

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN, SIGUD	Código: GI-GUI-002	 SIGUD Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 17/09/2014	



UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN



EQUIPO SIGUD
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CONTROL

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN, SIGUD	Código: GI-GUI-002	 SIGUD Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 17/09/2014	

TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	RESPONSABLES.....	3
3.1	Oficina Asesora de Planeación y Control, Equipo SIGUD.....	3
3.2	Líderes y Gestores de Procesos.....	4
3.3	Oficina Asesora de Control Interno	4
3.4	Servidores Públicos y Contratistas	4
4.	DEFINICIONES Y SIGLAS	4
5.	BASE LEGAL	5
6.	POLÍTICAS DE OPERACIÓN	6
7.	METODOLOGÍA PARA EL DISEÑO, DOCUMENTACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS, SIGUD.	7
7.1	Qué es un Indicador?.....	7
7.2	Características de los Indicadores	8
7.3	Tipo de Indicadores.....	9
7.3.1	Indicadores según Medición:.....	10
7.3.2	Indicadores según Nivel de Intervención.....	10
7.3.3	Indicadores según Jerarquía	11
7.3.4	Indicadores según Calidad	11
8	Metodología para la Construcción de Indicadores	14
8.1	Analizar el Objetivo del Proceso.	17
8.2	Identificar las Variables de Medición.....	17
8.3	Identificar las Fuentes de los Datos.	18
8.4	Definir la Fórmula de Cálculo del Indicador	18
8.4.1	Nombre del Indicador	20
8.4.2	Tipo de Indicador	20
8.4.3	Unidad de Medida.....	20
8.4.4	Tendencia	21
8.5	Establecer Meta y Rangos.....	21
8.5.1	Definición de la Meta del Indicador.....	21
8.5.2	Rangos.....	22
8.6	Definir Periodicidad de Recopilación de los Datos de la(s) Variable(s).....	22
8.7	Determinar los Registros de Aplicación	23
8.8	Definir Responsable de la Medición.....	23
8.9	Revisar y Aprobar Indicador.....	23
8.10	Documentar la Hoja de Vida del Indicador	23
8.11	Escoger Herramienta Estadística de Calidad	27
8.12	Definir Responsable del Análisis y Evaluación de Datos.....	27
8.14	Evaluación y Análisis.....	28
9	BIBLIOGRAFÍA.....	28
	ANEXO 1.	29

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN, SIGUD	Código: GI-GUI-002	
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 17/09/2014	

1.OBJETIVO

Establecer los lineamientos generales para la creación, estructuración, revisión y aprobación de Indicadores de Gestión; así como los criterios y parámetros para su medición, reporte, evaluación, análisis, ajuste y rediseño del Sistema de Indicadores del Sistema Integrado de Gestión, SIGUD de la Universidad Distrital “Francisco José de Caldas”.

2.ALCANCE

Esta Guía orienta el seguimiento y medición de los Procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación los cuales hacen parte del Modelo de Operación por Procesos del Sistema Integrado de Gestión, SIGUD

3.RESPONSABLES

Es responsabilidad de la Oficina Asesora de Planeación y Control, el Líder del Proceso, Gestores y Cogestores por Proceso la aplicabilidad de esta Metodología cuando se requiera la mejora del Sistema de Indicadores de Gestión de los Procesos del Sistema Integrado de Gestión.

3.1 Oficina Asesora de Planeación y Control, Equipo SIGUD

- Es responsable de establecer los lineamientos para el cumplimiento, actualización, divulgación e implementación de la presente Guía.
- Elaborar la Guía de Indicadores y realizar sus respectivas modificaciones o actualizaciones.
- Es responsable de dar el trámite necesario para la aprobación, adopción, actualización, difusión y divulgación de la presente Guía.
- Es responsable de consolidar los resultados, realizar seguimiento y verificación de los Indicadores determinados por los Procesos de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.
- Es responsable de verificar la medición y análisis realizado por los Proceso de los Indicadores definidos.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN, SIGUD	Código: GI-GUI-002	
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 17/09/2014	

