

GUÍA PARA LA FORMULACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la formulación y administración del sistema de indicadores de gestión y de calidad en la Universidad del Quindío.

ALCANCE

Las instrucciones de esta guía aplican a las acciones metodológicas realizadas para la formulación y administración de los indicadores de gestión y de calidad en la Universidad del Quindío, con el fin de realizar seguimiento y evaluación a las metas propuestas en los planes de desarrollo y estratégicos, al cumplimiento de la misión institucional, además del sistema de gestión de calidad.

DEFINICIONES

Análisis e Interpretación de Indicadores: El análisis se entiende como el proceso mediante el cual se categorizan, ordenan y describe el comportamiento de uno o varios indicadores, con el fin de determinar los resultados de la gestión de la Universidad o de un área académica o administrativa determinada. De otro lado, la interpretación se enfoca a establecer la relación causa – efecto (¿por qué?) del resultado y de establecer las acciones correctivas y de mejora de acuerdo con la desviación positiva o negativa que se presente.

Calidad. Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

NOTA 1 El término "calidad" puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente.

NOTA 2 "Inherente", en contraposición a "asignado", significa que existe en algo especialmente, como una característica permanente. (Tomado de la NTC GP 1000:2009 numeral 3.9)

Dato: Es la representación simbólica, es decir, numérica, alfabética, entre otras de los atributos o características del servicio que oferta la Universidad. Los datos por sí solos no contienen ninguna información, solo cuando estos son analizados de manera conjunta y su relación entre ellos, tienen relevancia e importancia al momento de la toma de decisiones.

Eficacia: Mide los resultados alcanzados con base en los objetivos y metas propuestas, se parte que estos se encuentran alineados a la visión y misión institucional, es decir, el cumplimiento de los atributos de calidad del servicio.

GUÍA PARA LA FORMULACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

Otra forma de expresar la definición, es el logro de los objetivos y metas de un plan, en otras palabras, es la cuantificación de los resultados esperados alcanzados.

Para el logro de la eficacia es necesario que las diferentes etapas del proceso se cumplan de manera organizada y ordenada sobre la prioridad e importancia para el logro de los planes institucionales.

Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

NOTA: La medición de la eficacia se denomina en la Ley 872 de 2003 como una medición de resultado. (Tomado de la NTC GP 1000:2009 numeral 3.23)

Eficiencia: Mide los esfuerzos realizados para alcanzar los objetivos y metas institucionales, es decir, el costo, el tiempo, el uso adecuado de recursos y talentos, cumplir con los atributos de calidad propuestos, siendo estos los elementos inherentes a la eficiencia.

En otras palabras se puede definir como el uso racional de los talentos y recursos para la consecución de los objetivos y metas institucionales.

Los resultados más eficientes se logran cuando se hace un uso adecuado de los recursos y talentos para el logro de los objetivos y metas propuestos en el momento oportuno y al menor costo posible, sin dejar de lado el cumplimiento de los parámetros de calidad establecidos para la prestación del servicio.

Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados. (Tomado de la NTC GP 1000:2009 numeral 3.24)

Efectividad: Se puede definir como una medida del impacto del servicio en la sociedad, de otra forma, es el impacto que tiene el cumplimiento de nuestra visión y misión en el entorno de la Universidad.

Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

NOTA: La medición de la efectividad se denomina en la Ley 872 de 2003 como una medición del impacto. (Tomado de la NTC GP 1000:2009 numeral 3.22)

Gestión. Actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad. (Tomado de la NTC GP 1000:2009 numeral 3.31)

GUÍA PARA LA FORMULACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

Indicador: Son medidas cuantificables o cualificables para evaluar el desempeño organizacional en las dimensiones básicas de la Universidad, de una unidad académica o administrativa, una acción o proyecto determinado, es decir, la relación entre los objetivos o metas y el resultado. La utilización de indicadores es parte fundamental del proceso de evaluación y seguimiento institucional, señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según sea el caso.

Los indicadores son expresiones cuantitativas o cualitativas que reflejan aspectos del cumplimiento de metas propuestas dentro del proceso de planeación o la misión de la institución, y por lo general son índices que muestran relaciones cuantitativas entre dos variables.

Estos se deben considerar como el fundamento del proceso de retroalimentación en la ejecución de planes y proyectos de gran importancia a largo, mediano y corto plazo, ya que permite realizar ajustes o correcciones necesarias al momento del seguimiento, o tomar medidas necesarias al realizar la evaluación.

