



SC 7384-1

SA-CERE 507526

OS-CER 507555

## TABLA DE CONTENIDO

METODOLOGÍA DE INDICADORES DE GESTIÓN.....	3
OBJETIVO .....	3
ALCANCE .....	3
GLORARIO.....	4
RESPONSABILIDADES GESTIÓN DE INDICADORES .....	6
MEDICIÓN DE INDICADORES .....	7
CONCEPTUALIZACION .....	7
¿QUÉ ES UN INDICADOR?.....	7
FUNCIONES DE UN INDICADOR .....	8
CARACTERÍSTICAS DE UN INDICADOR .....	9
BENEFICIOS DE UN INDICADOR.....	10
TIPOLOGÍA DE LOS INDICADORES.....	11
EFICACIA .....	11
EFICIENCIA .....	11
EFECTIVIDAD .....	11
PROCESO.....	12
ECONOMÍA.....	12
PRODUCTO.....	12
CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES.....	13
DIFINICION DE ESTRATEGIAS PARA LA MEDICON.....	13
ESTABLECER NOMBRE Y FORMULA DE CALCULO DEL INDICADOR .....	13
RECOLECION Y ESTABLECIMUNTO DE LAS FUENTES DE DATOS .....	13

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional [www.usco.edu.co](http://www.usco.edu.co), link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.



SC 7384-1



SA-CERE 507526



OS-CER 507565



ESTABLECER LAS METAS.....	13
MONITOREO Y EVALUACIÓN.....	14
COMUNICAR E INFORMAR .....	14



## METODOLOGÍA DE INDICADORES DE GESTIÓN

La Universidad Surcolombiana, comprometida con la calidad de la educación superior, cuenta con mecanismos para la medición de Gestión de indicadores la cual contribuye en el cumplimiento de sus metas en pro del cumplimiento de los objetivos institucionales. Contando con la participación de todos los procesos inmersos en la institución para identificar, establecer y medir los indicadores de gestión. Estos son la herramienta ideal para realizar seguimiento, evaluación y tomar acciones de mejora continua para la gestión de la institución.

El objetivo de esta medición se basa en poder procesar la información relevante de los procesos institucionales, para proporcionar la toma de decisiones de la alta dirección apuntando al mejoramiento continuo de la institución.

### OBJETIVO

Establecer las directrices para la gestión de indicadores en los procesos de la Universidad Surcolombiana, permitiendo conocer el cumplimiento de los objetivos institucionales. Para evaluar y controlar de forma sistemática, en base a la Guía para la construcción y análisis de Indicadores de Gestión - Versión 4.

### ALCANCE

La metodología de indicadores se ajusta completamente a todos los objetivos de cada proceso, para identificar, establecer y medir, las acciones con la finalidad de apuntar al mejoramiento continuo de la institución.



## GLORARIO

**Proceso:** Proceso al cual pertenece el indicador.

**Nombre del indicador:** Hace referencia a la denominación del indicador, debe contemplar únicamente la característica, el evento o el hecho que se quiere controlar, y se expresará en cantidad, tasa, proporción, porcentaje u otros.

**Objetivo del indicador:** Describir cual es el objetivo que pretende medir el indicador.

**Eficacia:** Miden el cumplimiento de los atributos de calidad producto.

**Eficiencia:** Miden el uso racional de los recursos disponibles en la consecución del producto.

**Efectividad:** Es la medida del impacto de nuestros productos en el objetivo.

**Línea base:** Hace referencia al comportamiento histórico de los datos que se evalúan. En caso de que sea un indicador nuevo y no cuente con datos históricos se escribe POR CONSTRUIR.

**Meta objetivo:** resultado ideal esperado en el tiempo.

**Meta:** Indicar el valor deseado a alcanzar en un periodo de tiempo determinado  
**Plazo de cumplimiento:** Define el rango de tiempo en años que se espera que el indicador cumpla su meta objetivo.

**Vigencia (Año) de cumplimiento:** Indicar la vigencia (año) en el cual se espera cumplir la meta objetivo.

**Unidad de medida:** Medida en la que se expresa el resultado del indicador., Ejemplo: %, Número de participantes, Número de capacitados, Número de beneficiarios, Número de evaluados.

