



**INFORME DE LA EVALUACIÓN PREVIA A LA SIMPLIFICACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA
DE APOYO A LA FORMACIÓN**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
ACADÉMICA ADMINISTRATIVA Y AMBIENTAL -SIGA**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA
VICERRECTORÍA GENERAL
ENERO 2021**

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez Piso 5
(+57 1) 3165438 - (+57 1) 3165000 EXT: 18030-18018-18469
Bogotá, D. C., Colombia
vicgen_nal@unal.edu.co

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

CONTENIDO

1. PROCESO A SER SIMPLIFICADO

- a) Nombre
- b) Participantes en el proceso de simplificación
- c) Tiempo que llevará la simplificación

2. ANTECEDENTES Y OBJETIVOS PARA EL ESTUDIO DEL IMPACTO DE LA SIMPLIFICACIÓN EN EL PROCESO

- a. Antecedentes: resultado auditoría interna ONCI
- b. Objetivo de la Evaluación del Impacto

3. METODOLOGÍA UTILIZADA PARA LA EVALUACIÓN DEL IMPACTO

- a. Metodología: estudio exploratorio cuantitativo y cualitativo a través de encuesta estructurada
- b. Cuestionario utilizado: composición, tipo de preguntas, construcción

4. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LA EVALUACIÓN

- a. Muestra de la encuesta
- b. Resultados para cada pregunta y Análisis para cada pregunta
- c. Presentación observaciones reportadas por los encuestados
- d. Presentación resultados Instrumento para la medición de resultados cuantitativos de la simplificación de procesos

5. CONCLUSIONES

1. PROCESOS A SER SIMPLIFICADO

- a.** Nombre del proceso a simplificar: Gestión de Programas Curriculares, Admisiones, Registro y Matrícula, Gestión de la actividad Académica y Apoyo a la Innovación Académica

- b.** Nombre del proceso después de la simplificación: Gestión Administrativa De Apoyo A La Formación

- c.** Participantes en el proceso de simplificación
Equipo de trabajo del Macroproceso de Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación del Nivel Nacional, Sede y Facultad

- d.** Tiempo que llevará la simplificación: 16 Meses

2. ANTECEDENTES Y OBJETIVOS PARA EL ESTUDIO DEL IMPACTO DE LA SIMPLIFICACIÓN EN EL PROCESO

2.2. Antecedentes: Resultado auditoría interna ONCI

Datos del problema

SEPB01

General

Identificador: CI.0893	Título: Debilidades en el Sistema de Gestion componente simplificación de los procesos		
Tipo de problema: Observaciones CI - Planes de Mejoramiento Control Interno	Situación del proceso: En marcha	Situación del problema: Análisis de causa y/o planificación de actividades - Análisis de causa y/o planificación de actividades	
Iniciador: Control Interno Administrador SE	Inicio: 31/03/2020 16:53:56	Fin:	Plazo:

Atributo

Atributo	Valor
Descripción de la Observación	<p>Criterio normativo:</p> <p>La Resolución de Rectoría 1528 de 2018 "Por la cual se define, se estructura y se establecen roles y responsabilidades del Sistema Integrado de Gestión Académico, Administrativo y Ambiental en la Universidad Nacional de Colombia y se derogan las Resoluciones que le sean contrarias", define como etapas del sistema la evaluación de la siguiente manera: "Evaluar los resultados del SIGA determinando la conveniencia, adecuación, eficacia y eficiencia y proponiendo acciones de mejora".</p> <p>Situación evidenciada:</p> <p>En desarrollo de la presente evaluación, con respecto a la simplificación de procesos se observó que a la fecha no se conocen los efectos y/o beneficios de la intervención en los procesos que han sido simplificados, tanto a nivel de proceso, a nivel institucional y para el usuario. En este sentido de acuerdo con lo mencionado en entrevista documentada realizada por la ONCI el 18 de febrero de 2020 a la Asesora de la VRG a cargo del Sistema de Gestión, los primeros procesos fueron simplificados en 2016, sin que a la fecha se conozcan los resultados de los impactos y los beneficios de la simplificación.</p> <p>Observación Tipo II: tiene efectos sobre 1) El cumplimiento (normas internas y externas); 2). La estrategia (misión, visión y objetivos institucionales) y 3). Gestión y resultados (objetivos del proceso o dependencia evaluada, pero no presentan presunta connotación disciplinaria, fiscal y/ o penal.</p>

Vigencia de la Evaluación	2020
Nombre de Auditoria	EVALUACIÓN A LA FUNCIÓN DE ASEGURAMIENTO OTORGADA POR EL SISTEMA DE GESTIÓN ACADÉMICO, ADMINISTRATIVA Y AMBIENTAL (SIGA) AL MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL, EN EL MARCO DEL ESQUEMA DE LAS TRES LINEAS DE DEFENSA
Codigo de Evaluacion en el programa de auditorias	01
Impacto de la Observacion	Alto
Recomendación a la Observación	Actividades de mejora sugeridas:

2.3. Objetivo de la Evaluación del Impacto

Plan de acción:

CI.0893 - Debilidades en el Sistema de Gestión componente simplificación de los procesos

Descripción de la Observación Criterio normativo:

La Resolución de Rectoría 1528 de 2018 “Por la cual se define, se estructura y se establecen roles y responsabilidades del Sistema Integrado de Gestión Académico, Administrativo y Ambiental en la Universidad Nacional de Colombia y se derogan las Resoluciones que le sean contrarias”, define como etapas del sistema la evaluación de la siguiente manera: “Evaluar los resultados del SIGA determinando la conveniencia, adecuación, eficacia y eficiencia y proponiendo acciones de mejora”.

Situación evidenciada:

En desarrollo de la presente evaluación, con respecto a la simplificación de procesos se observó que a la fecha no se conocen los efectos y/o beneficios de la intervención en los procesos que han sido simplificados, tanto a nivel de proceso, a nivel institucional y para el usuario. En este sentido de acuerdo con lo mencionado en entrevista documentada realizada por la ONCI el 18 de febrero de 2020 a la Asesora de la VRG a cargo del Sistema de Gestión, los primeros procesos fueron simplificados en 2016, sin que a la fecha se conozcan los resultados de los impactos y los beneficios de la simplificación.

Observación Tipo II: tiene efectos sobre 1) El cumplimiento (normas internas y externas); 2). La estrategia (misión, visión y objetivos institucionales) y 3). Gestión y resultados (objetivos del proceso o dependencia evaluada, pero no presentan presunta connotación disciplinaria, fiscal y/ o penal.

Vigencia de la Evaluación 2020

Nombre de Auditoría EVALUACIÓN A LA FUNCIÓN DE ASEGURAMIENTO OTORGADA POR EL SISTEMA DE GESTIÓN ACADÉMICO, ADMINISTRATIVA Y AMBIENTAL (SIGA) AL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL, EN EL MARCO DEL ESQUEMA DE LAS TRES LÍNEAS DE DEFENSA

Recomendación a la Observación Actividades de mejora sugeridas:

Se recomienda a la VRG hacer un análisis del impacto que ha tenido la simplificación de procesos a nivel institucional, a nivel de proceso y para los usuarios, que sean presentados al Comité SIGA para que este defina las estrategias de socialización a la comunidad universitaria.

3. METODOLOGÍA UTILIZADA PARA LA EVALUACIÓN DEL IMPACTO

3.1. Metodología: Estudio exploratorio cuantitativo y cualitativo a través de encuesta estructurada

3.1.1. Instrumento para la medición de resultados cuantitativos de la simplificación de procesos

¿Quién lo diligencia? El Gestor de Calidad del proceso en el Nivel Nacional.