Con base en el documento del Departamento Nacional de Planeación de Colombia “*Marco Teórico del Banco de Indicadores Sectoriales*” las cualidades más representativas de los indicadores son las siguientes¹:

- **Validez:** *Deben reflejar y medir los efectos y resultados del programa o proyectos, y los factores externos a estos.*
- **Pertinencia:** *Deben guardar correspondencia con los objetivos y la naturaleza del programa o proyecto, así como con las condiciones del contexto (Medio social) en donde se gestiona.*
- **Sensibilidad:** *Deben reflejar el cambio de la variable en el tiempo, es decir, debe cambiar efectiva y en forma persistente a lo largo del periodo de análisis.*
- **Relevancia:** *Deben servir efectivamente al usuario para la toma de decisiones. Es decir deben, captar un aspecto esencial de la realidad que buscan expresar, en términos cualitativos en su dimensión temporal.*
- **Representatividad:** *Deben expresar efectivamente el significado que los actores le otorgan a determinada variable.*
- **Confiabilidad:** *Las mediciones que se hagan, por diferentes personas deben arrojar los mismos resultados.*
- **Demostrables:** *Deben evidenciar los cambios buscados.*
- **Fácticos:** *Deben ser objetivamente verificables.*

¹MARCO TEÓRICO DEL BANCO DE INDICADORES SECTORIALES. Departamento Nacional de Planeación. Bogotá. 2002. Pág. 9

GUÍA PARA LA FORMULACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

- **Eficientes:** *Deben ser exactos al expresar el fenómeno.*
- **Suficientes:** *Por sí mismos, deben expresar el fenómeno, sin ser redundantes.*
- **Flexibles:** *Con la virtud de adecuarse a la realidad de lo que se pretende medir y a la disponibilidad y confiabilidad de la información.*

CLASE DE INDICADORES:

- **INDICADORES DE EFICACIA:** *Sirven para establecer si los objetivos y metas programados se cumplieron. Generalmente son indicadores de Resultado.*
- **INDICADORES DE EFICIENCIA:** *Mide el óptimo uso de los recursos para la obtención de los resultados.*
- **INDICADORES DE EFECTIVIDAD:** *Miden el impacto del resultado dentro de la población objetivo, generalmente se establece en mitigación de las necesidades básicas de la población o el efecto del resultado.*

Además de los anteriores indicadores citados, en la Universidad del Quindío se tendrán en cuenta los siguientes dos:

Indicadores Ambientales: Considerados como las herramientas de medición que permiten monitorear el estado y variación en el uso de materiales, insumos, agua y energía, además de la reducción de los diferentes tipos de desechos, residuos y emisiones que se producen en la organización.

Indicadores de Economía: Buscan medir la capacidad que tiene la Universidad para generar y administrar adecuadamente los recursos financieros en pro del cumplimiento de la visión y la misión institucional, es decir, en manejo de caja, del presupuesto, de la preservación del patrimonio, recuperación de cartera, además de la capacidad de generación de ingresos partiendo de las funciones básicas del ente universitario (Autofinanciación).

En la Universidad del Quindío los indicadores se categorizan de la siguiente manera:

Indicadores Estratégicos o de Calidad: Son aquellos indicadores que permiten medir el cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales o de calidad de la Universidad.

Indicadores Tácticos: Se pueden definir como los indicadores que permiten medir el cumplimiento de los objetivos de los macroprocesos, deben de estar alineados a los indicadores estratégicos.

GUÍA PARA LA FORMULACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

Indicadores Operativos: Son aquellos cuya función es permitir analizar el grado de ejecución de las metas propuestas en cada uno de los planes a corto plazo, es decir, plan anual de gestión, planes de acción, acuerdos de gestión, compromisos laborales, planes de mejoramiento, entre otros. Estos deben tener una estrecha relación con los indicadores tácticos o de calidad.

Índice: Se puede definir como el coeficiente mediante el cual se expresa la relación de variables que permiten comparar las características de las organizaciones y los procesos, son útiles para medir el cumplimiento de metas y rendimientos, además de determinar las posibles desviaciones en las relaciones causa – efecto entre el talento humano, materias primas e insumos que conforman un proceso y los resultados de este, por lo general se expresa en términos de porcentaje (%).

Magnitudes: Se considera como todo aquello que aporta al cumplimiento de la visión y misión institucional y que pueda ser medido, que pueda ser representado a través de un símbolo (Número, letra, entre otros).

