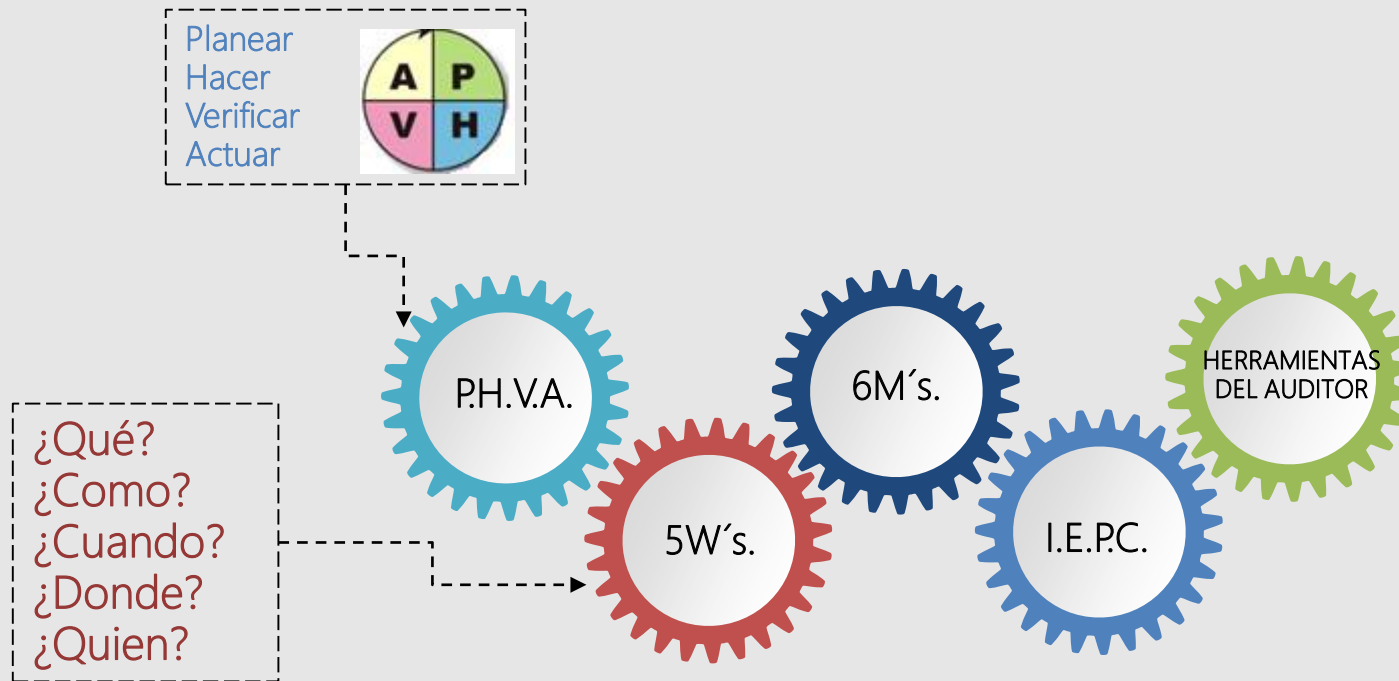
Fuente: <https://www.showeet.com> ; Paint 3D

HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS DE MEJORAMIENTO



Fuente: <https://www.showeet.com> ; Paint 3D

HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS DE MEJORAMIENTO



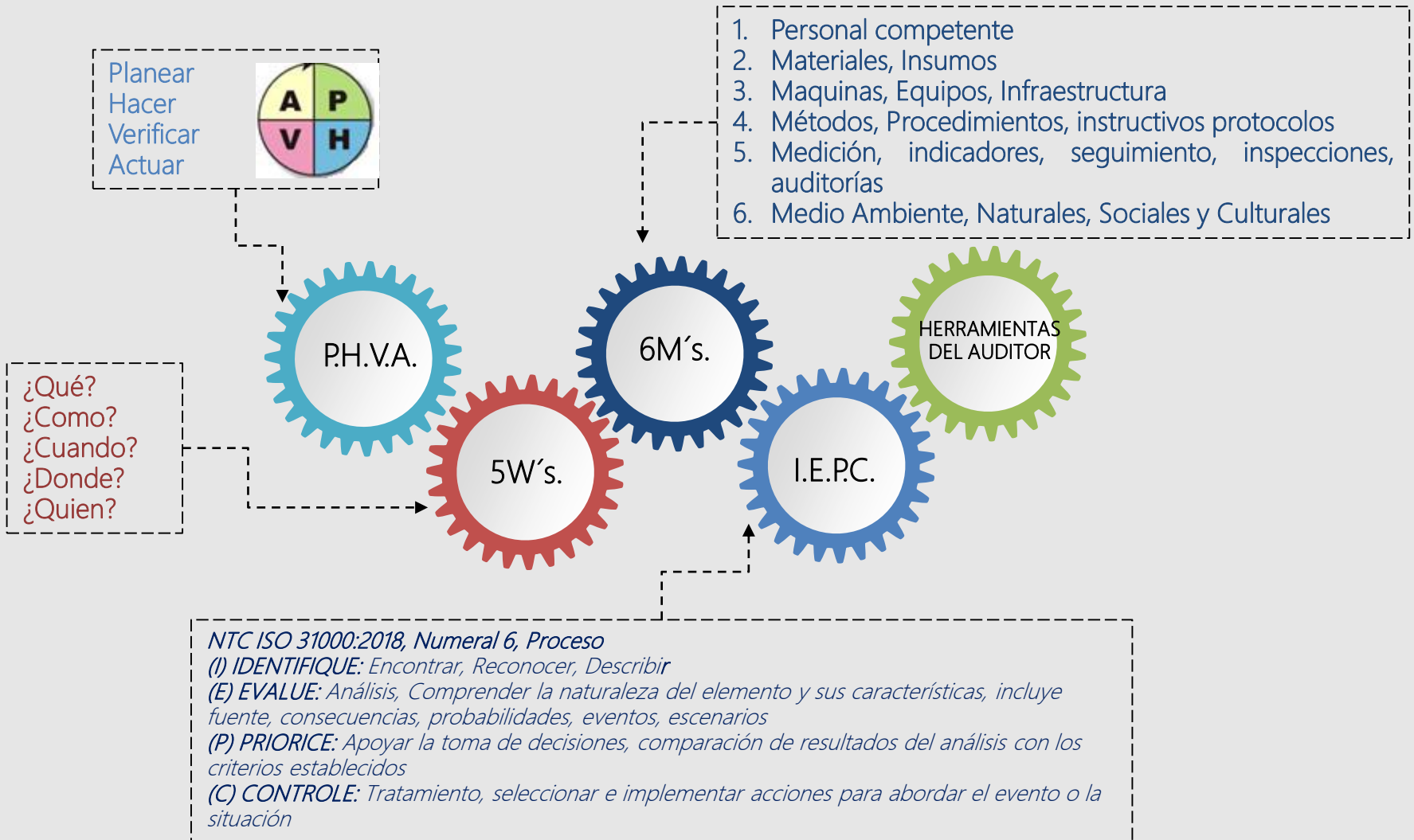
Fuente: <https://www.showeet.com> ; Paint 3D

HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS DE MEJORAMIENTO



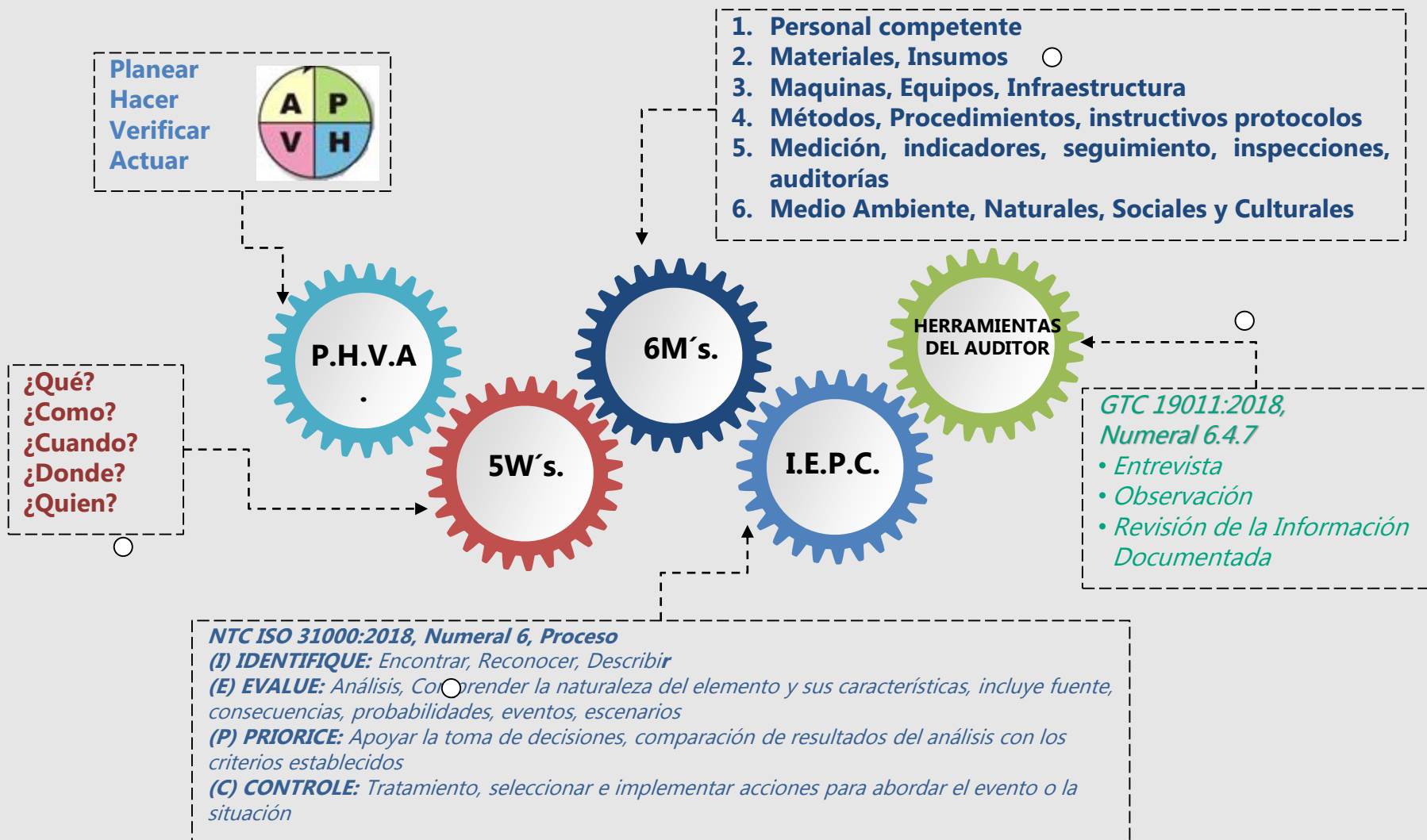
Fuente: <https://www.showeet.com> ; Paint 3D

HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS DE MEJORAMIENTO



Fuente: <https://www.showeet.com> ; Paint 3D

HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS DE MEJORAMIENTO



Fuente: <https://www.showeet.com> ; Paint 3D

¿COMO EMPEZAMOS?

