

	Proceso Evaluación de la Gestión y Rendición de Cuentas GUÍA PARA LA GESTIÓN DE INDICADORES	Página 1 de 9
		Código: EG-G-001
		Versión: 02

1. OBJETIVO

Suministrar una herramienta para la creación, gestión y actualización de indicadores que permitan atenuar el flujo de información para la toma de decisiones en todos los niveles de la institución.

2. ALCANCE

Esta guía aplica a todos los procesos Institución.

3. RESPONSABLES

La Oficina Asesora de Planeación estará a cargo de brindar el acompañamiento necesario para implementación de esta guía en todos los procesos de la institución, así como la divulgación y comunicación de los resultados obtenidos a través de la plataforma ISOLUCION.

De igual manera el “Proceso de Evaluación de la Gestión” se encargará de capacitar y brindar acompañamiento a cada uno de los procesos para la creación, gestión y actualización de sus indicadores. Así mismo, elabora el informe anual de desempeño de cada uno de los indicadores de la institución.

Cada uno de los procesos de la Universidad del Magdalena debe crear, gestionar y actualizar sus indicadores de acuerdo a lo definido en esta guía.

4. GENERALIDADES

De acuerdo a la Real Academia Española (RAE) un indicador se define como algo que indica o sirve para indicar.

Este puede cumplir una función descriptiva en la cual aporta información real de una acción o programa y una función valorativa, donde añade a la información un juicio de valor basado en antecedentes objetivos sobre si el desempeño de la actuación o programa es o no adecuado.

La Universidad del Magdalena cuenta con una serie de indicadores institucionales los cuales se clasifican en tres familias de la siguiente manera:

Indicadores SUE: Conjunto de indicadores con los que anualmente el Ministerio de Educación Nacional evalúa el desempeño de cada Institución de Educación Superior (IES) y el del Sistema Universitario Estatal (SUE). Este conjunto de indicadores luego de un modelamiento matemático se convierte en la fuente para la distribución de recursos de que trata el artículo 87 de la ley 30 de 1992.

La forma de construcción de estos indicadores está determinada por los protocolos que emite la Subcomisión Técnica del SUE, por tanto dichos indicadores no hay que crearlos, sino que cada uno de los procesos debe adoptarlos de acuerdo a la pertinencia de su objetivo y a las actividades que desarrollan.

Es importante que los procesos sigan estas recomendaciones al adoptar un indicador SUE:

- **Cumplimiento de los Protocolos:** La definición de estos indicadores están de acuerdo a los protocolos que anualmente el MEN define, revisa y socializa por medio de la Subcomisión Técnica. Por tanto la plataforma ISOLUCION cuenta en su totalidad con cada uno de los lineamientos establecidos en el protocolo.
- **Fuentes de la información:** Es importante que identificar todas las fuentes que generan información para su cálculo.
- **Fecha de creación y modificación:** Estas fechas son las que establezca el protocolo del SUE.

Indicadores de acreditación: Están relacionados con los Parámetros de medición de los factores de acreditación institucional, establecidos por el Consejo Nacional de Acreditación (CNA).

Por tanto, estos indicadores no hay que crearlos, sino que cada uno de los procesos debe adoptarlos de acuerdo a la pertinencia de su objetivo y a las actividades que desarrollan. En algunos casos, el CNA no presenta la fórmula de cálculo, sino el nombre del indicador, a partir de allí cada proceso es libre de definirlos cumpliendo con los criterios de validación de los indicadores.

Indicadores de procesos: Estos indicadores sirven para medir el desempeño de cada uno de los procesos y con estos el desempeño del Sistema de Gestión Integrado (SGI). Por tanto deben estar alineados al objetivo del proceso y a las actividades que se desarrollan dentro del mismo.

A diferencia de los anteriores, estos indicadores deben ser creados por cada uno de los procesos siguiendo el esquema del ciclo de gestión y formulación de los indicadores propuesto en esta guía.

5. GESTIÓN Y FORMULACIÓN DE INDICADORES

La formulación y gestión de los indicadores de la Universidad del Magdalena se realiza a través de la plataforma <https://coguipius.unimagdalena.edu.co/IsolucionCalidad/PaginaLogin.aspx> en el módulo “Medición”.

Para realizar este proceso, puede apoyarse con el instructivo “EG-I-002 Creación, medición, visualización y reporte de Indicadores en la Plataforma ISOLUCION”.