Plan de Desarrollo Institucional (PDI): Documento construido participativamente y que establece las apuestas institucionales a largo plazo, para el período determinado en su construcción y con el propósito de orientar el accionar de la organización.

Plan Estratégico (PE): Documento que establece las líneas estratégicas, programas y proyectos que se propone ejecutar la institución en un período a mediano plazo, por lo general a tres (3) o cuatro (4) años para el cumplimiento de las metas propuestas en el Plan de Desarrollo Institucional.

Plan de Acción (PA): El plan de acción es un tipo de plan que prioriza las acciones más importantes para cumplir con ciertos objetivos y metas, constituyendo la guía o estructura a la hora de llevar a cabo un proyecto que cuenta con recursos asignados en el Plan Operativo Anual de Inversiones.

Plan Anual de Gestión (PAG). El plan anual de gestión (PAG) es una herramienta que permite ordenar información relevante para llevar a cabo la gestión de un área institucional (macroproceso) durante un período de un año, en concordancia con la orientación estratégica de la Universidad contenida en el plan estratégico. Contempla la interrelación del talento humano, con los recursos financieros, materiales y tecnológicos disponibles para el cumplimiento de los propósitos del área, en concordancia con el acuerdo de gestión o acuerdo de compromisos suscrito por el responsable de la misma y materializa los

GUÍA PARA LA FORMULACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

compromisos de cada unidad organizacional en términos de resultados concretos, medibles, realizables y verificables.

Plan Mejoramiento por Procesos (PMP). Constituyen los planes administrativos que contienen las acciones de mejoramiento a nivel de los procesos y de las áreas responsables dentro de la organización, que han de adelantarse para fortalecer su desempeño y funcionamiento en procura de los objetivos institucionales.

Registro. Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas.

NOTA 1: Los registros pueden utilizarse, por ejemplo, para documentar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones acciones preventivas y acciones correctivas.

NOTA 2: En general los registros no necesitan estar sujetos al control del estado de revisión. (Tomado de la NTC GP 1000:2009 numeral 3.46)

Variable: Se puede definir como una de las características del servicio que ofrece la Universidad y que toma un valor al momento de medir la gestión de la institución o de un área académica o administrativa, este valor es diferente en cada uno de ellos. Cantidad de artículos publicados en revistas indexadas, Profesores con título de doctorado, entre otras son consideradas variables que aportan al logro de la visión y misión de la Universidad.

ASPECTOS METODOLÓGICOS

Dentro de la evaluación y seguimiento de la gestión y la calidad en la Universidad del Quindío se identifican diferentes tipos de indicadores en el Sistema de Gestión de la Calidad, para lo cual se agruparan de la siguiente forma:

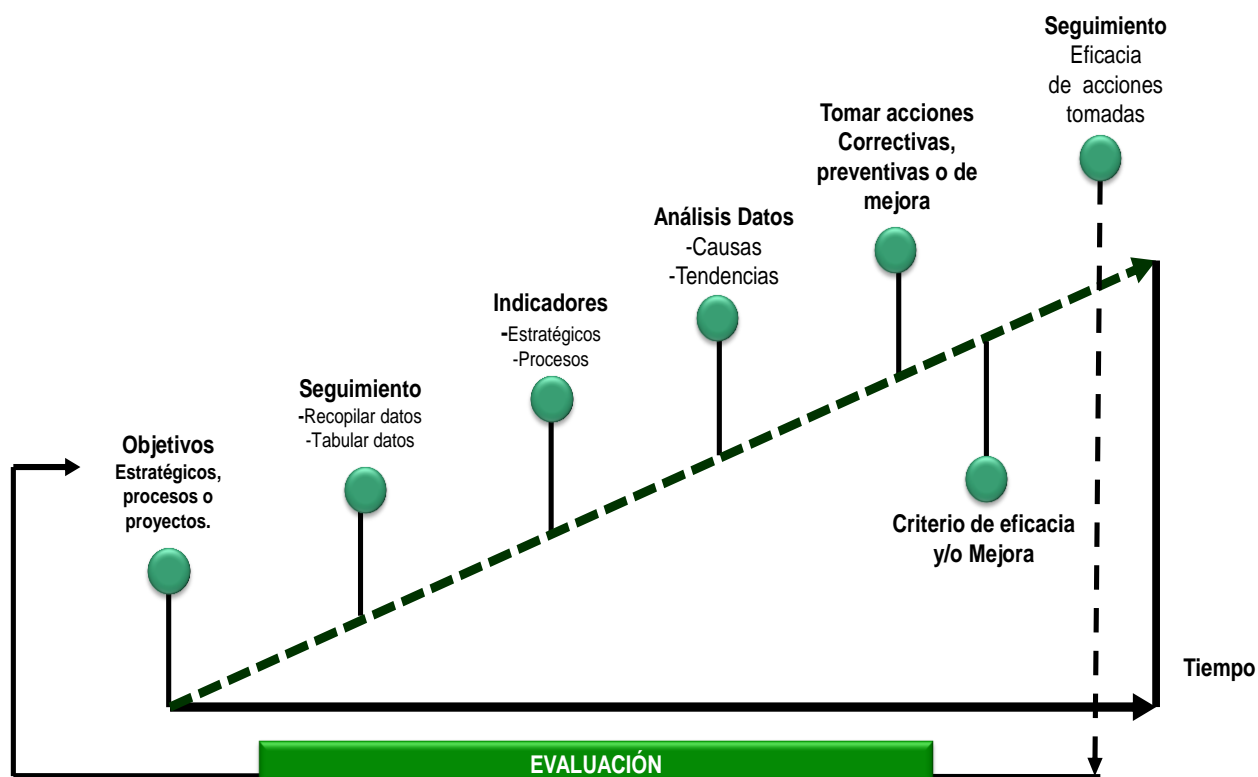
GUÍA PARA LA FORMULACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN