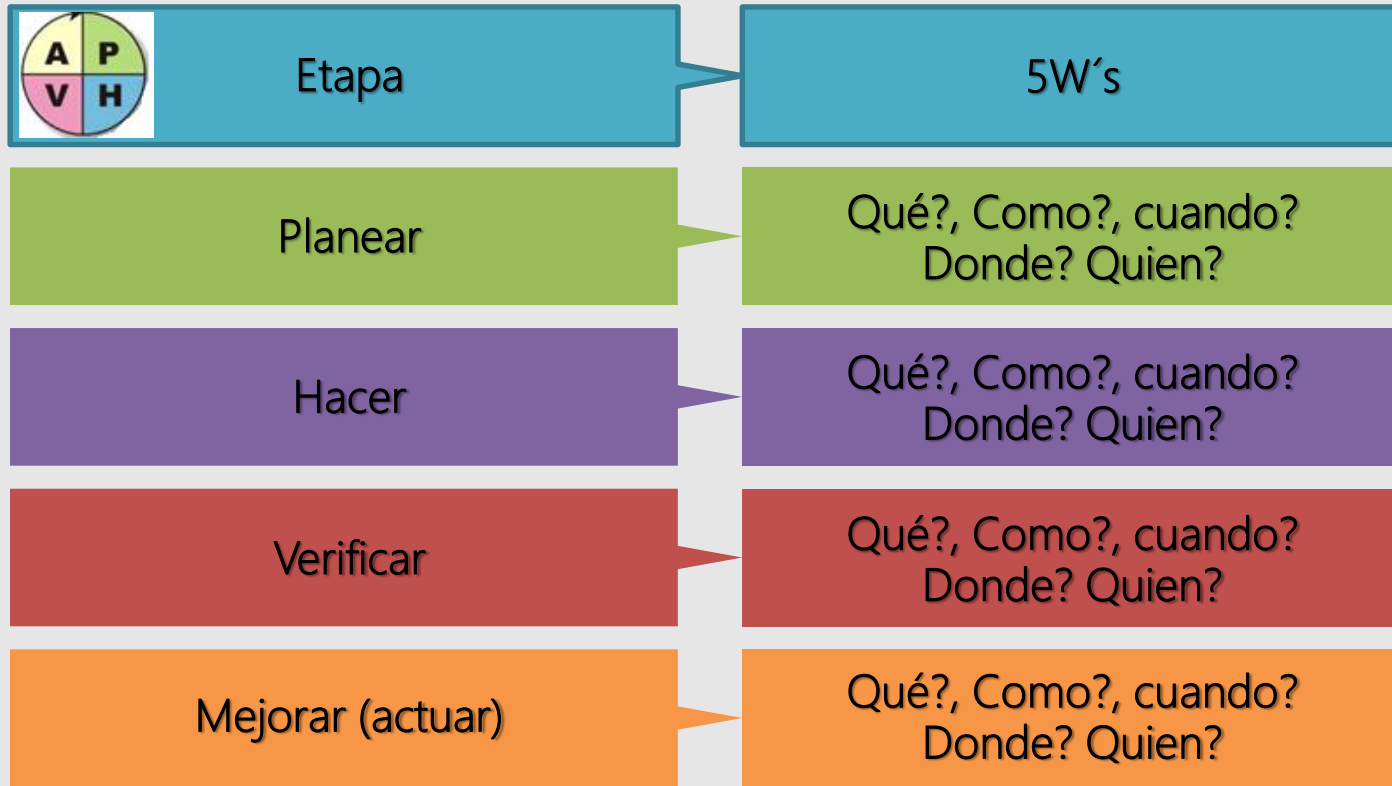
A veces, encontrar la solución es evidente y se logra sin apenas esfuerzo, en otras ocasiones, no lo es tanto, llegando incluso a parecer misión imposible.

En estos casos:

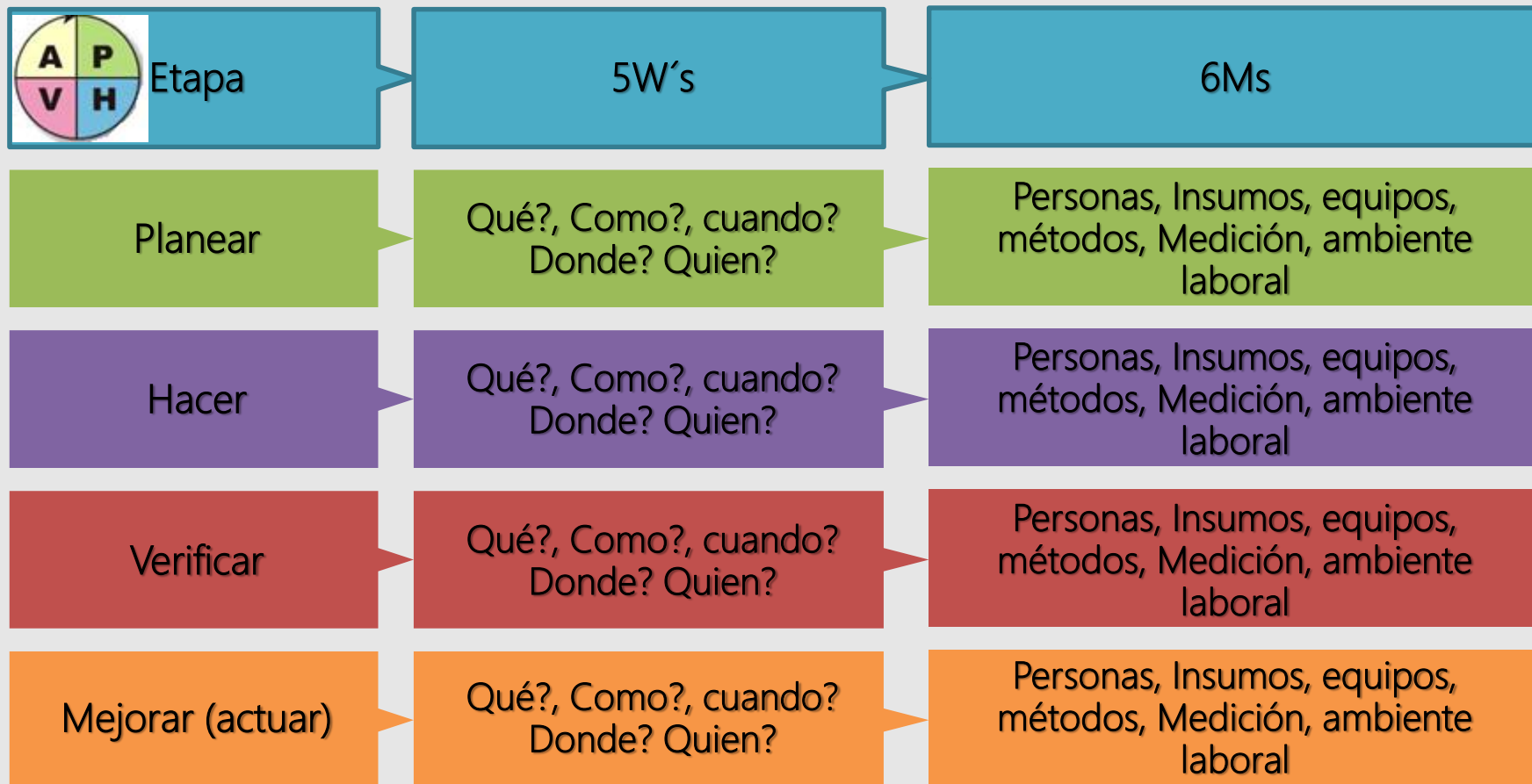


Fuente: <https://www.pngwing.com/>

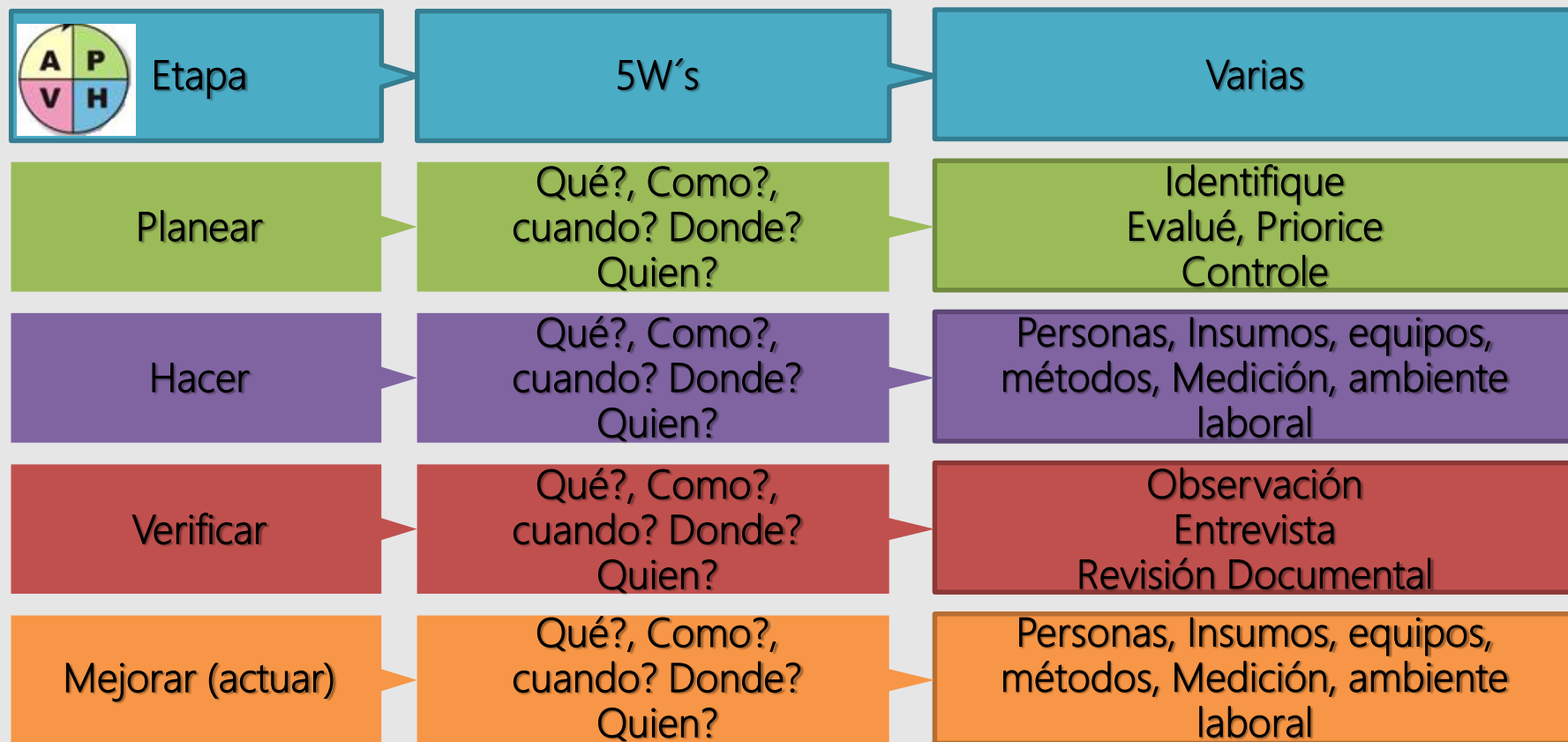
¿COMO EMPEZAMOS?



¿COMO EMPEZAMOS?



¿COMO EMPEZAMOS?