¿Cuál es su objetivo? Recolectar todos los datos cuantitativos posibles que permitan contrastar el estado antes y después de la simplificación del proceso evaluando los diferentes componentes que se gestionan desde el SIGA. Acerca del instrumento: Consiste en un Formulario de Google Drive dividido en secciones. El formulario admite la edición de respuestas, esto con el propósito de que se puedan registrar los datos por parte de la persona encargada conforme se vayan obteniendo. Link de acceso: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfeVpZAZeI6EcvF67HSHAeSNBtQCBjUyB8_zzjqGmB-EkEiwQ/viewform?usp=sf_link

3.1.2. Encuesta de percepción de los participantes del proceso sobre los resultados de la simplificación de procesos: Este instrumento es de tipo cualitativo.

¿Quién lo diligencia? Los diferentes actores del proceso en las sedes de la Universidad. Se puede aplicar a toda la población o a una muestra representativa; en lo posible, se agradece sea diligenciado por todos los actores que hacen parte del proceso.

¿Cuál es su objetivo? Identificar la percepción de los participantes del proceso con respecto a elementos relacionados con la gestión del proceso, con la gestión institucional y con los usuarios finales, comparando su estado antes y después de la simplificación.

Acerca del instrumento:

Consiste en un formulario de google Drive con una única respuesta, es decir, con un solo intento sin opción de edición. En cada una de las preguntas se pregunta por la percepción del funcionario antes y después de la simplificación del proceso. Para su construcción se tomaron como base los beneficios esperados en cada uno de los aspectos a evaluar, dado que no es posible evaluarlos de forma cuantitativa por falta de datos (por ejemplo, el tiempo de respuesta, la claridad en los roles y tareas, entre otros).

Link de acceso:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdFoH8u9zImdHflsXQFmIqY9KpGCqkwhTStSLFCYx0mcrHPw/viewform?usp=sf_link

3.2. Período de realización del estudio: Segundo semestre de 2020

4. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LA EVALUACIÓN

a. Muestra de la encuesta

En la evaluación del impacto de la simplificación para el proceso, participaron 44 personas en el ejercicio de diligenciamiento del formulario, y los resultados obtenidos para cada una de las preguntas efectuadas, se muestran a continuación:

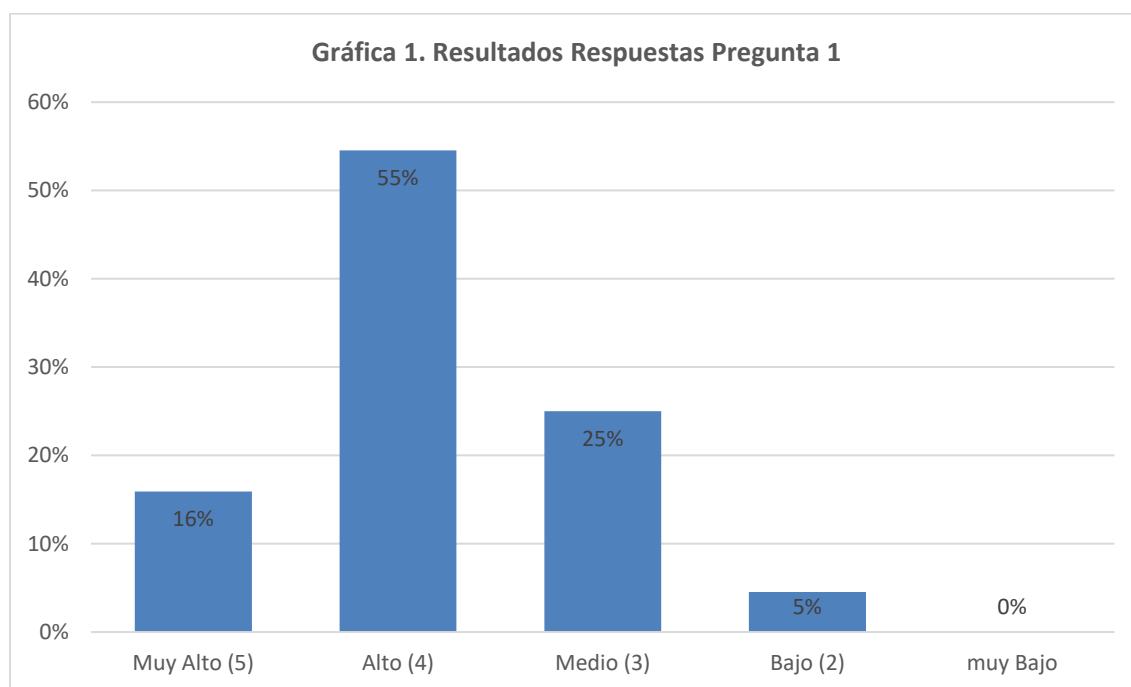
b. Resultados para cada pregunta y Análisis para cada pregunta

Aspectos Relacionados con la Gestión del Proceso

Con el propósito de conocer sobre la gestión del proceso antes de la simplificación se estructuraron 11 preguntas, las cuales se presentan a continuación con sus respectivos resultados y análisis.

Pregunta 1. Nivel de entendimiento de los roles y tareas para el desempeño de sus funciones

Los resultados obtenidos para le pregunta uno se muestran en la Gráfica 1,

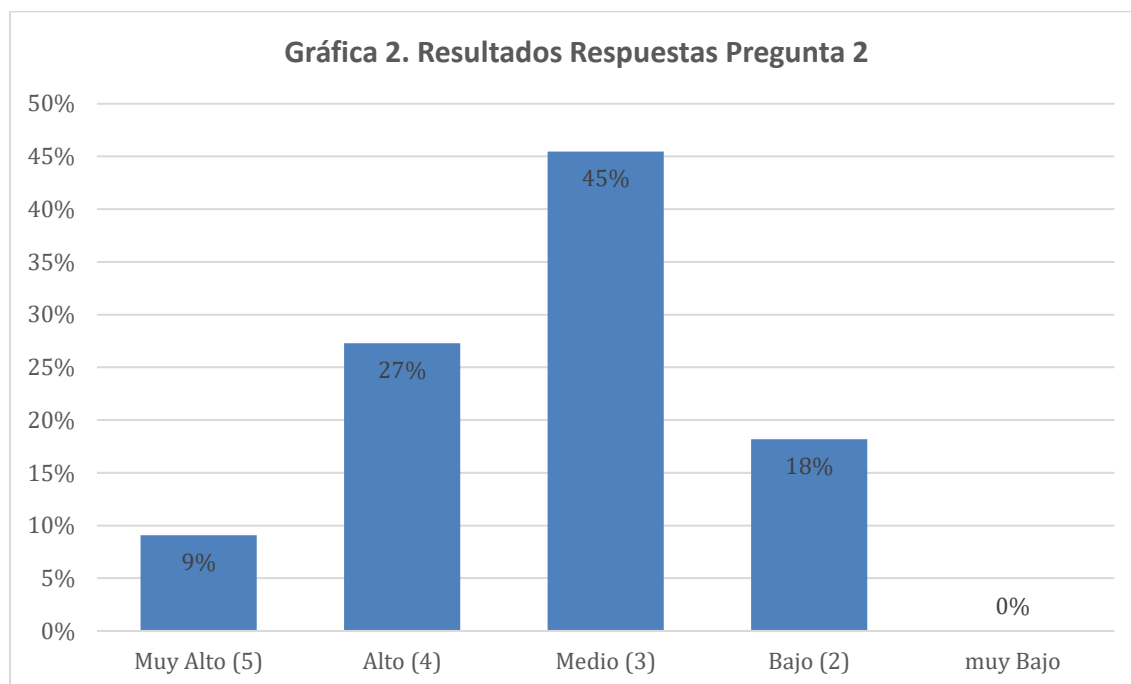


Fuente: Elaboración propia VRG con base en respuestas encuesta de percepción participantes del proceso

De acuerdo con la Gráfica 1, existe entendimiento de los roles y tareas que se tienen en la gestión del proceso, dado que el 55% de las personas califica este aspecto con Alto,

Pregunta 2. Tiempo requerido por el proceso para resolver los problemas que se presentan