En cuanto al proceso de evaluación y seguimiento de la gestión y la calidad y su relación con el ciclo de Deming o PHVA (Planear, hacer, verificar y actuar), se puede decir que la construcción de indicadores representa el planear, el hacer se evidencia en la aplicación de las mediciones, el verificar al momento de analizar los datos y el actuar cuando se ejecutan las acciones correctivas o de mejora productos del análisis de los resultados.

El éxito en la construcción de los indicadores depende de varios factores, siendo uno fundamental la construcción del objetivo a evaluar, este debe tener una estructura que se parta del reto propuesto, seguido de la variable para continuar con la cantidad (meta) posteriormente el tiempo en el que se va a desarrollar (cuando) y terminar con en cómo se va alcanzar el objetivo propuesto.

GUÍA PARA LA FORMULACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN



Fuente: Tomado del Curso Formación en Indicadores de Gestión. ICONTEC. Armenia. Diciembre de 2012.

Dentro del proceso de construcción y administración de indicadores es necesario establecer una serie de acciones que permitan estructurar un sistema de indicadores efectivo en el mejoramiento institucional:

GUÍA PARA LA FORMULACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

IDENTIFICACIÓN DE LOS RETOS INSTITUCIONALES: Misión, Visión, Objetivos Estratégicos, Planes Estratégicos, Planes Anuales de Gestión, entre otros.

ESTABLECER LOS PUNTOS CLAVE DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN: Identificación de indicadores, tipo de indicadores.

CONSTRUCCIÓN DE FICHA TÉCNICA: Asignar responsabilidades (cálculo y análisis e interpretación), construir formula (Índice), establecer referentes, entre otra información.

VALIDACIÓN DEL INDICADOR: Revisión y visto bueno por parte de los macroprocesos de planeación estratégica y gestión de calidad.

CÁLCULO, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE INDICADORES: Solicitud de la información base para el cálculo del indicador, análisis e interpretación de los resultados y establecimiento de las acciones correctivas o de mejora.

IMPLEMENTACIÓN ACCIONES CORRECTIVAS O DE MEJORA: Proceso de desarrollado por los responsables de cada una de las acciones propuestas.

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS O DE MEJORA: Inicialmente lo realiza el responsable del macroproceso y en los diferentes procesos de auditoría que se realicen.

Fuente: Adaptado de: Guía para la Construcción de Indicadores de Gestión. Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP. Bogotá. Agosto de 2012.

Al momento de construir los indicadores se debe tener en cuenta que estos de sean sencillos, objetivos y de fácil manejo, es decir que puedan ser entendidos por todos los usuarios, pero además deben de responder y adecuarse a las necesidad de la Universidad.

Para lograr la efectividad de un sistema de indicadores además de su validez, es necesario que estos se encuentren alineados a los propósitos y objetivos

GUÍA PARA LA FORMULACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

fundamentales institucionales y de los macroprocesos, que se encuentran representados en los planes largo plazo (Plan de Desarrollo Institucional), como a mediano (Plan estratégico) y corto plazo (Plan Anual de Gestión, Planes de Acción, Planes de Mejoramiento, entre otros).