ESTANDARES EN LA 6M'S

M's	Detalle
Personal (M.O.)	Competencia del personal: (Educación, Experiencia, Formación, Habilidades) Capacitación, Manual de funciones, Roles y responsabilidades, Actitudinal/motivacional, Toma de conciencia, Alta rotación
Materiales e insumos	Características de los bienes, capacidad operativa / servicios Contratación / Adquisiciones / Proveedores (Selección, evaluación y reevaluación) Almacenamiento, Manipulación, conservación Competencia del personal contratista
Métodos	Instrumentos de gestión: Procedimientos, Instructivos, Protocolos. Planeación / Programación
Maquinas, equipos, infraestructura	Características de la maquina, equipo, infraestructura Plan de mantenimiento, programa de mantenimiento
Medición	Indicadores de gestión Monitoreo, Inspecciones, Interventoría Auditorías, Revisión por la Dirección, rendición de Cuentas
Medio Ambiente laboral	Carga Laboral, Condiciones laborales, estrés laboral, Acoso laboral, Psicosocial , Clima laboral, Situaciones de Matoneo, administración del tiempo Horarios de trabajo, Plan Carrera - Concursos, Plan de incentivos, Plan Vacantes
Money / Recursos	Presupuesto Asignación y uso de recursos

¿COMO EMPEZAMOS?

Identificación del Problema: (Fuentes de hallazgo).

“Exceso en la perdida de materiales e insumos en el área de laboratorio”

PASO 1: Hacer una lista de las posibles causas

6 M's



CAUSAS
M.O. PERSONAL
MÉTODO / PROCEDIMIENTO
MAQUINAS / EQUIPOS
MATERIALES / INSUMOS
MEDIO AMBIENTE / AMBIENTE PARA EL PROCESO

¿COMO EMPEZAMOS?

Identificación del Problema: (Fuentes de hallazgo).

“Exceso en la perdida de materiales e insumos en el área de laboratorio”

PASO 1: Hacer una lista de las posibles causas

CAUSAS
M.O. PERSONAL
El personal no esta sensibilizado en los costos de la realización de pruebas
Falta de capacitación técnica
no se identifican las necesidades de capacitación y competencias del personal
MÉTODO / PROCEDIMIENTO
Personas diferentes van por muestras
No se realiza seguimiento a las entregas de insumos de laboratorio
No se realiza planificación de las actividades de laboratorio
MAQUINAS / EQUIPOS
Equipo Obsoleto
No se ejecuta el plan de mantenimiento
no se definen responsabilidades
MATERIALES / INSUMOS
No se realiza rotación y verificación de vencimientos de los insumos, tanto al ingreso, almacen y en proceso
No se identifica, evalua y controlan las características de los materiales e insumos
No se realiza inventario de materiales e insumos
MEDIO AMBIENTE / AMBIENTE PARA EL PROCESO
No se tiene un espacio físico adecuado para el almacenamiento de insumos
Los insumos se almacenan en el piso sin estiba y en desorden
Los materiales e insumos se transportan en el proceso manualmente

¿COMO EMPEZAMOS?

Identificación del Problema: (Fuentes de hallazgo).

“Exceso en la perdida de materiales e insumos en el área de laboratorio”

PASO 2: Establecer los criterios de evaluación para definir la causa raíz

CAUSAS	CRITERIOS				CAUSA RAIZ
	Factor Directo	Solución	Factible	Medible	
M.O. PERSONAL					
El personal no esta sensibilizado en los costos de la realización de pruebas					
Falta de capacitación técnica					
no se identifican las necesidades de capacitación y competencias del personal					
MÉTODO / PROCEDIMIENTO					
Personas diferentes van por muestras					
No se realiza seguimiento a las entregas de insumos de laboratorio					
No se realiza planificación de las actividades de laboratorio					
MAQUINAS / EQUIPOS					
Equipo Obsoleto					
No se ejecuta el plan de mantenimiento					
no se definen responsabilidades					
MATERIALES / INSUMOS					
No se realiza rotación y verificación de vencimientos de los insumos, tanto al ingreso, almacen y en proceso					
No se identifica, evalua y controlan las características de los materiales e insumos					
No se realiza inventario de materiales e insumos					

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Factor Directo	Es factor que lleva al problema de manera directa?
Solución	Si se da respuesta a esta causa, se elimina el problema?
Factible	Se puede plantear acción alcanzable en objetivo, costo y tiempo?
Medible	Se puede medir la solución funciona? (cuantitativa o cualitativamente)

0	Sin beneficio, importancia o impacto
1	Menor beneficio, importancia o impacto
2	Moderado beneficio, importancia o impacto
3	Mayor beneficio, importancia o impacto

¿COMO EMPEZAMOS?

Identificación del Problema: (Fuentes de hallazgo).

“Exceso en la perdida de materiales e insumos en el área de laboratorio”

PASO 2: Establecer los criterios de evaluación para definir la causa raíz

CAUSAS	CRITERIOS				CAUSA RAIZ
	Factor Directo	Solución	Factible	Medible	
M.O. PERSONAL					
El personal no esta sensibilizado en los costos de la realización de pruebas	1	2	2	2	7
Falta de capacitación técnica	2	3	2	2	9
no se identifican las necesidades de capacitación y competencias del personal	3	3	3	2	11
MÉTODO / PROCEDIMIENTO					
Personas diferentes van por muestras	1	1	3	2	7
No se realiza seguimiento a las entregas de insumos de laboratorio	2	1	3	2	8
No se realiza planificación de las actividades de laboratorio	3	3	3	3	12
MAQUINAS / EQUIPOS					
Equipo Obsoleto	2	1	1	1	5
No se ejecuta el plan de mantenimiento	2	3	3	3	11
no se definen responsabilidades	2	3	3	3	11
MATERIALES / INSUMOS					
No se realiza rotación y verificación de vencimientos de los insumos, tanto al ingreso, almacen y en proceso	2	1	3	1	7
No se identifica, evalua y controlan las características de los materiales e insumos	2	3	3	3	11
No se realiza inventario de materiales e insumos	1	2	3	2	8
MEDIO AMBIENTE / AMBIENTE PARA EL PROCESO					
No se tiene un espacio físico adecuado para el almacenamiento de insumos	3	2	2	2	9
Los insumos se almacenan en el piso sin estiba y en desorden	1	2	2	2	7
Los materiales e insumos se transportan en el proceso manualmente	2	1	2	2	7



¿COMO EMPEZAMOS?