**Frecuencia:** Es la periodicidad o número de mediciones que se harán dentro de la vigencia, fecha para la cual se debe cumplir la meta de la vigencia establecida. Ejemplo: Mensual, Trimestral, Semestral o Anual.

**Meta vigencia:** Resultado esperado para la vigencia según la frecuencia de medición.



**Responsable de la medición:** Hace referencia a los responsables del proceso para realizar la medición y el análisis (quién genera y quién procesa la información para efectuar los cálculos requeridos).

**Responsable análisis:** responsables del proceso para realizar la medición y el análisis (quién genera y quién procesa la información para efectuar los cálculos requeridos).

**Actores interesados en el resultado:** Procesos que requieren los resultados de medición.

**Fuente de información:** Medios de obtención de los datos requeridos para poder efectuar el cálculo.

**Formula de cálculo:** Se debe dejar explícito el algoritmo requerido para llegar a la expresión matemática con la cual se presentará y medirá el indicador.



## RESPONSABILIDADES GESTIÓN DE INDICADORES

Responsables	Acciones para la gestión de indicadores
Alta dirección	<ul style="list-style-type: none"><li>Realizar seguimiento periódico a la información consolidada de la medición y análisis de los Indicadores de gestión de los procesos</li><li>Toma de decisiones con base en la medición y análisis de los Indicadores de gestión de los procesos</li></ul>
Gestión de la calidad	<ul style="list-style-type: none"><li>Establecer la metodología de seguimiento y medición en la institución.</li><li>Apoyo en la identificación y creación de indicadores de gestión.</li><li>Acompañamiento al seguimiento de los indicadores.</li></ul>
Líder de proceso	<ul style="list-style-type: none"><li>Determinar la información relevante del proceso para realizar las mediciones parciales y finales que permitan la toma de acciones oportunas.</li><li>Realizar seguimiento y análisis a las mediciones parciales y finales de los indicadores establecidos en el proceso.</li><li>Toma de decisiones con base en la medición y análisis de los Indicadores de gestión de los procesos</li><li>Reportar el seguimiento parcial y final al sistema de gestión de calidad.</li></ul>
Delegado de proceso	<ul style="list-style-type: none"><li>Realizar la medición de los indicadores establecidos en el proceso.</li><li>Reportar el seguimiento parcial y final al líder del proceso.</li><li>Informar al líder del proceso si se presenta alguna desviación al momento de medir el indicador.</li></ul>



## MEDICIÓN DE INDICADORES

En cuanto a la medición de indicadores de gestión se determinan los indicadores de eficacia, eficiencia, efectividad, proceso, producto y economía, a los cuales se les hace el seguimiento según su frecuencia de medición y se reportan los respectivos seguimientos cuantitativos y cualitativos, y se diligencia en el formato EV-CAL-FO-04 FICHA TECNICA DE INDICADORES

- Todos los indicadores de gestión deben ser pertinentes, lo cual significa que las mediciones que se van a realizar tienen que ser oportunas y útiles con la finalidad de permitirle al proceso conocer los aspectos tanto positivos como negativos para así poder tomar decisiones respecto a estas mediciones.
- Todo indicador de gestión debe fijar sus respectivas características en cuanto la unidad de medición y fórmula de cálculo para así obtener la elección adecuada para la herramienta de medida.
- Todo indicador de gestión debe generar oportunidad respecto a los resultados de medición, con información relevante para que el proceso pueda determinar las acciones necesarias para corregir o prevenir.

## CONCEPTUALIZACION

### ¿QUÉ ES UN INDICADOR?

- Es la medición cuantitativa que se establece con la finalidad de poder percibir la relación que se presenta en las variables, las cuales deben ser alimentadas según su fuente de información y así mismo procesar la información con el objetivo de conocer el avance o desviaciones que se puedan presentar durante las vigencias.



### ***FUNCIONES DE UN INDICADOR***

Las funciones que deben poseer un indicador consisten en poder aportar información cuantitativa que nos permita realizar medidas específicas apuntando hacia un logro u objetivo, y nos genere una comprensión clara y precisa del avance o desviación que se tiene hacia el objetivo planteado.

A través del comportamiento del indicador según su frecuencia se realiza un monitoreo constante que nos permiten detectar las tendencias hacia el cambio, lo que nos va a facilitar identificar cualquier tipo de desviaciones que presente el proceso.