3.2 Líderes y Gestores de Procesos

- Es responsabilidad de los Líderes y Gestores de Procesos la Revisión y aprobación de la Hoja de Vida del Indicador.
- Es responsabilidad de todos los Líderes y Gestores de Procesos, delegar en las personas asignadas al Grupo Promotor, el diseño y construcción del Indicador, y responder por la efectiva documentación de la Hoja de Vida del Indicador.
- Es responsabilidad de todos los Líderes y Gestores de Procesos cumplir y hacer cumplir los lineamientos, procedimientos y especificaciones metodológicas establecidas en la presente Guía. Así mismo cumplir con los mecanismos de divulgación e implementación.
- Realizar el análisis y seguimiento a cada uno de los Indicadores aprobados, para determinar el comportamiento y avance de cada uno de los aspectos sujetos de medición.
- Divulgar periódicamente los Indicadores al interior de la Unidad Académica y/o Administrativa.
- Elaborar y presentar el Informe de Indicadores a la Oficina Asesora de Planeación y Control, de acuerdo con la periodicidad establecida para su evaluación y seguimiento.

3.3 Oficina Asesora de Control Interno

- Realizar el seguimiento, control y evaluación a la implementación de la presente Guía, lo mismo que al Sistema de Indicadores.

3.4 Servidores Públicos y Contratistas

- Consolidar la información de los diferentes Procesos para presentar el reporte de los Indicadores.

4. DEFINICIONES Y SIGLAS

- **Economía:** Nivel en el que se gestionan los recursos financieros de manera razonable.
- **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Efectividad:** Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN, SIGUD	Código: GI-GUI-002	
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 17/09/2014	

- **Dimensión de Evaluación:** Determina la dimensión de las acciones del Indicador.
- **Herramienta de Seguimiento:** Método, medio o mecanismo a través del cual se efectúa control a los Procesos, con el fin de evaluar su desempeño en un momento determinado e identificar posibles desviaciones.
- **Indicador:** Expresión cuantitativa o cualitativa que permite establecer el estado del objeto a evaluar en un momento determinado, con relación a rangos establecidos.
- **Medición:** Actividades desarrolladas para evaluar el Sistema de Gestión de Calidad o los Procesos a través de Indicadores o cualquier otro instrumento que permita establecer el grado de utilización de los recursos, el logro de los objetivos propuestos y su impacto.
- **Oportunidad:** Son los instantes o plazos que resultan propicios para realizar una acción, para lo establecido en esta Guía, la información del desempeño del Indicador debe estar disponible y actualizada en forma inmediata.
- **Pertinencia:** Debe guardar correspondencia con las directrices establecidas para la medición del Sistema de Gestión de Calidad, los Procesos y/o normativa vigente aplicable a la Universidad.

5. BASE LEGAL

- Decreto 4110 de 09 de diciembre de 2004 de la Presidencia de la Republica "Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública." Norma NTGCP-1000:2004.
- Decreto 1599 de 20 de mayo de 2005 de la Presidencia de la Republica "Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano".
- Resolución 142 de 08 de Marzo de 2006 del Departamento Administrativo de la Función Pública "Por la cual se adopta el Manual de Implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 en el Estado Colombiano.
- Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2009
- Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005.
- Gestión del Riesgo UNE: ISO 31000:2010.
- Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 14001:2004-Sistema de Gestión Ambiental.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN, SIGUD	Código: GI-GUI-002	 SIGUD Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 17/09/2014	

- Consejo Nacional de Acreditación, CNA. Lineamientos para la Acreditación.

6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

El Sistema de Indicadores de Gestión debe medir el nivel de desempeño y cumplimiento de los objetivos y alcances definidos en la Gestión por Procesos que hacen parte de Sistema Integrado de Gestión SIGUD.