La Universidad en el Plan de Desarrollo Institucional se fija una serie de objetivos a largo plazo que permiten cumplir con la misión y alcanzar la visión propuesta, es decir los objetivos estratégicos y de acuerdo con los lineamientos de institucionales estos mismos permiten cumplir con la política de calidad del ente universitario, para el logro se trazan una serie de estrategias que son ejecutadas a nivel táctico por los macroprocesos, transformándose en los objetivos a este nivel, cuando estas se despliegan al siguiente nivel el operativo se convierten en metas a corto plazo que son plasmadas en: los Planes Anuales de Gestión, Planes de Acción (Para los proyectos), Acuerdos de Gestión (Directivos), Agendas Académicas (Profesores), Compromisos Laborales (Administrativos), Planes de Mejoramiento, entre otros.



GUÍA PARA LA FORMULACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

En el sistema de indicadores de la Universidad del Quindío se identificarán tres (3) categorías: Estratégicos o de Calidad, Tácticos y Operativos, de estos se desprenden cinco (5) tipos: Eficacia, Eficiencia, Efectividad, Economía y Ambientales.



La construcción del índice (fórmula matemática) debe permitir que el resultado arrojado explique el comportamiento de las variables que se están tratando de medir, y a su vez esta tenga una relación directa con la meta y el objetivo al que se quiera realizar seguimiento o evaluación, es decir sea el resultado del indicador propuesto.

GUÍA PARA LA FORMULACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

La siguiente etapa es la validación del indicador, proceso que realizan los macroprocesos de planeación estratégicos y gestión de la calidad, con el fin de asegurar que la información suministrada por el indicador sea confiable y cumpla con el propósito propuesto, es decir, se convierta en una herramienta para los procesos de seguimiento, evaluación y de mejora continua, al igual que para la toma de decisiones y la rendición de cuentas.

Dentro de la Guía para la Construcción de Indicadores de Gestión diseñada por la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, expedida en el mes de agosto de 2012, se determinan una serie de criterios bajo los cuales los macroprocesos antes mencionados evaluarán la coherencia y capacidad de los indicadores construidos, estos son²:

Pertinencia: Debe referirse a los procesos y productos esenciales que desarrolla cada institución para reflejar el grado de cumplimiento de sus objetivos institucionales. La medición de todos los productos o actividades que realiza la institución genera una saturación de información, tanto al interior de la organización como fuera de ésta.

Relevancia: Asegurarse que estoy midiendo los objetivos vinculados a lo estratégico. Cuando se trata de organizaciones que tienen más de un producto o servicio, es conveniente desarrollar un conjunto de indicadores globales que represente su accionar estratégico vinculado a su misión.

Homogeneidad: Este criterio implica preguntarse cuál es la unidad de producto (atenciones médicas, asesorías legales, visitas inspectoras, etc.) y, más importante, procurar que dichas unidades de producto sean equivalentes entre sí en términos los recursos institucionales que consumen (horas hombre, cantidad de insumos materiales, etc.). Si no se da la equivalencia, para alcanzar las metas se tenderá a ejecutar sólo las acciones que demandan relativamente menos recursos, postergando o anulando las más costosas o complejas, que a menudo son las que tienen un mayor impacto sobre la gestión institucional.

Independencia: Los indicadores deben responder en lo fundamental a las acciones que desarrolla y controla la institución o a las variables del entorno que se vean afectadas directamente por esas acciones. No puede estar condicionado a factores externos, tales como la situación general del país, la labor legislativa del parlamento o la actividad conexas de terceros (públicos o privados).

² INDICADORES DE DESEMPEÑO EN EL SECTOR PÚBLICO. Comisión Económica para América Latina y el Caribe –CEPAL. Santiago de Chile. Noviembre de 2005.

GUÍA PARA LA FORMULACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

Costo: *La obtención de la información para la elaboración del indicador debe ser a costos que tengan correlación con los recursos que se invierten en la actividad.*

Confiabilidad: *Digno de confianza, independiente de quién realice la medición. En principio la base estadística de los indicadores debe estar en condiciones de ser auditada por las autoridades de la institución y examinada por observadores externos.*

Simplicidad y Comprensividad: *Existe una tensión entre ambos criterios: se deben cubrir los aspectos más significativos del desempeño, pero la cantidad de indicadores no puede exceder la capacidad de análisis de los usuarios, tanto internos como externos. Los indicadores deben ser de fácil comprensión, libre de complejidades.*

Oportunidad: *Debe ser generado en el momento oportuno dependiendo del tipo de indicador y de la necesidad de su medición y difusión.*