Donde nos permitirá reconocer las variantes positivas y negativas que se presentan durante el transcurso de las mediciones, con el objetivo de poder medir el logro planteado en la meta de la vigencia. Con los datos obtenidos se puede precisar sobre las mediciones parciales la toma de decisiones de manera que apunten hacia el objeto parcial o final de los indicadores.



SC 7384-1



SA-CERE 507526



OS-CER 507555



## CARACTERÍSTICAS DE UN INDICADOR

Características	Descripción
<b>Pertinencia</b>	Debe referirse a los procesos y productos esenciales que desarrolla cada institución.
<b>Independencia</b>	No condicionado a factores externos, tales como la situación general del país o la actividad conexas de terceros (públicos o privados).
<b>Costo</b>	La obtención de la información para la elaboración del indicador debe ser a costo razonable.
<b>Confiabilidad</b>	Digno de confianza independiente de quién realice la medición.
<b>Simplicidad</b>	Debe ser de fácil comprensión, libre de complejidades.
<b>Oportunidad</b>	Debe ser generado en el momento oportuno dependiendo del tipo de indicador y de la necesidad de su medición y difusión.
<b>No redundancia</b>	Debe ser único y no repetitivo.
<b>Focalizado en áreas controlables</b>	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.
<b>Participación</b>	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.
<b>Disponibilidad</b>	Los datos básicos para la construcción del indicador deben ser de fácil obtención sin restricciones de ningún tipo.
<b>Sensibilidad</b>	El indicador debe ser capaz de poder identificar los distintos cambios de las variables a través del tiempo.

Fuente: tomada de la Guía para la construcción y análisis de Indicadores de Gestión - Versión 4.



SC 7384-1

SA-CERE 507526

OS-CER 507565

### **BENEFICIOS DE UN INDICADOR**

Para la universidad surcolombiana es imprescindible poder determinar y conocer, las mediciones parciales que realizan los procesos, ya que estas están apuntando hacia el cumplimiento de las metas, con la finalidad de poder establecer y determinar con una mayor exactitud el nivel de desempeño que se presenta en nuestra institución.



**Recursos:** Presupuesto, planta y equipo, suministros.



**Productividad:** ej.: solicitudes procesadas por persona, llamadas de emergencia atendidas en un periodo determinado.



**Resultados:** ej.: ciudadanos atendidos, niños vacunados, kilómetros construidos.



**Impacto:** de los productos y servicios. ej.: como enfermedades prevenidas, niveles de seguridad alcanzados.



**Satisfacción del usuario:** ej.: número de quejas recibidas en un periodo determinado, resultados de encuestas de servicio.



**Calidad y oportunidad del producto y/o servicio:** ej: tiempos de respuesta al usuario, Racionalización de trámites.

Fuente: tomada de la Guía para la construcción y análisis de Indicadores de Gestión - Versión 4.



## TIPOLOGÍA DE LOS INDICADORES

### **EFICACIA**

Buscan determinar si el cumplimiento de un objetivo específico es coherente con la meta establecida previamente. En este sentido, este tipo de indicadores no consideran la productividad del uso de los recursos disponibles con los que se cuenta para la consecución de los logros, se concentran en establecer el cumplimiento de los diferentes planes y programas de cualquier entidad, por lo que facilita la medición del grado en el que una meta ha sido cumplida teniendo en cuenta los plazos y las demás disposiciones estipuladas.

Fuente: tomada de la Guía para la construcción y análisis de Indicadores de Gestión - Versión 4.

### **EFICIENCIA**

Este tipo de indicadores pretenden medir la relación existente entre el avance en el logro de un determinado objetivo y los recursos empleados para la consecución del mismo. Así las cosas, la medición del logro se puede contrastar con la cuantificación de los diferentes costos en los que se puede incurrir en su cumplimiento, no solo los monetarios, sino también los temporales y los relacionados con el uso del recurso humano, entre otros.

Fuente: tomada de la Guía para la construcción y análisis de Indicadores de Gestión - Versión 4.

### **EFFECTIVIDAD**

Indicadores de impacto o efectividad buscan identificar, a través de metodologías minuciosas, los cambios en la población objetivo luego de implementados ciertos programas, proyectos o haber recibido ciertos bienes o servicios.