Para la pregunta dos, los resultados se exhiben en la Gráfica 2,

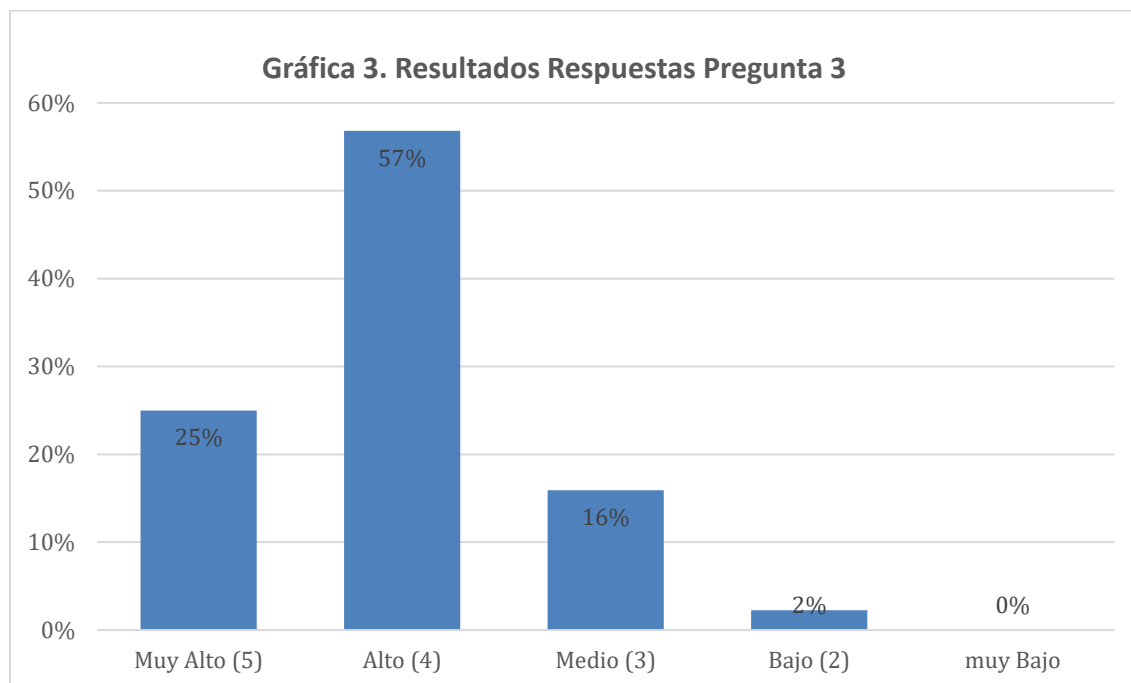


Fuente: Elaboración propia VRG con base en respuestas encuesta de percepción participantes del proceso

A partir de la Gráfica 2 se puede apreciar que los tiempos requeridos para resolver los problemas en el proceso la mayoría de las personas consideró que este tiempo era Medio (45%),

Pregunta 3. El proceso cumple su objetivo institucional

La Gráfica 3, contiene los resultados alcanzados en la pregunta 3,

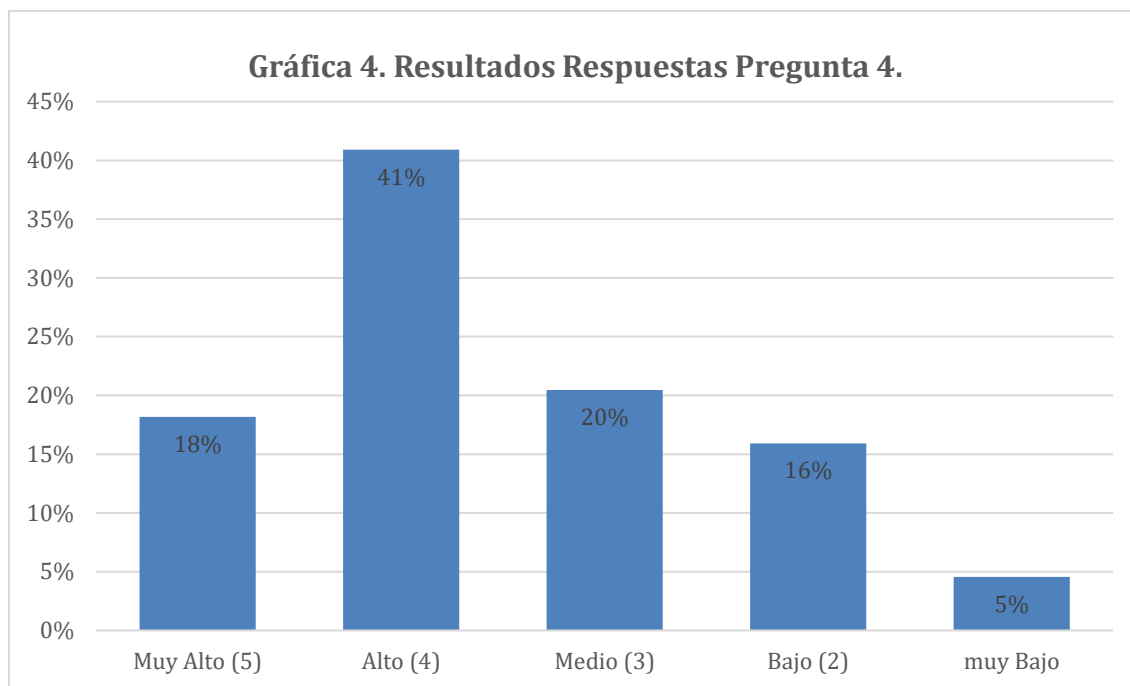


Fuente: Elaboración propia VRG con base en respuestas encuesta de percepción participantes del proceso

Existe un alto cumplimiento del objetivo institucional por parte del proceso los participantes calificaron este aspecto en Alto con una participación del 57%

Pregunta 4. Se evidencian o identifican en el proceso las relaciones existentes con otros procesos de la UNAL

Los resultados obtenidos para la pregunta 4 se exponen en la Gráfica 4,

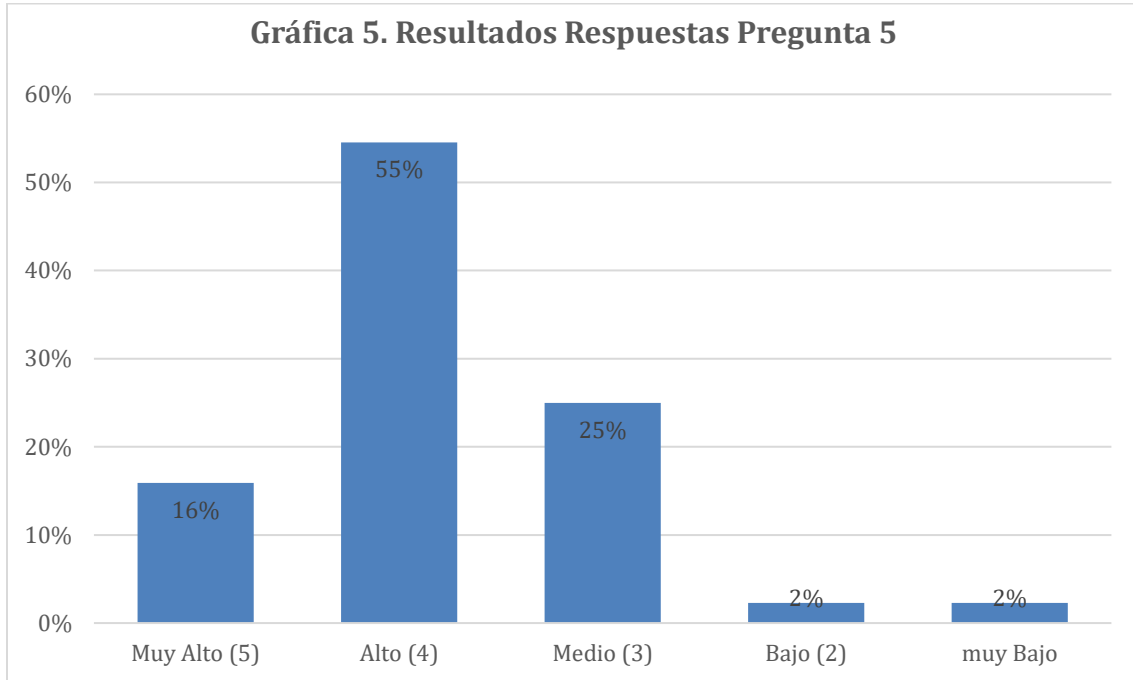


Fuente: Elaboración propia VRG con base en respuestas encuesta de percepción participantes del proceso

De la Gráfica 4, se aprecia que se identifican en el proceso las relaciones existentes con otros procesos de la Universidad, los participantes calificaron con Alto este aspecto, obteniendo un 41% de participación.