No-redundancia: *Debe ser único y no repetitivo.*

Focalizado en áreas controlables: *Focalizado en áreas susceptibles de corregir en el desempeño de los organismos públicos generando a la vez responsabilidades directas en los funcionarios y el personal.*

Participación: *Su elaboración debe involucrar en el proceso a todos los actores relevantes, con el fin de asegurar la legitimidad y reforzar el compromiso con los objetivos e indicadores resultantes. Esto implica además que el indicador y el objetivo que pretende evaluar sea lo más consensual posible al interior de la organización.*

De acuerdo con los periodos establecidos para la medición del indicador, se debe ejecutar la tarea de recolección de datos, en las fuentes establecidas, para lo cual cada Líder de macroproceso, con el equipo de trabajo, realiza dicha acción, además de aplicar la fórmula respectiva y analizar el resultado obtenido, el cual se comparará con las metas establecidas, con el fin de establecer las posibles desviaciones positivas o negativas y establecer las actividades de mejora o correctivas respectivas. Los datos base (Fuente de información) para el cálculo deben de estar soportados, al igual que documentarlo para su seguimiento y respectiva trazabilidad.

Los resultados de los indicadores deben de ser comunicados de acuerdo con los lineamientos trazados más adelante en esta guía, esto con el fin de poder los

GUÍA PARA LA FORMULACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN






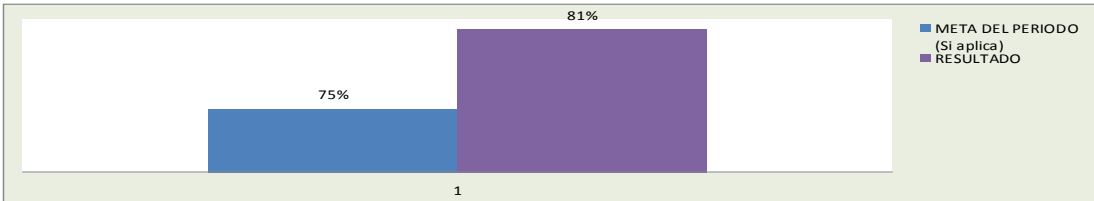
difundir de acuerdo con los usuarios de la información resultante, debe ir acompañado de un lenguaje sencillo y entendible, además de la oportunidad con el fin de generen los efectos positivos en el momento de la toma de decisiones por parte de la alta gerencia universitaria.

Para el análisis de los indicadores es necesario partir de la comparación del resultado con la meta propuesta, esto con el fin de determinar el resultado de la gestión de la Universidad o del área académica o administrativa, luego de tener identificado dicho comportamiento, se comienza el proceso de interpretación mediante la identificación de la relación causa – efecto, esto a través de la de resolver los interrogantes necesarios del por qué? se presenta la situación, dicho proceso se debe realiza con la participación del equipo de trabajo, hasta encontrar la real causa de dicho resultado, convirtiéndose en la base para el establecimiento de las acciones correctivas y de mejora necesarias para eliminar o mitigar la causa identificada.

FICHA TÉCNICA

La ficha técnico se considera como la forma de presentación, relación, análisis e interpretación de la información concerniente a los indicadores de la Universidad del Quindío, para el caso de la institución se construirán solamente para los indicadores estratégico o de calidad y los tácticos, en cuento a los operativos por su variedad y cantidad su administración y control a través de fichas técnicas se convierte en un proceso poco eficiente.