El Sistema de Indicadores de Gestión debe permitir medir Calidad y Oportunidad del Producto y/o Servicio: Como tiempos de respuesta al usuario, capacidad para acceder a una instancia, racionalización de trámites dando cumplimiento a la NTCGP 1000:2009 en su numeral 4.1 requisitos generales, 8.2.3 seguimiento y medición de procesos, 8.2.4 seguimiento y medición del producto y servicio y 8.4 análisis de datos integrado con el MECI 1000:2005 en el Subsistema de Control Estratégico (Componente de Administración del Riesgo), y el Subsistema de Control de Gestión (Componente Actividades de Control en su elemento de Indicadores) y su alineación con otros Modelos de Gestión

La Institución debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento de los Procesos del Sistema de Integrado de Gestión y cuando sea posible, su medición. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los Procesos para alcanzar los resultados planificados (eficacia) así como el manejo de los recursos disponibles (eficiencia).

El seguimiento y la medición del impacto (efectividad) de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados como en el manejo de los recursos utilizados pueden realizarse por Proceso, por conjunto de Procesos o en forma global para el Sistema

Como resultado del seguimiento de la medición y seguimiento de los Procesos, deben llevarse a cabo correcciones, acciones preventivas y/o correctivas, según sea conveniente

NOTA 1 Para el seguimiento y la medición de los Procesos se pueden emplear métodos como indicadores, encuestas, seguimiento al avance de los proyectos y cronogramas entre otros.

Los métodos de seguimiento y medición deben facilitar el seguimiento por parte de los usuarios y las partes interesadas, y los resultados pertinentes deben estar disponibles y ser difundidos de manera permanente en las páginas electrónicas, cuando se cuente con ellas u otros medios con los que se cuente.

NOTA 2: Al determinar los métodos apropiados, es aconsejable que la Universidad considere el tipo y el grado de seguimiento o medición apropiado para cada uno de sus Procesos en relación con su impacto sobre la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio y sobre la eficacia, la eficiencia y la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN, SIGUD	Código: GI-GUI-002	
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 17/09/2014	

La Universidad debe hacer un seguimiento y medir las características del producto y/o servicio, para verificar que se cumplen sus requisitos. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del Proceso de realización del producto y/o prestación del servicio según las disposiciones planificadas. Debe mantenerse evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la entrega del producto y/o prestación del servicio al cliente.

7. METODOLOGÍA PARA EL DISEÑO, DOCUMENTACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS, SIGUD.

7.1 ¿Qué es un Indicador?

Es una expresión cualitativa o cuantitativa observable que permite describir características, comportamientos o fenómenos de la realidad a través de la evolución de una variable o el establecimiento de una relación entre variables, la que comparada con los periodos anteriores o bien frente a una meta o compromiso, permite evaluar el desempeño y su evolución en el tiempo.

Los Indicadores sirven para establecer el logro y el cumplimiento de la misión, objetivos, metas, programas o políticas de un determinado proceso o estrategia.

Los Indicadores permiten evidenciar el nivel de cumplimiento acerca de lo que está haciendo la organización y sobre los efectos de sus actividades, a través de la medición de aspectos tales como:

- **Recursos:** Como talento humano, presupuesto, planta y equipos.
- **Cargas de Trabajo:** Como estadísticas y metas que se tengan para un período de tiempo determinado y el tiempo y número de personas requeridas para realizar una actividad.
- **Resultados:** Como ciudadanos atendidos.
- **Impacto:** De los productos y/o servicios, tales como promoción en educación o niveles de seguridad laboral alcanzados.
- **Productividad:**, solicitudes procesadas por persona,
- **Satisfacción del Usuario:** Como el número de quejas recibidas, resultados de las encuestas y utilización de procesos participativos, etc.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN, SIGUD	Código: GI-GUI-002	 SIGUD Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 17/09/2014	

7.2 Características de los Indicadores

Los Indicadores deben cumplir con unos requisitos y elementos para poder apoyar la gestión en el cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos en el Plan Estratégico de Desarrollo 2008 – 2016. Las características más relevantes son las siguientes (Grafico No 1):^o

Gráfica No.1 Características de los Indicadores.