Pregunta 5. La caracterización del proceso responde a la razón de ser del proceso

La Gráfica 5 contiene los resultados logrados para la pregunta 5

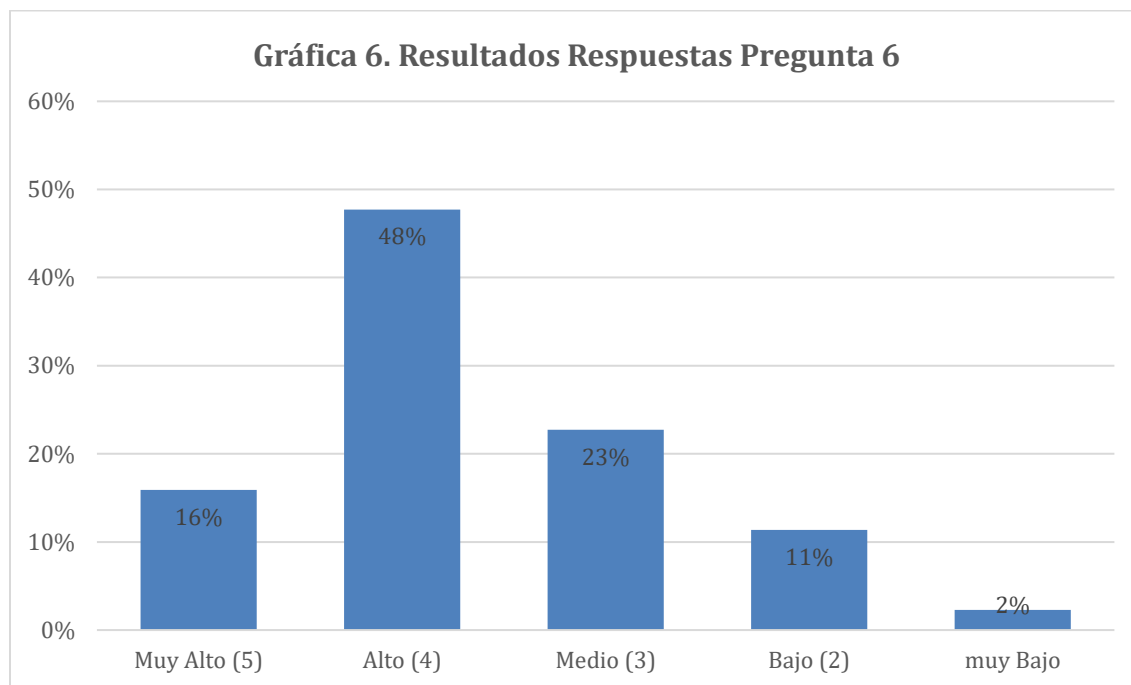


Fuente: Elaboración propia VRG con base en respuestas encuesta de percepción participantes del proceso

La caracterización del proceso responde a su razón de ser, dado que la mayoría de los participantes calificó con Alto este aspecto, el 55% de las personas.

Pregunta 6. El soporte documental del proceso permite apoyar la gestión y dejar trazabilidad

Para la pregunta 6, los resultados se consolidan en la Gráfica

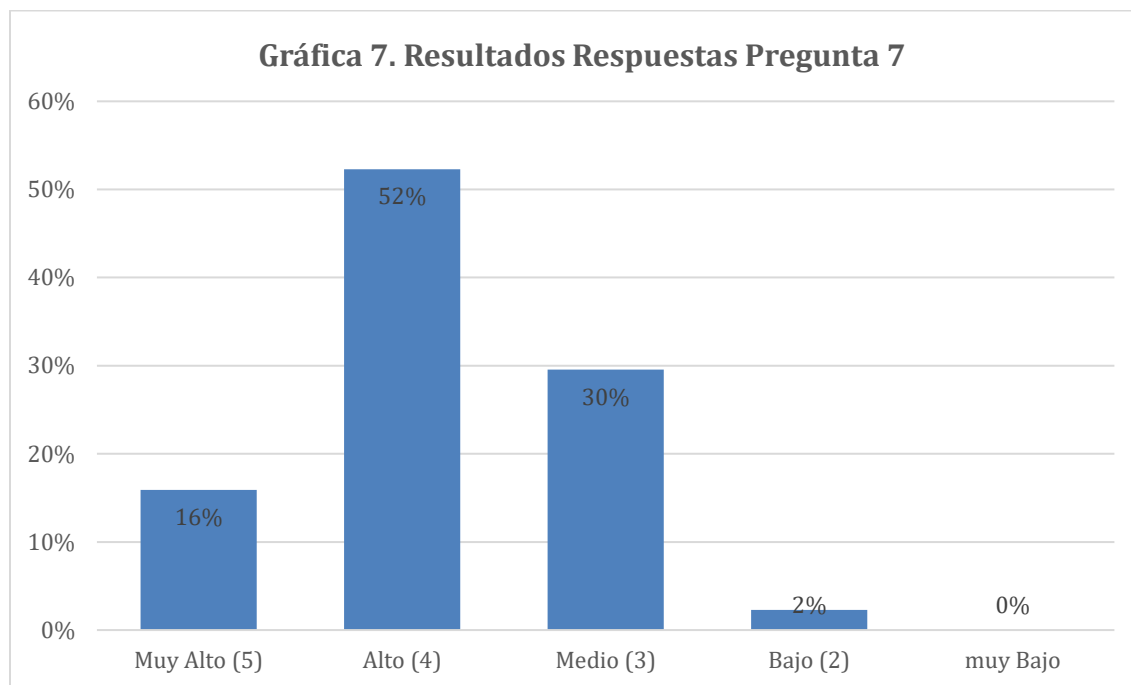


Fuente: Elaboración propia VRG con base en respuestas encuesta de percepción participantes del proceso

A partir de la Gráfica 6, se puede inferir que el soporte documental permite apoyar la gestión y dejar trazabilidad en el proceso, la calificación aportada por los participantes fue Alta, con un 48% de participación.