El proceso de formulación y gestión de indicadores sigue el ciclo que se muestra en la Figura 1 en el cual intervienen dos actores: los integrantes del proceso interesado y la OAP.

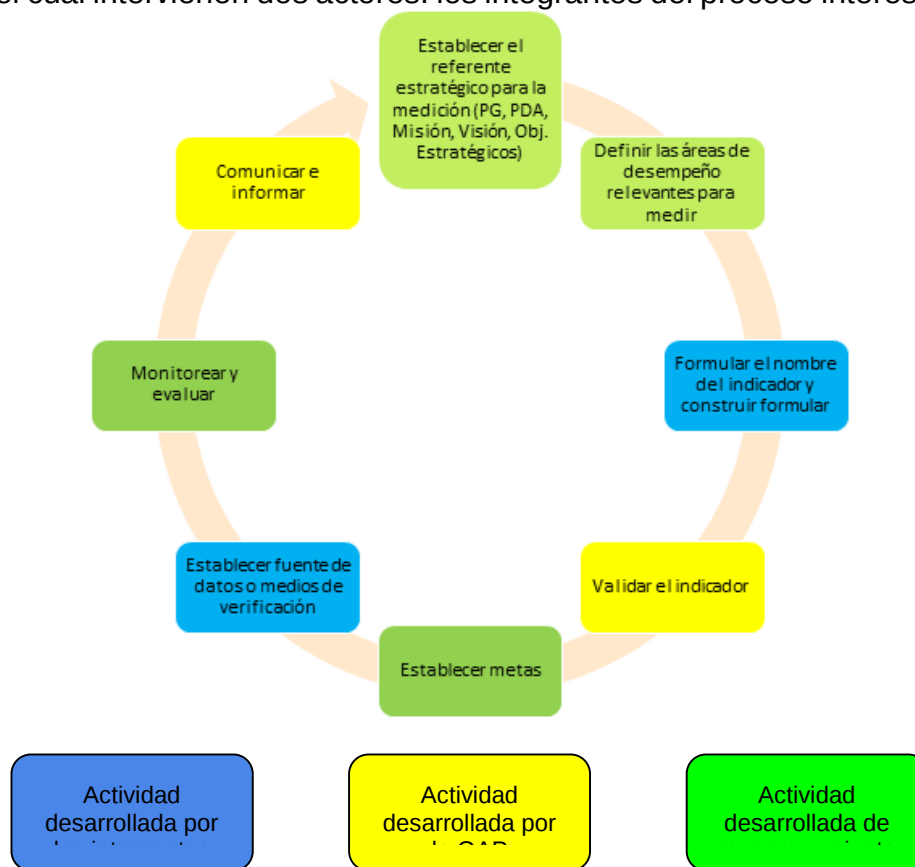


Figura 1. Ciclo de gestión y formulación de indicadores.

Es importante tener en cuenta que las dependencias que son fuentes de datos de los indicadores **NO** siempre son las mismas que deben gestionar el indicador, recuerden que los indicadores van alineados a un referente estratégico.

Los líderes de proceso son los responsables de comunicar e informar a todas las partes interesadas los indicadores que hacen parte de su proceso y coordinar que las actividades para la formulación y gestión del mismo se realicen de manera sistémica.

5.1. RECOMENDACIONES PARA LA GESTIÓN Y FORMULACIÓN DE INDICADORES:

- **¿Cómo establecer el referente estratégico?**

Se aconseja que el referente estratégico de cada proceso vaya ligado a cualquiera de los siguientes documentos estratégicos de la institución:

- Plan de gobierno.
- Plan de acción.
- Plan de desarrollo.
- Objetivos estratégicos.
- Retos prioritarios.
- Objetivos de desarrollo sostenible.
- Resolución de acreditación institucional.

De manera que cada proceso pueda ver reflejado el cumplimiento de su objetivo en los niveles más altos de la institución y que sea tangible el aporte que le hace al desarrollo de la misma.

Para esto cada proceso debe identificar las estrategias, acciones y actividades que ya están definidas en los documentos estratégicos a las cuales puede contribuir con el desarrollo eficiente, eficaz y efectivo de las actividades desarrolladas dentro del mismo.