Identificación del Problema: (Fuentes de hallazgo).

“Exceso en la perdida de materiales e insumos en el área de laboratorio”

PASO 3: Formular acciones

CAUSAS	CRITERIOS				CAUSA RAIZ	ACCIONES
	Factor Directo	Solución	Factible	Medible		
M.O. PERSONAL						
El personal no esta sensibilizado en los costos de la realización de pruebas	1	2	2	2	7	Realizar campaña por el cuidado de los instrumentos y materiales de las operaciones
Falta de capacitación técnica	2	3	2	2	9	Actualizar programa de capacitación sobre costos de operaciones
no se identifican las necesidades de capacitación y competencias del personal	3	3	3	2	11	Implementar procedimiento de evaluación de competencias laborales
MÉTODO / PROCEDIMIENTO						
Personas diferentes van por muestras	1	1	3	2	7	Crear cargo de materialista
No se realiza seguimiento a las entregas de insumos de laboratorio	2	1	3	2	8	Establecer instructivo de inspección de insumos de laboratorio
No se realiza planificación de las actividades de laboratorio	3	3	3	3	12	Establecer metodología de planificación de las actividades del laboratorio
MAQUINAS / EQUIPOS						
Equipo Obsoleto	2	1	1	1	5	Establecer controles preoperacionales
No se ejecuta el plan de mantenimiento	2	3	3	3	11	Actualizar e implementar plan de mantenimiento
no se definen responsabilidades	2	3	3	3	11	Asignar cargo para la planificación, ejecución y control del mantenimiento de los equipos e instrumentos
MATERIALES / INSUMOS						
No se realiza rotación y verificación de vencimientos de los insumos, tanto al ingreso, almacen y en proceso	2	1	3	1	7	Definir fichas de materiales en almacen
No se identifica, evalua y controlan las características de los materiales e insumos	2	3	3	3	11	Implementar procedimiento de gestión de adquisiciones que incluya control de los criterios de aceptación de materiales e insumos
No se realiza inventario de materiales e insumos	1	2	3	2	8	Establecer instructivo de almacenamiento
MEDIO AMBIENTE / AMBIENTE PARA EL PROCESO						
No se tiene un espacio físico adecuado para el almacenamiento de insumos	3	2	2	2	9	Adecuación de los espacios físicos para uso de almacen de materiales e insumos
Los insumos se almacenan en el piso sin estiba y en desorden	1	2	2	2	7	Establecer instructivo de almacenamiento
Los materiales e insumos se transportan en el proceso manualmente	2	1	2	2	7	Capacitar al personal para el transporte de materiales.

BENEFICIOS DE LA METODOLOGÍA

- Relaciona **de manera directa el problema con sus causas** y acciones
- **Obliga a identificar las diferentes causas** que afectan el problema bajo un análisis sistemático, evitando el error en la búsqueda de las acciones a aplicar
- **Reduce la subjetividad**
- Permite **identificar la causa raíz** de manera simple
- Asegura que las **acciones planteadas se enfoquen en la causa raíz**
- Hace simple el trabajo de análisis, lo que permite **mayor agilidad en la identificación de causas y formulación de acciones.**
- **Hace posible descubrir otros problemas** considerados desde el principio
- **No requiere dibujar el esquema de “pescado” en la causa -efecto**



RECOMENDACIONES DE LA METODOLOGÍA

- Trabajo multidisciplinario.
- Identificar como mínimo dos (2) causas en cada “M”, lo cual asegura la objetividad y la elección de alternativas
- Usar la lluvia de ideas para identificar causas
- Identificar la mayor calificación de los criterios de evaluación para definir la causa raíz. En caso de igualdad en la calificación, en dos causas, usar la pregunta, ¿es causa o efecto? Entre las dos causas.
- La formulación de acciones deben apuntarle a su causa asociada.



APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA EN OPORTUNIDADES DE MEJORA REALES

1

Seleccionar una oportunidad de mejora a analizar

2

Seguir el paso a paso definido en la metodología

3

Aplicar los criterios de evaluación

4

Definir acciones asociadas a las causas identificadas

5

Evaluar la metodología y definir oportunidades de mejora a la misma

Fuente: <https://www.showeet.com>

FORMATO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

1. IDENTIFICACIÓN			
Fecha de Creación:			
Sede:		Área de Ocurrencia:	
Macroproceso:		Proceso:	
Sistema de Gestión:			
Tipo de plan			
Correctivo (AC) <input type="checkbox"/>	Preventivo (AP) <input type="checkbox"/>	Oportunidad de mejora (OM) <input type="checkbox"/>	Gestión de riesgo (GR) <input type="checkbox"/>
Fuente del Plan			
<input type="checkbox"/> Accidentes de trabajo, enfermedades laborales y emergencias recurrentes o sistemática <input type="checkbox"/> Administración del Riesgo <input type="checkbox"/> Análisis de datos del sistema (Indicadores de Gestión) <input type="checkbox"/> Análisis del reporte de las fallas en la prestación del servicio <input type="checkbox"/> Auditoría interna <input type="checkbox"/> Auditoría externa <input type="checkbox"/> Autogestión y autoevaluación <input type="checkbox"/> Comparación con laboratorios acreditados <input type="checkbox"/> Evaluación de satisfacción de usuarios <input type="checkbox"/> Evaluación Independientes de Entes Externos		<input type="checkbox"/> Evaluación Independiente de la Oficina Nacional de Control Interno – ONCI <input type="checkbox"/> Impactos negativos en el ambiente que sean recurrentes o sistemáticos <input type="checkbox"/> Quejas, reclamos y sugerencias de servidores o usuarios <input type="checkbox"/> Requerimientos proceso Acreditación Institucional y de Programas <input type="checkbox"/> Resultados de la revisión por la dirección. <input type="checkbox"/> Seguimiento y medición de procesos/ productos/ servicios <input type="checkbox"/> Situación potencial recurrente o sistemática identificada por el proceso <input type="checkbox"/> Otra. ¿Cuál?	
Descripción General del hallazgo (Nota: en la redacción tenga en cuenta las siguientes preguntas: ¿Qué se encontró?, ¿Dónde se encontró?, ¿Contra qué incumple lo que se encontró?			
Corrección Inmediata (Aplica solo para acciones Correctivas)			

