

	Proceso Evaluación de la Gestión de la Gestión y Rendición de cuentas	Página 1 de 6
		Código: EG-P-001
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INDICADORES	Versión: 04

1. OBJETIVO

Establecer y describir los mecanismos para la recopilación de variables y análisis de indicadores para la Gestión de la Universidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos de la Universidad. Inicia con la definición del indicador y finaliza con la consolidación de los indicadores en un informe de resultados por parte de la Oficina Asesora de Planeación.

3. RESPONSABLE

La Oficina Asesora de Planeación será la dependencia encargada de la adecuada ejecución de este procedimiento.

4. GENERALIDADES

Los líderes de procesos, los jefes de dependencias y coordinadores de grupo, según sea el caso, son responsables de garantizar la recopilación y consolidación de las variables consideradas en los indicadores, y la elaboración de los gráficos que reflejen el comportamiento de éstos. Además, deben analizar los resultados y generar las acciones correctivas, preventivas y de mejora que se deriven de este procedimiento.

Los líderes de procesos son responsables de reportar semestralmente los registros de análisis de datos y acciones correctivas, preventivas y de mejora de los indicadores, según la periodicidad de medición y análisis establecido en la ficha técnica del indicador.

La Oficina Asesora de Planeación será la responsable de consolidar la información recibida de los líderes de procesos y dar retroalimentación, apoyo y recomendaciones para la aplicación de este procedimiento a los líderes de los procesos.

El análisis de los resultados de las mediciones de los indicadores debe permitir la evaluación del desempeño de los procesos y la evaluación de la gestión institucional según lo planificado, así como identificar oportunidades de mejora.

El análisis de datos debe proporcionar información relacionada con:

- Cumplimiento de objetivos, metas institucionales y factores de éxito.

- El nivel de satisfacción de los usuarios.
- La conformidad con los requisitos del servicio.
- Las características, tendencias de los procesos y de los servicios.
- Factores que inciden en el comportamiento de los resultados de los procesos.

Los indicadores se deben categorizar de acuerdo al propósito para el cual se definieron, estas categorías son: Eficacia, Eficiencia o Efectividad.

Las políticas y lineamientos para la gestión de indicadores están definidos en la guía [EG-G01 Guía para la gestión de indicadores](#) de este proceso.

Las comunicaciones oficiales generadas por éste procedimiento, se tramitan y administran siguiendo el Procedimiento [GD-P01 Procedimiento para el control de comunicaciones oficiales](#).

5. DESCRIPCIÓN:

Nº.	Responsable/ Dependencia	Descripción de la Actividad
1	Responsable del proceso / Jefe de Dependencia / Coordinador de Grupo	<u>Definir indicador:</u> De acuerdo a la proveniencia del indicador (SUE, Acreditación Institucional o Proceso), diligencia el formato EG-F01 Ficha técnica de indicadores y el formato EG-F04 Formato para creación, modificación y retiro de indicadores y los envía a la Oficina Asesora de Planeación para su revisión y aprobación.
2	Técnico Administrativo / Oficina Asesora de Planeación	<u>Revisar y Aprobar indicador:</u> Revisa y aprueba el indicador descrito en el formato EG-F01 Ficha técnica de indicadores , y lo remite a la Oficina de Aseguramiento de la Calidad para su publicación. Si la ficha requiere ajustes se devuelve al proceso con las observaciones respectivas para su modificación. Una vez aprobada la ficha actualiza el formato EG-F03 Listado maestro de indicadores .
3	Oficina de Aseguramiento de la Calidad	<u>Publicar indicador:</u> Publica la ficha en el portal Web del Sistema de Gestión Integral de la Calidad "COGUI".
4	Persona delegada / Proceso	<u>Recolectar los datos:</u> Realiza la recopilación de los datos según la periodicidad de recolección establecida en el formato EG-F01 Ficha técnica de indicadores .

N°.	Responsable/ Dependencia	Descripción de la Actividad
5	Persona delegada / Proceso	<p><u>Calcular indicador y registrar resultados:</u> De acuerdo a la periodicidad de medición y análisis, consideraciones metodológicas y fórmula de cálculo descrita en el formato EG-F01 Ficha técnica de indicadores, registra los resultados correspondientes en el formato EG-F02 Formato para el seguimiento de indicadores.</p>
6	Persona delegada / Proceso	<p><u>Analizar los resultados:</u> Según el resultado del cálculo del indicador, analiza la información con respecto a la meta, y en caso que exista algún comportamiento atípico describe las causas del resultado en el formato EG-F02 Formato para el seguimiento y análisis de indicadores.</p>
7	Responsable del proceso / Jefe de Dependencia / Coordinador de Grupo	<p><u>Formular acciones</u> En caso de no cumplir la meta se genera la acción correctiva de acuerdo al procedimiento GC-P04 Procedimiento para la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora. De igual manera con base en el comportamiento y la tendencia de los resultados, estudia la necesidad de establecer acciones preventivas y/o mejora.</p> <p>Nota: Si el responsable del proceso considera que el indicador no es pertinente o requiere modificaciones diligencia el formato EG-F04 Formato para creación, modificación y retiro de indicadores y lo remite a la Oficina Asesora de Planeación.</p>
8	Líderes de Proceso	<p><u>Hacer seguimiento:</u> Realiza seguimiento a la medición de los indicadores según la frecuencia de medición y análisis establecida en la ficha técnica.</p>
9	Líderes de Proceso	<p><u>Consolidar información:</u> Consolida y envía a la Oficina Asesora de Planeación el formato EG-F02 Formato para el seguimiento y análisis de indicadores, de todos los indicadores de su proceso.</p>