- **¿Cómo determinar el tipo de indicador?**

Para determinar el tipo de un indicador, primero se debe determinar a cuál de las siguientes preguntas responde el RESULTADO del mismo:

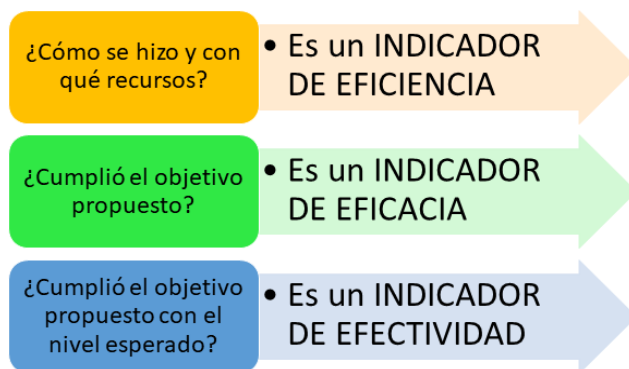


Figura 2. Cómo determinar el tipo de indicador.

Indicador de eficiencia: Mide la relación entre los productos y servicios generados con respecto a los insumos o recursos utilizados. Ejemplo: Gasto operativo/ Total de estudiantes.

Indicador de eficacia: Mide el grado de cumplimiento de las metas y objetivos propuestos en la realización y/o prestación del servicio en la entidad.

Indicador de efectividad: Mide el impacto que causó el producto y/o servicio frente a las partes interesadas.

- **¿Cómo definir el nombre de un indicador?**

El nombre es la forma de identificar un indicador. Debe cumplir las siguientes características:

- Debe ser breve y conciso.
- Expresar al lector una idea clara de lo que se quiere medir.

El nombre del indicador, puede ser de diferentes formas, sin embargo a continuación se presentan algunas formas de las más comúnmente usadas:

- Porcentaje de cumplimiento de...
- Relación entre el...
- Número total de...

Ejemplos:

- Número de artículos científicos publicados por docentes de tiempo completo **(Indicador de eficiencia)**.
- Porcentaje de estudiantes beneficiados con el programa de ayudantías académicas **(Indicador de eficacia)**.
- Porcentaje de estudiantes que se ubican en el nivel alto y nivel medio de las pruebas Saber-PRO **(Indicador de efectividad)**.

- **¿Cómo validar un indicador?**

Es importante contar con indicadores balanceados que cumplan con los requisitos técnicos y las necesidades de la información. Para lo cual deben cumplir con los criterios de validación definido en la Figura 3.



Figura 3. Criterios para la validación de indicadores.

Por otro lado, si el proceso quiere adoptar un Indicador SUE o un indicador de acreditación la OAP debe verificar que:

- Las fuentes de información sean las adecuadas.
- La manera como se expresa el indicador, realmente corresponda estrictamente con los aspectos de acreditación definidos por el CNA.

• **¿Cómo determinar la meta de un indicador?:**

La meta es el resultado que se espera alcanzar en un periodo de tiempo determinado que queremos nuestro indicador refleje. Se puede determinar de la siguiente forma:

Cuando se conocen resultados de periodos anteriores arrojados por el indicador:

- **A partir de datos históricos:** cuando se conocen los resultados del pasado arrojados por n indicador, se puede realizar una proyección y determinar lo que se espera en el siguiente periodo. Ejemplo: si la tendencia dice que el resultado esperado es X entonces la meta es X+1.

Cuando NO se conocen resultados de periodos anteriores arrojados por el indicador:

- **A partir de comparaciones:** Se puede observar en una institución de igual complejidad los resultados obtenidos en sus indicadores y determinar una meta.
- **A partir de tendencias del entorno:** Se puede observar el comportamiento general de las IES a nivel nacional y establecer una meta.

- **A partir de políticas institucionales o estatales:** Las metas también pueden ser definidas en función del cumplimiento de políticas institucionales o estatales.
- **A partir de construcción participativa:** consiste en reunirse en equipo de trabajo y por medio de lluvia de ideas u otra técnica llegar a un acuerdo de una meta para un indicador determinado.

- **¿Cómo establecer la fuente de datos o medios de verificación?**

Una vez se haya validado el indicador, se da por sentado que cumple con todos los criterios, uno de ellos es el criterio de dependencia en donde se establece que el indicador “Responde única y exclusivamente a las acciones que desarrolla y controla la institución” en este caso al proceso. Por tanto los integrantes del proceso tienen total claridad sobre ¿Dónde pueden recoger la información? y ¿Cada cuánto se puede hacer?.