Pregunta 7. La normativa existente responde a las necesidades del proceso para su adecuada gestión

La Gráfica 7 contiene los resultados de la pregunta 7,

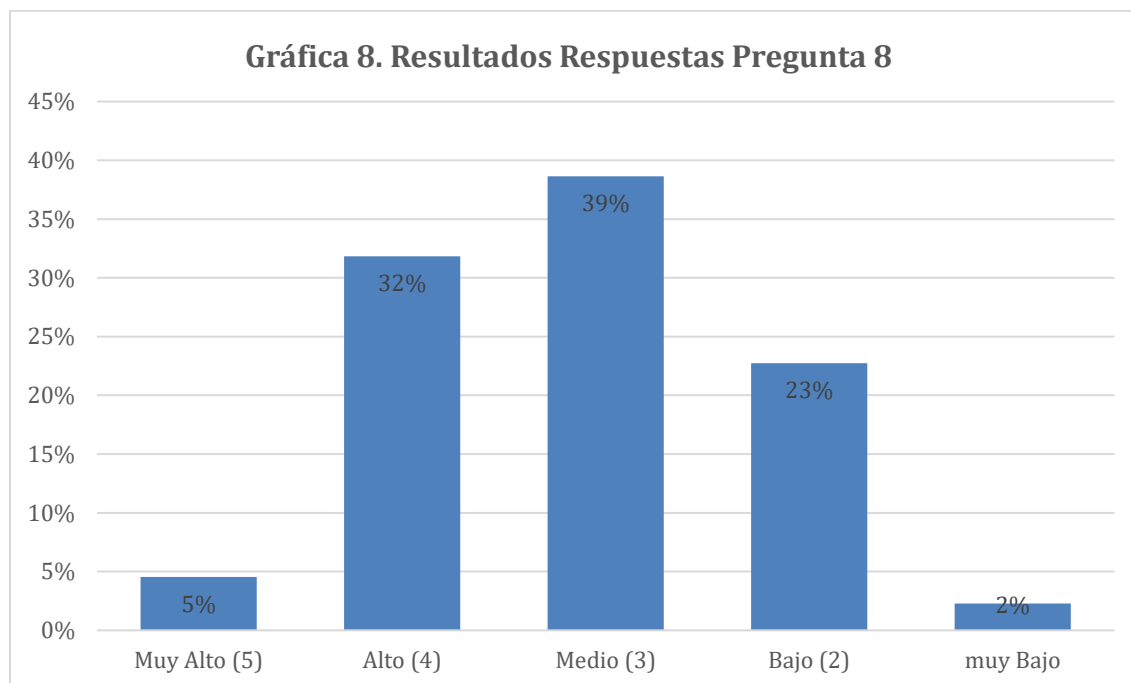


Fuente: Elaboración propia VRG con base en respuestas encuesta de percepción participantes del proceso

Al revisar la Gráfica 7, se puede establecer que la normativa existente responde a las necesidades del proceso para su adecuada gestión, dado que la mayoría de los participantes calificó como Alto este elemento, con una participación del 52%.

Pregunta 8. La gestión del riesgo cumple su objetivo de control o minimización del riesgo en el proceso

Los resultados para la pregunta 8, se relacionan en la Gráfica 8.

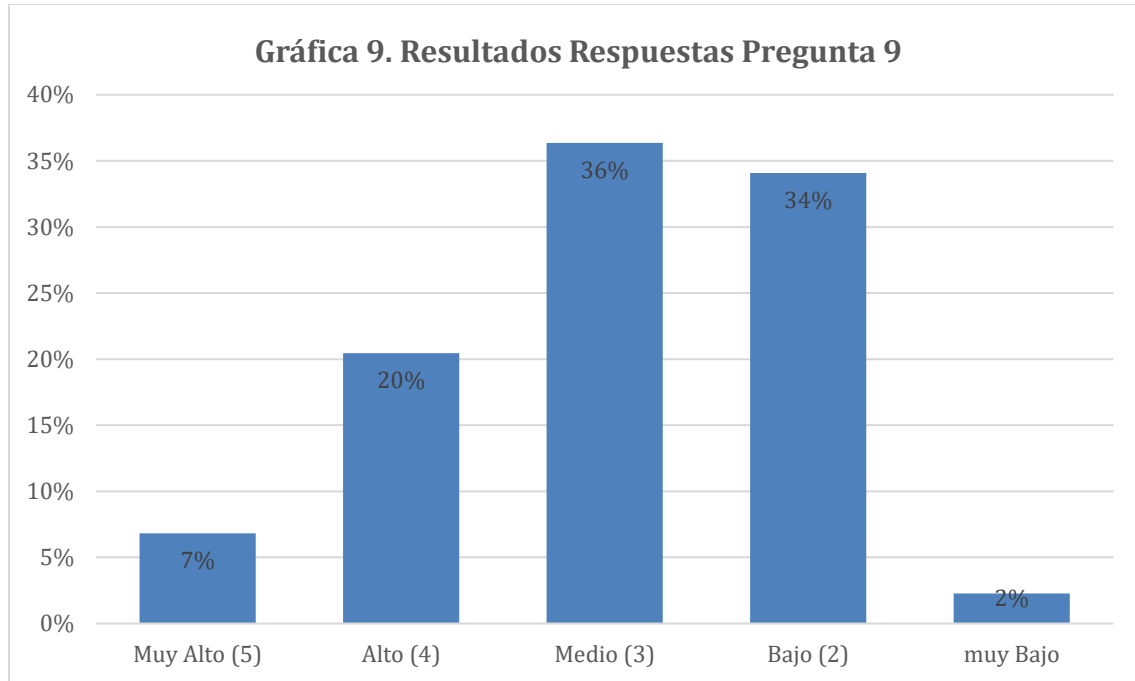


Fuente: Elaboración propia VRG con base en respuestas encuesta de percepción participantes del proceso

La calificación con mayor participación, es la Media, lo que conlleva a expresar que la gestión del riesgo cumple su objetivo de control o minimización del riesgo en el proceso, pero se puede mejorar.

Pregunta 9. Los indicadores definidos para el proceso presentan resultados de valor que soportan la toma de decisiones

Para la pregunta 9, los resultados se muestran en la Gráfica 9

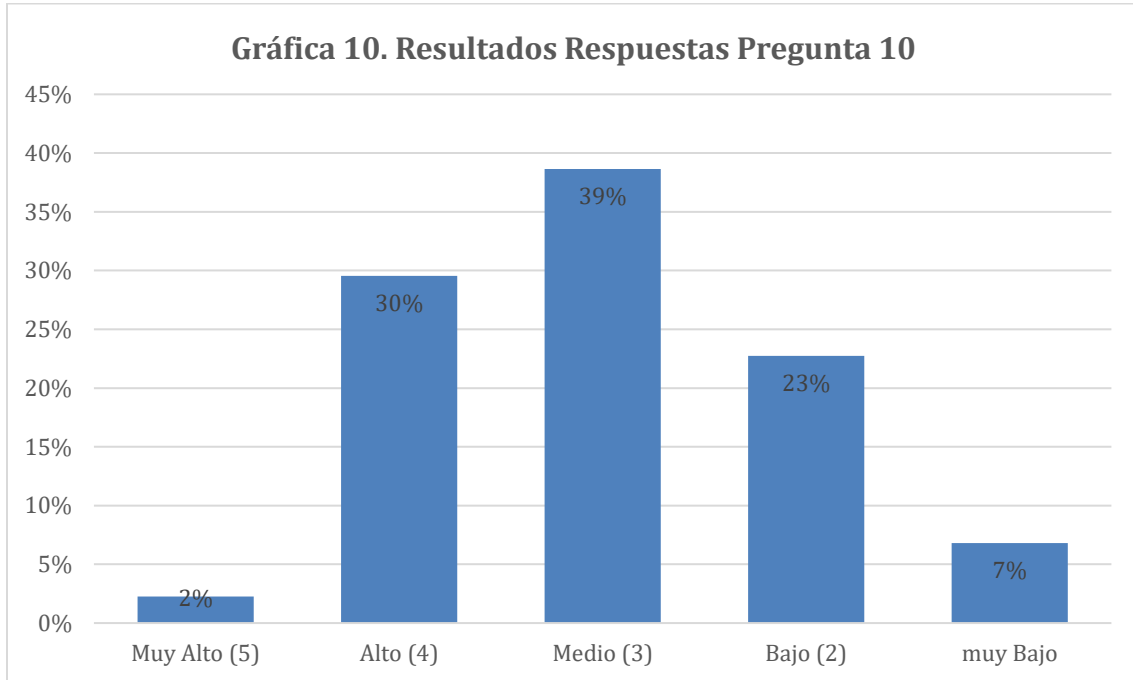


Fuente: Elaboración propia VRG con base en respuestas encuesta de percepción participantes del proceso

Al analizar la Gráfica 9, se puede inferir que los indicadores definidos para el proceso presentan resultados de valor que soportan la toma de decisiones de dicho proceso. Los participantes califican como Medio con un 36%.