Fuente: tomada de la Guía para la construcción y análisis de Indicadores de Gestión - Versión 4.



SC 7384-1

SA-CERE 507526

OS-CER 507555

## **PROCESO**

Este tipo de indicadores permite realizar el seguimiento a cada etapa programada dentro de la administración de las actividades que permiten ejecutar y adelantar el que habíamos denominado proceso de producción de los diferentes bienes o servicios ofrecidos por la entidad, por lo cual permite medir el desempeño de la función administrativa a las etapas del proceso generador del producto

Fuente: tomada de la Guía para la construcción y análisis de Indicadores de Gestión - Versión 4.

## **ECONOMÍA**

Los indicadores de economía permiten medir la capacidad de las entidades para producir, administrar, focalizar y destinar los recursos financieros disponibles de la forma más conveniente y adecuada, atendiendo a los requerimientos de los distintos programas en pro de cumplir con los objetivos planteados. Un grupo importante de indicadores de economía es aquellos que relacionan el valor de los recursos financieros empleados en la provisión de bienes y servicios con los gastos administrativos incurridos por la entidad.

Fuente: tomada de la Guía para la construcción y análisis de Indicadores de Gestión - Versión 4.

## **PRODUCTO**

Permite medir el impacto que puede llegar a tener el desarrollo de un determinado programa dentro de un grupo social de incidencia ya sea a corto, mediano o largo plazo, a través de la medición de la cantidad de bienes o servicios producidos por una entidad. Es decir, muestra de manera cuantitativa los bienes y servicios producidos y provistos por un organismo público o una acción gubernamental

Fuente: tomada de la Guía para la construcción y análisis de Indicadores de Gestión - Versión 4.



## CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES

### ***DIFINICION DE ESTRATEGIAS PARA LA MEDICION***

Para establecer los indicadores de gestión, es necesario conocer las estrategias planteadas por la institución: misión, visión, objetivos, estrategias y plan de acción. Realizando una planificación con las actividades mas relevantes de los procesos, que nos permitan identificar las situaciones criticas a las cuales sean necesarias realizar un seguimiento periódico, estableciendo indicadores de gestión para determinar si se esta avanzando o presentado alguna desviación.

### ***ESTABLECER NOMBRE Y FORMULA DE CALCULO DEL INDICADOR***

Una vez identificados los criterios específicos que se buscan medir, se debe diligenciar el formato **EV-CAL-FO-04 FICHA TECNICA DE INDICADORES DE GESTION**, donde se debe definir el nombre del indicador en función del objetivo de esta y desarrollar la fórmula de cálculo pertinente que nos permite tener un panorama claro del avance o desviación del indicador.

### ***RECOLECCION Y ESTABLECIMUNTO DE LAS FUENTES DE DATOS***

Es necesario tener claro el objetivo al cual esta apuntando el indicador de gestión, para poder identificar y establecer las fuentes de información pertinentes tales como recopilación de datos estadísticos, financieros, contables o servicio entre otros, las cuales nos arrojaran datos precisos.

### ***ESTABLECER LAS METAS***

Al momento de establecer la línea base, meta de la vigencia y meta objetivo. Es necesario tener claridad sobre las variables que van a tener en cuenta para realiza las mediciones parciales y la fuente de información la cual nos va a permitir

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional [www.usco.edu.co](http://www.usco.edu.co), link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.



visualizar los avances y desviaciones presentadas durante el tiempo para poder establecer las metas que se trazaran durante el periodo, al momento de crear un indicador que no cuente con una fuente de información parcial de vigencias anteriores se determina que se diligenciaran sus respectivas metas con “Por construir”.

### **MONITOREO Y EVALUACIÓN**

Es una etapa fundamental para el proceso, ya que se debe realizar la evaluación de los datos recolectados, donde se evidencia el seguimiento según su frecuencia de medición ya sea mensual, bimensual, trimestral, semestral o anual, y nos aportara un panorama claro para conocer los avances o desviaciones que se están presentando, y permite implementar acciones para corregir cualquier desviación que se presente duran las mediciones parciales.

### **COMUNICAR E INFORMAR**

En la ultima etapa el proceso debe reportar los indicadores mediante correo electrónico al proceso de gestión de la calidad con el soporte de la ficha técnica de indicadores y su respectivo análisis parcial.