GUÍA PARA LA FORMULACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		FICHA TÉCNICA INDICADORES DE GESTIÓN						
Código: A.GH.FTI.00		Versión: 4		Fecha: 29/01/2013				
A. INFORMACIÓN DE IDENTIFICACIÓN								
	NOMBRE DEL INDICADOR:	Satisfacción de los Usuarios Frente a los servicios del Macroproceso de Gestión Humana			CÓDIGO:	IN.01.GH		
	FECHA DE CREACIÓN:	22/06/2011			VERSIÓN:	1		
	NOMBRE DEL MACROPROCESO	GESTIÓN HUMANA						
	NOMBRE DEL PROCESO:					NIVEL:	DE PROCESO	
	OBJETIVO DEL MACROPROCESO							
B. RESPONSABLES DE INFORMACIÓN								
	ÁREAS O PROCESOS QUE SUMINISTRAN INFORMACIÓN Y DATOS AL INDICADOR:	MACROPROCESOS PLANEACION ESTRATÉGICA Y GESTION HUMANA						
	RESPONSABLE CALCULAR:	PROFESIONAL UNIVERSITARIO						
	RESPONSABLE DE ANALIZAR Y TOMAR DECISIONES:	LIDERES MACROPROCESOS GESTION HUMANA Y PLANEACION ESTRATEGICA						
	USUARIOS :	UNIVERSIDAD DEL QUINDIO E ICONTEC						
C. CARACTERIZACIÓN								
	OBJETIVO/DESCRIPCIÓN:	Medir el Porcentaje de Satisfacción del Usuario en la Prestación del Servicio desde Gestión Humana						
	TIPO DE INDICADOR:	Efectividad						
	COMPORTAMIENTO:	Directo						
D. MEDICIÓN								
	FORMULA PARA CALCULAR EL INDICADOR	NUMERADOR:						
		DENOMINADOR:						
	FRECUENCIA RECOLECCIÓN:	ANUAL			FRECUENCIA REVISIÓN:	ANUAL		
	FUENTE DE DATOS Y MÉTODO PARA LA MEDICIÓN	Encuesta de Satisfacción al Usuario Interno. Se tabulan los datos con base en los criterios de calificación definidos por Planeación .				ESCALA:	PORCENTAJE	
E. GRAFICO								
							<p>■ META DEL PERIODO (Si aplica)</p> <p>■ RESULTADO</p>	
	1							
Nº	FECHA DE REGISTRO (dd/mm/aaaa)	META DEL PERIODO (Si aplica)	JUSTIFICACION DE LA META	VALOR NUMERADOR	VALOR DENOMINADOR	RESULTADO	INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS	ACCIONES DE MEJORA
1	30/07/2011	75%		52	64	81%	Se ponderó el resultado de las 3 preguntas para el numerador. Como se puede ver los usuarios internos de la institución califican el servicio del macroproceso de Gestión Humana con un nivel de satisfacción medio, el cual es aprobado por el 81% de las personas encuestadas. Pero es de aclarar que los integrantes del macroproceso establecieron acciones de mejora para el incremento de dicho resultado.	Capacitar a los funcionarios en el tema de atención al cliente. Implementación de ERP, establecera procesos que permitirán una mejor atención al cliente interno.

Nota: Esta ficha técnica del indicador alimenta el Cuadro de Mando Integral de Indicadores de la Universidad del Quindío. Con frecuencia se requiere la disponibilidad de la información para realizar el reporte a la Alta Dirección. Para cualquier sugerencia sobre la ficha técnica del indicador favor comunicarse con el Área de Planeación y desarrollo.

GUÍA PARA LA FORMULACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

INFORMACIÓN DE IDENTIFICACIÓN.

Nombre del Indicador: Debe existir una relación entre el nombre y la fórmula que se establece para su cálculo, es decir, mencionar el propósito del indicador y la variable a medir.

Código: La codificación de los indicadores inicia con las letras IN (Indicador), seguido del número del indicador y termina en las iniciales del macroproceso de acuerdo con la codificación establecida en el manual de calidad y operaciones.

Fecha de Creación: Es la fecha en la cual fue creado el indicador, su presentación está dada en año, mes y día (AA/MM/DD), a partir de esta se debe comenzar a medir el indicador y hacer su análisis.

Versión: Es el número de la versión del indicador.

Nombre del Macroproceso: En este espacio se reporta el nombre del macroproceso al cual pertenece el indicador.

Nombre del Proceso: En caso de que el indicador presenta una relación directa con un proceso escriba el nombre al cual pertenece el indicador.

Categoría: Establezca la categoría del indicador, de acuerdo con los lineamientos solo se construirán fichas para los indicadores estratégicos o de calidad y los tácticos, para el caso de los indicadores operativos esta ficha no es necesaria.

Objetivo del Macroproceso: En este espacio se relaciona el objetivo del macroproceso al cual pertenece el indicador.

RESPONSABLES DE INFORMACIÓN

Áreas o Procesos que Suministran Información y Datos al Indicador: Se establece el área o proceso responsable de suministrar la información y los datos para el cálculo del indicador. Ejemplo: Macroproceso de Gestión Humana.

Responsable Calcular: En esta casilla se relaciona el nombre del cargo que tiene la responsabilidad de calcular el indicador. Por ejemplo Líder de Gestión Humana.

Responsable de Analizar y Tomar Decisiones: En este espacio se establece el funcionario u órgano responsables de analizar y/o tomar decisiones.

Usuarios: Se relacionan los órganos internos o externos que van a utilizar la información arrojada por el indicador.