Pregunta 10. Grado de automatización del proceso, de sus trámites y servicios

La Gráfica 10 contiene los resultados para la pregunta 10

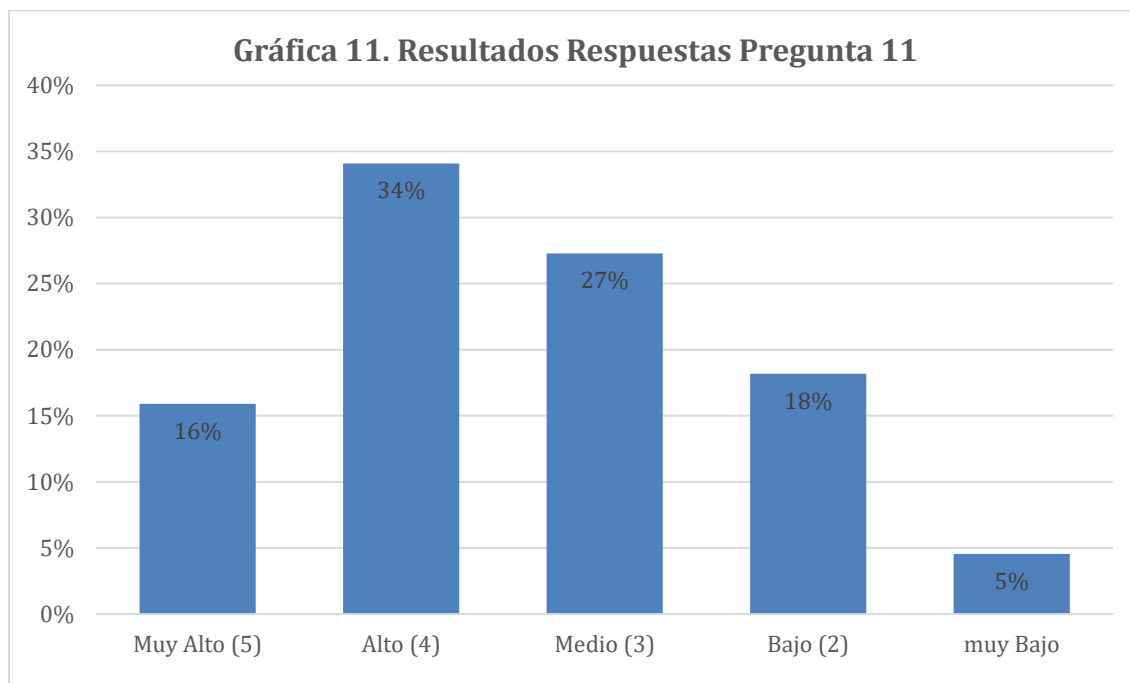


Fuente: Elaboración propia VRG con base en respuestas encuesta de percepción participantes del proceso

El grado de automatización de los trámites y servicios del proceso fue calificado como Medio por un 39% de los participantes.

Pregunta 11. Nivel de utilización del papel para realizar las actividades del proceso

Los resultados para la pregunta 11 se exhiben en la Gráfica 11



Fuente: Elaboración propia VRG con base en respuestas encuesta de percepción participantes del proceso

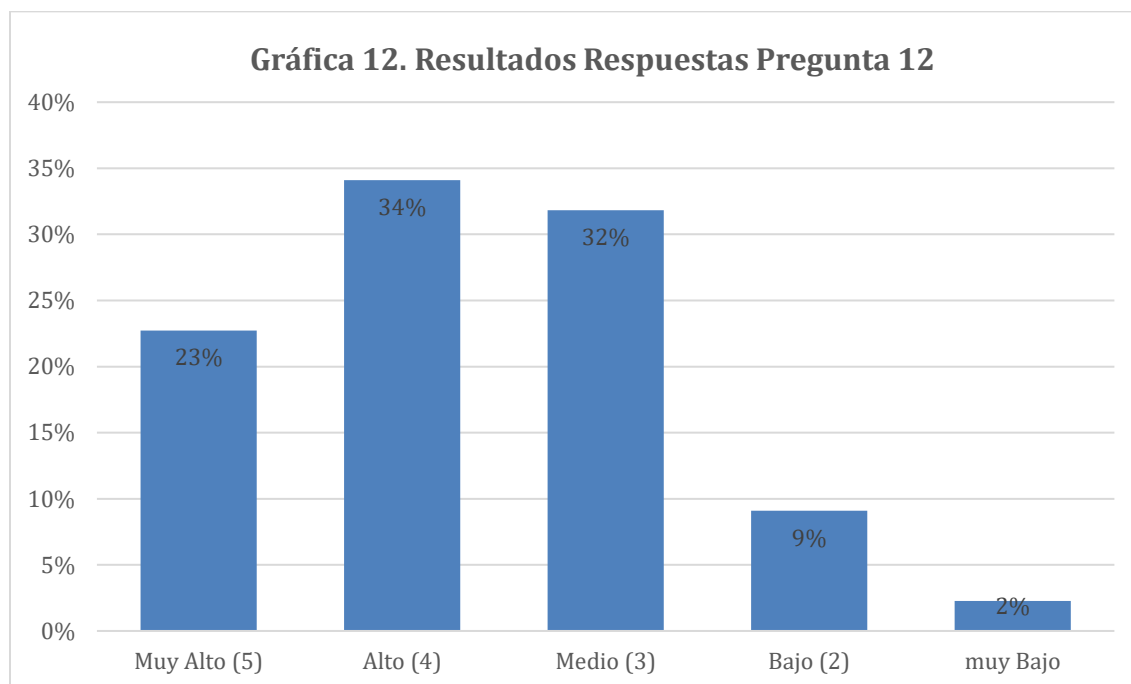
El nivel de utilización del papel para realizar las actividades del proceso fue calificado como Alto por el 34% de los participantes, así que es un aspecto mejorar.

Aspectos Relacionados con Gestión Institucional

Para evaluar los aspectos relacionados con la gestión institucional se efectuaron las siguientes preguntas, para las cuales se presentan sus resultados y análisis.

Pregunta 12. Valor agregado generado por el proceso para la gestión institucional