2. ANÁLISIS DE CAUSAS					
Análisis de Causas (Campo requerido específicamente para acciones correctivas y preventivas (Excepto planes de tratamiento de riesgos))					
Causa Raíz			Causas potenciales		
Instrumento de Análisis de Causa utilizado:					
<input type="checkbox"/> Diagrama Causa – Efecto <input type="checkbox"/> Cinco Por qué <input type="checkbox"/> Otra - ¿Cuál?					
3. PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES					
No	Actividad	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de fin	Entregable
Impacto esperado al ejecutar el plan					
<input type="checkbox"/> Buen uso de los recursos <input type="checkbox"/> Calidad del producto o servicio <input type="checkbox"/> Conformidad del proceso <input type="checkbox"/> Cumplimiento de políticas estratégicas <input type="checkbox"/> Desempeño del proceso <input type="checkbox"/> Satisfacción del usuario <input type="checkbox"/> Todas las anteriores <input type="checkbox"/> Otra. ¿Cuál?					
Asociado al Programa del Plan Global de Desarrollo					
FECHA - NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN APRUEBA EL PLAN					

Fuente: <https://www.showeet.com> ; Paint 3D

FORMATO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

Sistema Integrado de Gestión Académico, Administrativo y Ambiental
Formato de acciones correctivas, preventivas y de mejora



4. SEGUIMIENTO Y EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACTIVIDADES				
No	Actividad	Fecha de seguimiento o fin	Descripción de la ejecución	% Ejecución avanzado
_____ Fecha - nombre y firma de quien hace el seguimiento				

Sistema Integrado de Gestión Académico, Administrativo y Ambiental
Formato de acciones correctivas, preventivas y de mejora



5. VERIFICACIÓN DE EFICACIA			
Fecha	¿El plan de Acción fue eficaz?	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
Evidencias Objetivas	<input type="checkbox"/> Información de evaluación de eficacia de controles (Riesgos) <input type="checkbox"/> Medición de indicadores <input type="checkbox"/> Medición de la satisfacción de usuarios <input type="checkbox"/> Soportes documentales <input type="checkbox"/> Otro Registro - ¿cuál?		
	<input type="checkbox"/> Auditorías internas o externas <input type="checkbox"/> Consulta en sistemas de información <input type="checkbox"/> Entrevistas con partes involucradas <input type="checkbox"/> Observación directa <input type="checkbox"/> Resultado de medición de eficacia de controles (Riesgos) <input type="checkbox"/> Resultado de medición de la satisfacción de usuarios <input type="checkbox"/> Resumen de datos, análisis de indicadores <input type="checkbox"/> Revisión documental <input type="checkbox"/> Examen de otros registros - ¿Cuál?		
¿El plan de acción contribuyó a mejorar la gestión del proceso?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	¿Comprobó que el hallazgo no se volvió a presentar o disminuyó su frecuencia?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Impacto alcanzado al ejecutar el plan	<input type="checkbox"/> Buen uso de los recursos <input type="checkbox"/> Calidad del producto o servicio <input type="checkbox"/> Conformidad del proceso <input type="checkbox"/> Cumplimiento de políticas estratégicas <input type="checkbox"/> Desempeño del proceso <input type="checkbox"/> Satisfacción del usuario <input type="checkbox"/> Todas las anteriores <input type="checkbox"/> Otra. ¿Cuál? _____		
_____ Fecha - nombre y firma de quien hace la verificación de Eficacia			