Nº.	Responsable/ Dependencia	Descripción de la Actividad
10	Jefe / Oficina Asesora de Planeación	<p><u>Consolidar medición de indicadores y realizar informe:</u></p> <p>Consolida las mediciones de cada indicador remitidas por los líderes de proceso. Cuando un indicador tiene varias mediciones, se realiza un promedio aritmético de las mismas y este será el valor final del valor indicador. Posteriormente, analiza el comportamiento de los indicadores y realiza un informe consolidado, el cual es insumo para el Informe de la Revisión por la Alta Dirección.</p>

6. MARCO LEGAL

No aplica para este proceso

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

7.1. Protocolos de Indicadores del SUE. Ministerio de Educación Nacional.

7.2. Lineamientos para la Acreditación Institucional. Consejo Nacional de Acreditación.

8. REGISTROS:

Identificación		Almacenamiento (Archivo de gestión)		Protección	Recuperación (clasificación para consulta)	Disposición (Acción cumplido el tiempo de retención)
Código Formato	Nombre	Lugar y Medio	Tiempo de Retención	Responsable de Archivarlo		
EG-F01	Ficha técnica de indicadores	Oficina Asesora de Planeación / Papel – Electrónico	2 años en archivo de gestión	Jefe	<ul style="list-style-type: none"> • Fecha. • Proceso. 	Archivo central
EG-F02	Formato para el seguimiento y análisis de indicadores.	Oficina Asesora de Control Planeación / Papel – Electrónico	2 años en archivo de gestión	Jefe	<ul style="list-style-type: none"> • Fecha. • Proceso. 	Archivo central
EG-F03	Listado maestro de indicadores	Oficina Asesora de Control Planeación / Papel – Electrónico	2 años en archivo de gestión	Jefe	<ul style="list-style-type: none"> • Ninguna 	Archivo central
EG-F04	Formato para creación, modificación y retiro de Indicadores	Oficina Asesora de Control Planeación / Papel – Electrónico	2 años en archivo de gestión	Jefe	<ul style="list-style-type: none"> • Fecha. • Proceso. 	Archivo central
No aplica	Informe de indicadores	Oficina Asesora de Planeación / Papel	2 años en archivo de gestión	Jefe	<ul style="list-style-type: none"> • Fecha. 	Archivo central

9. REGISTRO DE MODIFICACIONES

Versión	Fecha	Ítem modificado	Descripción
01	03/04/2009	Pie de página	Se modificaron los responsables en la construcción del documento.
02	20/08/2009	Nombre del Procedimiento	Se modificó el nombre para hacerlo amplio.
		1. Objetivo	Se amplió el alcance del objetivo.
		2. Alcance	Se aclaró el alcance.
		4. Responsable	Se aclararon los responsables y algunas generalidades.
		5. Descripción	Paso 1, se amplió el alcance de la definición de indicadores.
			Paso 2, se fusionó con el paso 3.
			Paso 3, es una nueva actividad.
			Paso 4, Se simplifica la actividad.
			Paso 7, se amplía, aclara la actividad y se fusiona con el paso 8.
			Paso 8, es una nueva actividad.
Paso 9, es una nueva actividad.			
Paso 10, se simplifica la actividad.			
7. Documentos de Referencia	Se incluyeron dos documentos de referencia.		
8. Registros	Se incluyeron dos formatos nuevos, EG-F03 Listado maestro de indicadores y EG-F04 Formato para creación, modificación y retiro de Indicadores.		
03	17/09/2010	Pie de pagina	Se actualiza el nombre del proceso en el campo elaborado de acuerdo a la nueva estructura organica(acuerdo 017 del 2011)
		4. Generalidades	Se modificó el responsable de consolidar la información recibida por parte de los líderes de procesos.
		5. Descripción	Paso 2, se amplió y se precisó la descripción actividad.
			Paso 6, se mejoró la redacción de la actividad.
			Paso 8, se cambió frecuencia por periodicidad para describir de mejor forma la actividad.
Paso 10, se amplió el alcance de la definición de indicadores.			

Elaboró	Revisó	Aprobó
<p>María Reyes Sarmiento Responsable del Proceso Evaluación de la Gestión y Rendición de Cuentas 03/12/2012</p>	<p>Eira Rosario Madera Reyes Asesora de Calidad Grupo Gestión de la Calidad 23/01/2013</p>	<p>Ruthber Escorcia Caballero Rector Universidad del Magdalena 23/01/2013</p>

10. ANEXOS:

10.1 Flujograma