Los resultados para la pregunta 12 son expuestos en la Gráfica 12,

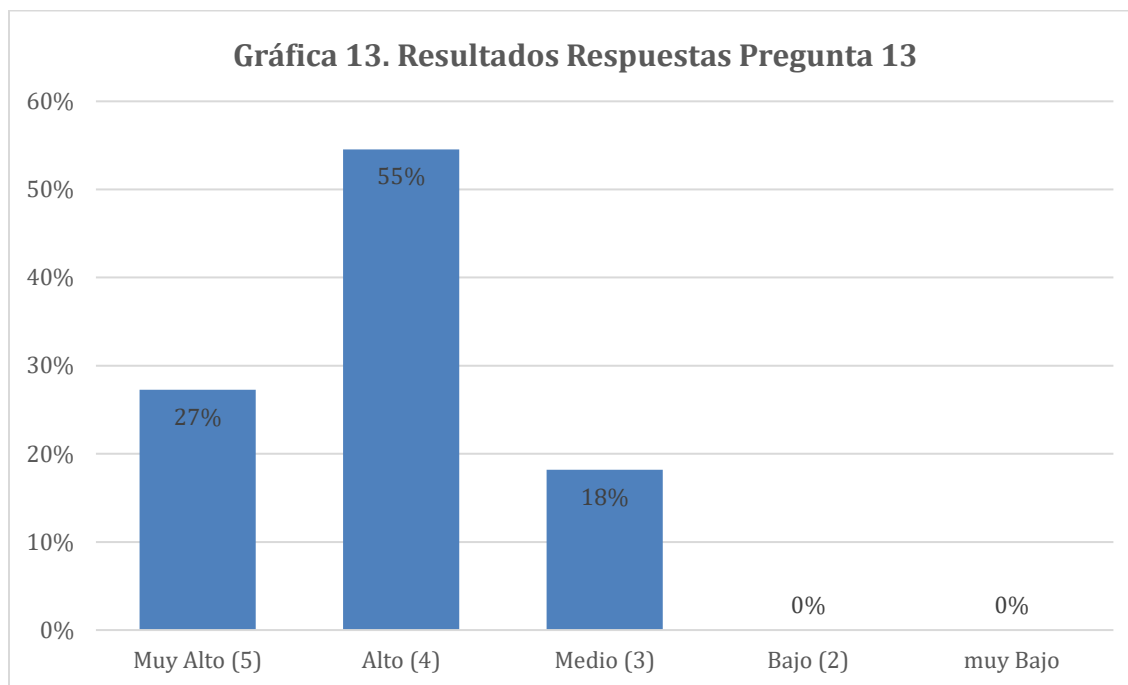


Fuente: Elaboración propia VRG con base en respuestas encuesta de percepción participantes del proceso

El valor agregado generado por el proceso para la gestión institucional fue calificado como Alto con un 34%.

Pregunta 13. Cumplimiento de los requisitos legales internos y externos

La Gráfica 13 presenta los resultados de la pregunta 13



Fuente: Elaboración propia VRG con base en respuestas encuesta de percepción participantes del proceso

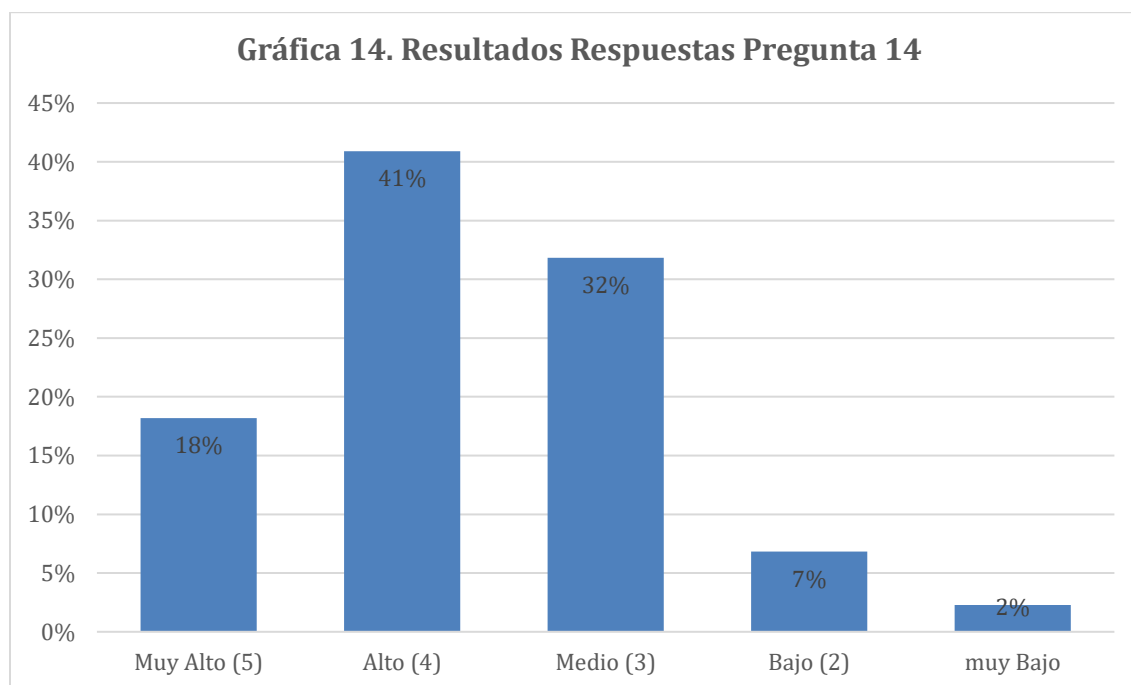
A partir de la Gráfica 13 se puede establecer que el proceso ha cumplido con los requisitos legales internos y externos, dado que la calificación dada por los participantes fue Alta, con un valor de 55%.

Aspectos Relacionados con los Usuarios

Con el objetivo de conocer el estado actual con los usuarios a partir de la simplificación, se estructuraron las siguientes preguntas, para las cuales se reportan sus respuestas y análisis.

Pregunta 14. El proceso responde a las necesidades de los usuarios

Para la pregunta 14 los resultados se muestran en la Gráfica 14

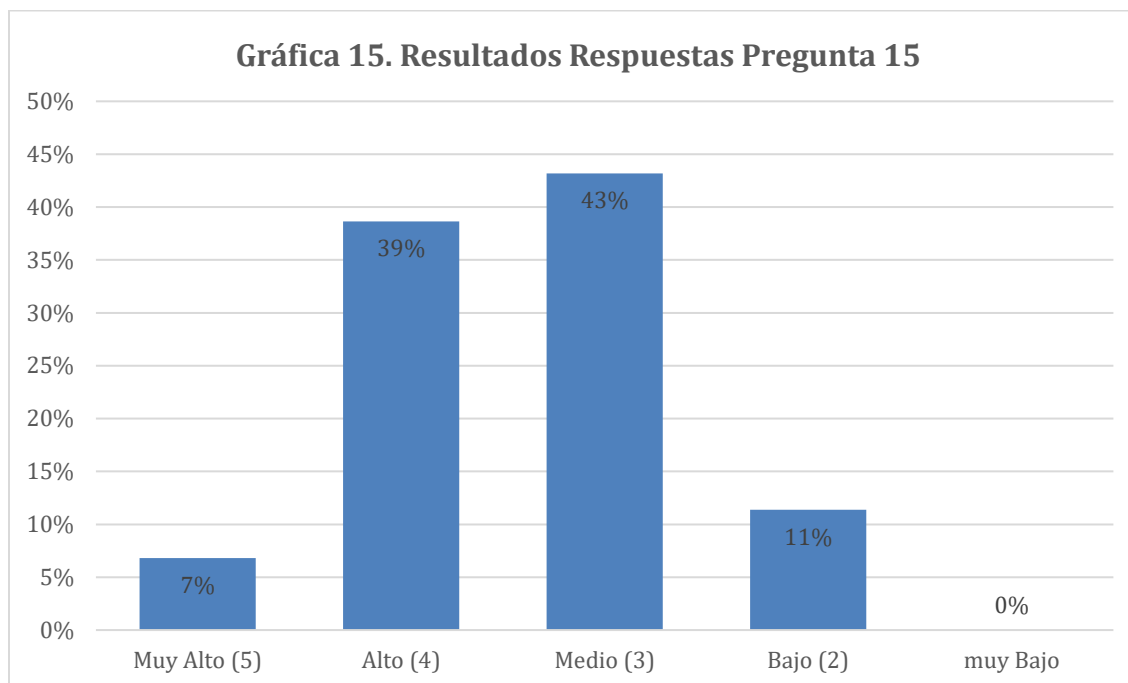


Fuente: Elaboración propia VRG con base en respuestas encuesta de percepción participantes del proceso

De la Gráfica 14 se puede inferir que el proceso responde a las necesidades de los usuarios, dado que la calificación dada por la mayoría de los participantes fue Alta, con un 41%.

Pregunta 15. Tiempo de respuesta en los trámites y servicios

Los resultados para la pregunta 15 se pueden apreciar en la Gráfica 15.