Código: U.FT.SIGA.002

Versión: 5.0

Página 4 de 4

Fuente: <https://www.showeet.com> ; Paint 3D

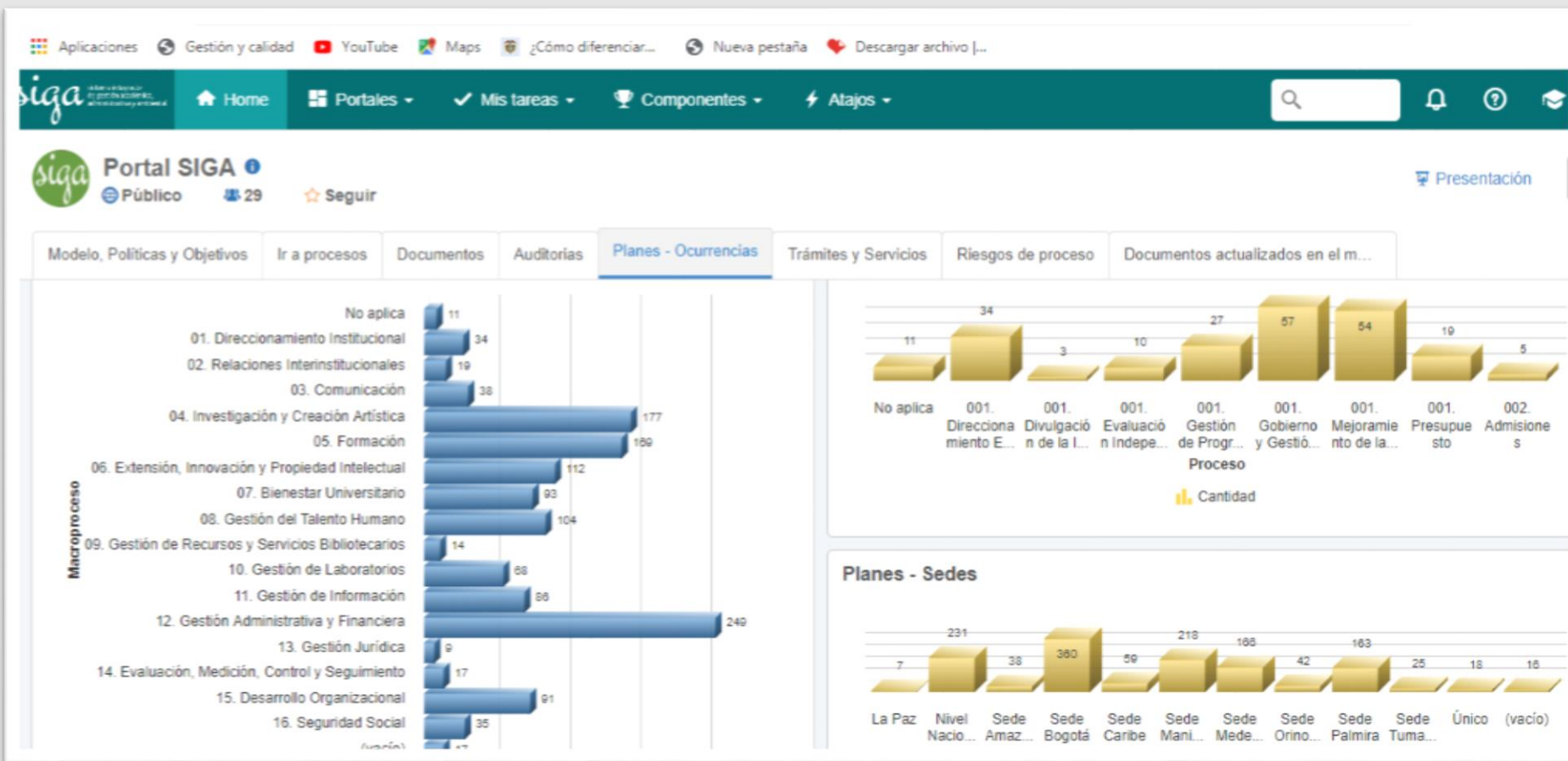
APLICATIVO SOTTEPERT, REGISTRO DE PLANES DE ACCIÓN

The screenshot displays the SIGA Portal interface. At the top, there is a navigation bar with 'Home', 'Portales', 'Mis tareas', 'Componentes', and 'Atajos'. A search bar and notification icons are on the right. Below the navigation bar, the 'Portal SIGA' is identified as 'Público' with 29 followers. A menu bar contains 'Modelo, Políticas y Objetivos', 'Ir a procesos', 'Documentos', 'Auditorias', 'Planes - Ocurrencias', 'Trámites y Servicios', 'Riesgos de proceso', and 'Documentos actualizados en el...'. The main content area is divided into four panels:

- Modelo del Sistema Integrado de Gestión:** Features a circular diagram with segments for 'Seguridad y salud en el trabajo', 'Gestión de calidad', 'Implementación', 'Administración', 'Formación', 'Modelo de armonización académica', and 'Autoevaluación - Gestión'. A list of 'Normatividad' includes 'Derecho de petición', 'Anticorrupción', and 'Transparencia'.
- Normas a integrar:** Shows a circular diagram with segments for 'Ambiental ISO 14001:2015', 'Seguridad de la información ISO 27001', 'Control interno MEC 1000 Decreto 943 de 2014', 'Gestión de calidad ISO 9001:2015', and 'Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG Decreto 1499 de 2017'. The center of the diagram is labeled 'B.H.V.A. (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) en por la Dirección - PQRS - Gestión de riesgo'.
- Política Ambiental:** Displays the 'SGA' logo and the 'SIGA' logo with the text 'sistema integrado de gestión académica, administrativa y ambiental'.
- Política de Calidad:** Displays the 'Universidad Nacional de Colombia' logo.

Fuente: <https://www.showeet.com> ; Paint 3D

APLICATIVO SOTTEPERT, REGISTRO DE PLANES DE ACCIÓN



Fuente: <https://www.showeet.com> ; Paint 3D

APLICATIVO SOTTEPERT, REGISTRO DE PLANES DE ACCIÓN

The screenshot displays the SIGA application interface. At the top, there is a dark green navigation bar with the SIGA logo and the text "Portal SIGA". Below this, a white navigation bar contains several menu items: "Modelo, Políticas y Objetivos", "Ir a procesos", "Documentos", "Auditorías", "Planes - Ocurrencias" (highlighted), "Trámites y Servicios", "Riesgos de proceso", and "Documentos actualizados en el m...". The main content area is titled "Planes - Tabla" and contains a table with the following data:

Identificador	Título	Inicio	Fin
OM.0022	Evaluación Satisfacción de Usuarios Institucional - Desempeño Orinoquia	01/08/2018	07/10/2019
OM.0050	Fortalecimiento de la prestación de los servicios y la cultura de servicio	19/09/2018	
OM.0052	Encuesta de satisfacción de usuarios I-2018.	28/09/2018	05/05/2020
000378	Evaluación Satisfacción de Usuarios Institucional 2019 - Mejora Orinoquia	05/10/2019	
000388	Fortalecer la encuesta de satisfacción institucional, la cual es coordinada y realizada desde la VRG-SIGA	17/10/2019	

Fuente: <https://www.showeet.com> ; Paint 3D

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ACADÉMICA,
ADMINISTRATIVA Y AMBIENTAL-SIGA**
[signa_nal@unal.edu.co](mailto:signa@unal.edu.co)

*Luís Fernando Cruz Murcia
Profesional de Apoyo
Ext. 10257
lfcuzm@unal.edu.co*

Gracias!

Universidad Nacional de Colombia

PROYECTO CULTURAL, CIENTÍFICO Y COLECTIVO DE NACIÓN