- **¿Cómo realizar el monitoreo y evaluación?**

Una vez se tenga el dato con el cual cada proceso alimentará a sus indicadores en la etapa de monitoreo y evaluación. Esta etapa se hará a través de <http://coguipius.unimagdalena.edu.co/> en el módulo “Medición” en la periodicidad establecida al momento de la creación de indicadores en esta plataforma.

El responsable será el líder del proceso, quien de acuerdo a esta periodicidad y a los resultados arrojados por el indicador hará el análisis y evaluación del mismo.

Existen diferentes formas de evaluación y análisis:

- **Estática:** El análisis estático es simplemente comparar si la meta de un periodo se cumplió o no, sin mirar tendencias. Se utiliza por lo general para indicadores nuevos de los cuales no se tiene información histórica.
- **Dinámica:** cuando se analiza el resultado de un indicador comparándolo con su comportamiento histórico. Este tipo de análisis ayuda a realizar ajustes a la meta y a determinar cuándo un indicador ya no es indispensable.
- **Comparada:** cuando se analiza el resultado de un indicador comparándolo con el resultado de otras instituciones. Este tipo de análisis sirve para generar retos frente a otras IES de igual o mayor complejidad.

De igual manera, cuando se evalúa y analiza un indicador se pueden presentar diferentes situaciones:

- **Aceptación:** Se da en el ciclo de gestión del indicador, cuando se mide y se logra la meta, y con ellos se avala seguir con la próxima medición.

- **Actualización del indicador:** Se da cuando se mide y se logra la meta, pero se decide hacer algún ajuste al indicador por diferentes situaciones entre esas: que la meta está subestimada, o se puede decidir retirar el indicador porque ya quedó marcada la tendencia y no se considera necesario seguir con las mediciones.
- **Generación de una acción correctiva, preventiva o de mejora para el proceso:** Se da generalmente cuando no se cumple la meta esperada, la plataforma ISOLUCION da la opción de manera automática para crear la acción, para realizar este proceso favor revisar el instructivo creación de acciones en isolucion.

El cargue de los datos y análisis se detallará en el instructivo “EG-I-002 Creación, medición, visualización y reporte de Indicadores en la Plataforma ISOLUCION”.

- **¿Cómo comunicar e informar?**

Como se establece en el ítem anterior, cada proceso es responsable de la alimentación y seguimiento de los indicadores, así como del análisis inicial y del levantamiento de las acciones que favorezcan el cumplimiento de las metas de los mismos a través de la plataforma ISOLUCION.

Sin embargo, la OAP es la encargada de tomar estos resultados y adecuarlos para ser presentados a la alta dirección así como a todos los niveles de la institución.

6. TABLEROS DE CONTROL

Una vez creados los indicadores, la OAP se encargará de construir “Tableros de control” para el seguimiento constante del desempeño de los procesos y de la institución en general. Estos tableros mandaran alertas a través de semáforo que de manera visual mostrara dicho desempeño.

Estos tableros serán creados a través de la plataforma <https://coguiplus.unimagdalena.edu.co/IsolucionCalidad/frmHome.aspx> a través del módulo “Medición”.

Para un mayor detalle sobre la creación de los tableros de control, revise el instructivo “EG-I-002 Creación, medición, visualización y reporte de Indicadores en la Plataforma ISOLUCION”.

7. MARCO LEGAL

No aplica para este documento

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

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

8.3. Manual de implementación del MECI segunda versión. Departamento Administrativo de la Función Pública.

Versión	Fecha	Ítem modificado	Descripción
01	17/09/2010	Todos los ítems	Se ajustaron todos los ítem de acuerdo a como se va a llevar en la plataforma Isolucion.

Elaboró	Revisó	Aprobó
<i>Grupo Gestión de la Calidad</i> <i>Oficina Asesora de Planeación</i> <i>22/02/2018</i>	<i>Eira Madera Reyes</i> <i>Asesora Sistema de Gestión</i> <i>Grupo Gestión de la Calidad</i> <i>26/02/2018</i>	<i>John Taborda Giraldo</i> <i>Responsable proceso Evaluación de</i> <i>la Gestión y Rendición de cuentas.</i> <i>Jefe Oficina Asesora de Planeación</i> <i>02/03/2018</i>