GUÍA PARA LA FORMULACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

CARACTERIZACIÓN:

Objetivo / Descripción: Especifica la descripción básica del interés de la medición, evaluar un proceso o resultado particular. Ejemplo: El indicador de eficiencia y productividad de la investigación tiene como Objetivo: Determinar la eficiencia en la investigación examinando la ejecución de los recursos para tal efecto y la socialización de la misma.

Tipo de Indicador: Los Indicadores pueden ser de: Eficiencia, eficacia, efectividad, economía o ambientales.

Comportamiento: El comportamiento de los indicadores puede ser: Directo: a mayor valor, mejor desempeño o a menor valor menor desempeño. Inverso: a mayor valor menor desempeño o a menor valor mejor desempeño

MEDICIÓN:

Fórmula para Calcular el Indicador: Expresión matemática mediante la cual se calcula el indicador, es necesario establecer la variable que cumple la función de numerador y la que es denominador. Por ejemplo: (Número de servicios prestados de forma oportuna / total de servicios prestados) * 100

Frecuencia de Recolección: Periodicidad de la recolección de la información para calcular el indicador. Por ejemplo: La evaluación de la eficacia de la capacitación se realiza una vez terminado el programa de formación.

Frecuencia de Revisión: Periodicidad de análisis del indicador. Por ejemplo: Mensual, Trimestral, Anual, entre otros.

Fuente de Datos y Método para la Medición: Registros de donde se extrae la información para calcular el indicador. Ejemplo: Sistema de Información SNIES, ACADEMUSOFT.

Escala: Deduzca la unidad en la que se va a medir el indicador. Ejemplo: Porcentaje o %, Pesos o \$, Numero de Veces, entre otros

GRAFICO:

Los resultados se presentan en una gráfica de barras, la cual permite visualizar los valores del indicador en periodos anteriores, además del comportamiento de este enfrente a la meta del periodo en caso de aplicar.

GUÍA PARA LA FORMULACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

Fecha de Registro (dd/mm/aaaa): Se establece la fecha en la cual se registran los datos para la medición del indicador, además de su interpretación y análisis, el reporte debe ser en número arábigos comenzando por el día, posterior el mes y por último el año. Ejemplo: Enero 15 de 2013 (15/01/2013).

Meta del Periodo: En caso de aplicar, se reporta la meta establecida para el periodo, esta debe ser fijada una vez se calcule el indicador, es decir, la meta se debe establecer con anticipación.

Justificación de la Meta: Se debe de especificar claramente por que se selecciona o se da el valor a la meta, sea por comportamientos anteriores o porque se conoce la tendencia del indicador.

Valor Numerador: Se reporta el resultado numérico que cumple la función de numerador.

Valor Denominador: Se reporta el resultado numérico que cumple la función de denominador.

Resultado: Muestra el resultado de realizar las operaciones matemáticas establecidas, es decir, es el valor obtenido por el indicador.

Interpretación y Análisis: Se describe el comportamiento del indicador, con el fin de determinar los resultados de la gestión del macroproceso. Mientras la interpretación se enfoca a establecer la relación causa – efecto (¿por qué?) del resultado, esto con el fin de poder establecer las acciones correctivas y de mejora de acuerdo con la desviación positiva o negativa que se presente.

Acciones de Mejora: Son las acciones que se establecen partiendo del comportamiento del indicador.

RESPONSABILIDADES

La Oficina de Planeación y Desarrollo: Esta área es la responsable de construir, administrar y calcular los indicadores de la categoría estratégicos, para realizar dichas actividades se apoya en la información que suministren las diferentes dependencias de la Universidad, o que sean consultados en los sistemas de información que posea la institución.

Comité Coordinador de Control Interno o de Calidad: De acuerdo con los informes presentados por los macroprocesos de planeación estratégica y gestión de calidad, el Comité Coordinador de Control Interno realiza un análisis integral de

GUÍA PARA LA FORMULACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

los resultados de los indicadores estratégicos y tácticos, con el fin de definir acciones preventivas y/o correctivas y las respectivas responsabilidades.

Líderes de Macroprocesos: Los indicadores tácticos son administrados, calculados y analizados por los Líderes de los macroprocesos, y remitidos al macroproceso de gestión de calidad para su publicación en el enlace correspondiente al sistema integrado de gestión.

En cuanto a los indicadores operativos la responsabilidad de administrarlos y calcularlos es de quien se establezca en el respectivo documento.

“Lo que no se mide, no se mejora”