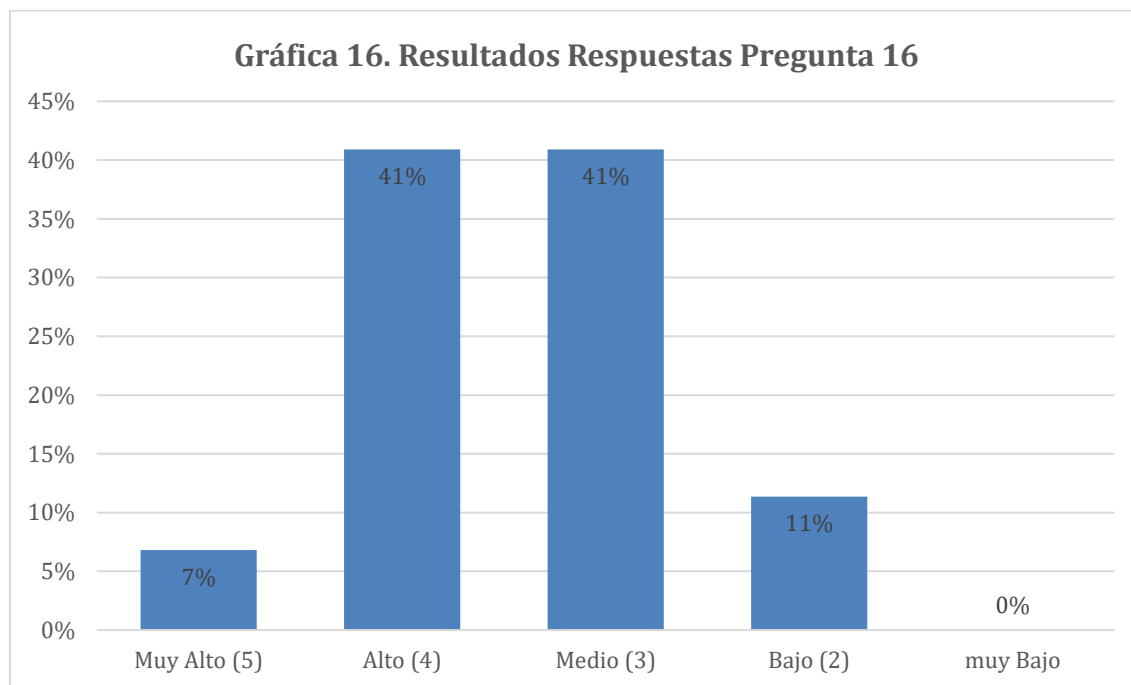


Fuente: Elaboración propia VRG con base en respuestas encuesta de percepción participantes del proceso

El tiempo de respuesta en los trámites y servicios para el antes de la simplificación del proceso es calificado como Medio con un 43%.

Pregunta 16. Satisfacción del funcionario frente a la consolidación del proceso

La Gráfica 16 aporta los resultados de la pregunta 16 para el antes de la simplificación del proceso.



Fuente: Elaboración propia VRG con base en respuestas encuesta de percepción participantes del proceso

Al revisar la Gráfica 16, se puede expresar que la situación actual del proceso es calificada de igual manera tanto para el alto como para medio con un 41% para los dos casos.

- c. **Presentación observaciones reportadas por los encuestados** A partir de las observaciones aportadas por los participantes en el espacio de la encuesta destinado para este propósito, se relacionan en la Tabla 1

Tabla 1. Consolidación de Observaciones Aportadas por los Participantes en la Encuesta

Observaciones (Utilice este espacio si desea realizar alguna observación adicional)
Consideramos pertinente aclarar que, el equipo de la Secretaría de Sede en su mayoría se vinculó a principio del año 2020, por tal razón la información suministrada es el presente instrumento es tomada del archivo histórico de la sede.
El proceso de Gestión de la Actividad Académica no se ajusta en su totalidad al programa PEAMA dada la limitada reglamentación.
El proceso de gestión de programas curriculares está claramente determinado por el Acuerdo 035 de 2009 del SU, considero que los actores tienen claro su papel dentro de cada una de las actividades.
Es importante que mejoren los procesos de comunicación a nivel de las diferentes dependencias de la Universidad.
Es importante revisar los indicadores para que aporten calidad al proceso
Es importante revisar los indicadores para que aporten calidad al proceso
es importante tener presente la transversalidad y la sistematicidad de los procesos y no verlos de manera separada o desagregada
Este proceso incluía temas de autoevaluación, acreditación y gestión de planes (creación, modificación, apertura y suspensión). Se debe tener en cuenta que al evaluar o comparar con el nuevo proceso, este ya no tiene el tema de autoevaluación y acreditación de programas.
Hacer uso de la plataforma LMS de manera obligatoria por parte de los docentes y alumnos, aprovechando los recursos tecnológicos brindados por la Universidad.
La falla principal en el proceso se presenta en la falta de socialización de cambios en los procesos, en algunas oportunidades las normas y discrepancia de conceptos frente a un mismo trámite al interior de la misma dependencia
La Secretaría de Sede Tumaco, actúa como apoyo en el proceso de admisiones, iniciando con la difusión de la convocatoria, entrega de pines e inscripción manual de aspirantes y censo de salones, las demás etapas del proceso son lideradas y gestionadas por la Dirección Nacional de Admisiones.
Las solicitudes de los estudiantes requieren un tiempo para estudio y respuesta por parte de las instancias de la Universidad. Como son estudios que debe realizar las instancias acordes con la normativa y las exigencias de soportes, estos no contemplan tiempos para la atención. Sería adecuado definir tiempos de atención a algunas solicitudes que lo permitan y acorde con la infraestructura física, tecnológica y recurso humano de cada Sede. Aquí la Universidad tiene una debilidad y es que el recurso humano en las dependencias es diferente en cada Sede. Por otra parte, los estudiantes no conocen el proceso ni los tiempos de una solicitud, por lo que esperan solución inmediata cuando dichas solicitudes al menos requieren 4-5 semanas mínimo.
Los cambios han generado oportunidades de mejora, pero se sigue evidenciando desarticulación entre las dependencias y procesos de la Universidad.
Se debe fortalecer la socialización de lo que se adelanta en Calidad desde la Vicerrectoría General

Fuente: Elaboración propia VRG con base en respuestas encuesta de percepción participantes del proceso

d. Presentación resultados Instrumento para la medición de resultados cuantitativos de la simplificación de procesos

Nombre actual del proceso	Gestión administrativa de apoyo a la formación
Tipo de simplificación realizada	Consolidación del proceso
Número de procesos consolidados (Si aplica)	5
Nombre de los procesos consolidados o del proceso rediseñado	Apoyo a la innovación académica, Gestión de programas curriculares, Admisiones, Registro y Matrícula, Gestión de la actividad académica
Fecha estimada inicial de la simplificación	1/07/2017
Fecha estimada final de la simplificación	1/10/2019
Cantidad de Procedimientos Antes de la Simplificación del proceso	170
Cantidad de Instructivos Antes de la Simplificación del proceso	27
Cantidad de Formatos Antes de la Simplificación del proceso	137
Cantidad de Guías Antes de la Simplificación del proceso	4
Cantidad de Manuales Antes de la Simplificación del proceso	1
Cantidad de trámites y servicios optimizados/simplificados a raíz de la simplificación del proceso	9
Cantidad de trámites y servicios automatizados a raíz de la simplificación del proceso	2
Resultado encuesta de satisfacción antes de la simplificación (%)	62,1
Número de etapas/actividades (antes de la simplificación)	15
Número de etapas/actividades (después de la simplificación)	16
Observaciones (Utilice este espacio si desea realizar alguna observación adicional)	Como el proceso de Gestión Administrativa de Apoyo a la Formación, aún está en transición no están disponibles datos como riesgos, indicadores, encuestas de satisfacción. Tampoco se puede decir el número de documentos resultado de la simplificación, porque aún no se ha concluido.



5. CONCLUSIONES

El proceso de Gestión administrativa de apoyo a la formación en esta medición de línea base presenta varias oportunidades de mejora tanto en sus procesos internos como sus relaciones con los procesos externos.