- **Oportunidad:** Deben permitir obtener información en tiempo real, de forma adecuada y oportuna, medir con un grado aceptable de precisión los resultados alcanzados y los desfases con respecto a los objetivos propuestos, que permitan la toma de decisiones para corregir y reorientar la gestión antes de que las consecuencias afecten significativamente los resultados o éstos sean irreversibles.
- **Excluyentes:** Cada Indicador evalúa un aspecto específico único de la realidad, una dimensión particular de la gestión. Si bien la realidad en la que se actúa es multidimensional, un Indicador puede considerar alguna de tales dimensiones (económica, social, cultural, política u otras), pero no puede abarcarlas todas.
- **Comunicación:** Todo Indicador debe transmitir información acerca de un tema en particular para la toma de decisiones.
- **Medición:** Permite comparar la situación actual de una dimensión de estudio en el tiempo o respecto a patrones establecidos.
- **Prácticos:** Que se facilite su recolección y procesamiento.

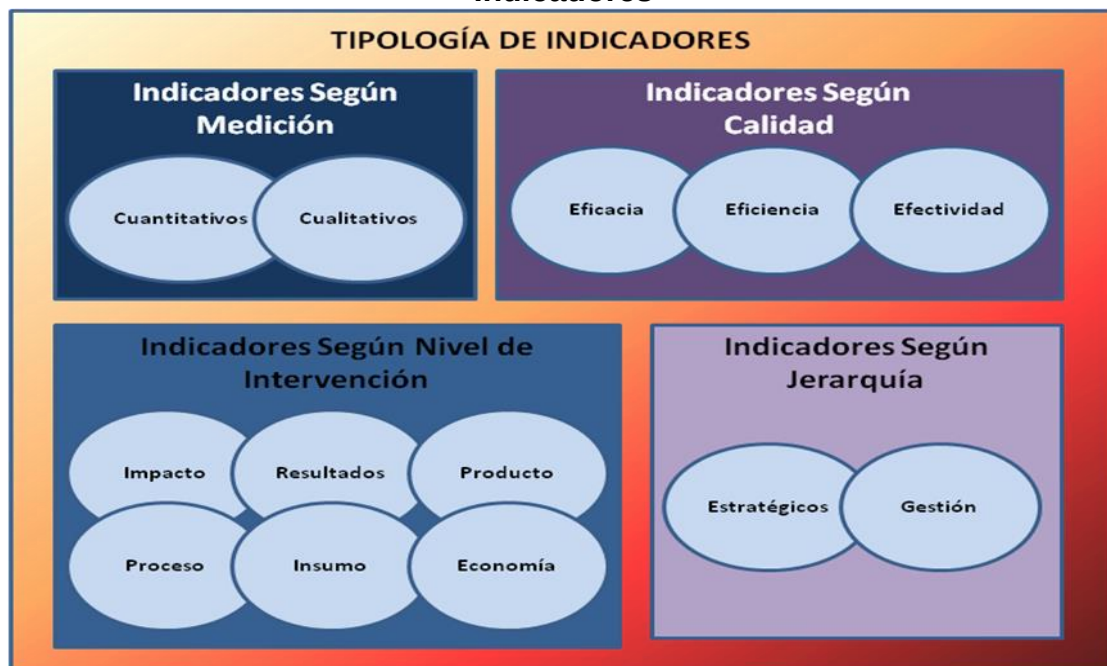
 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN, SIGUD	Código: GI-GUI-002	 SIGUD Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 17/09/2014	

- **Claros:** Ser comprensible, tanto para quienes lo desarrollen como para quienes lo estudien o lo tomen como referencia. Por tanto, un Indicador complejo o de difícil interpretación que solo lo entienden quienes lo construyen debe ser replanteado.
- **Explícitos:** Definir de manera clara las variables con respecto a las cuales se analizará para evitar interpretaciones ambiguas.
- **Percepción:** Reflejar el cambio de la variable en el tiempo.
- **Transparente/Verificable:** Su cálculo debe estar adecuadamente soportado y ser documentado para su seguimiento y trazabilidad.

7.3 Tipo de Indicadores

Para la clasificación de Indicadores, es necesario precisar que desde diferentes metodologías, se plantean diversas clasificaciones, de las cuales se extraen cuatro (medición, nivel de intervención, jerarquía y calidad) y se condensan en esta Guía, entendiendo que dichas valoraciones tienen una interrelación con las actividades que se desarrollan a partir del Modelo de Operación por Procesos del Sistema Integrado de Gestión SIGUD, los cuales soportan toda la operación de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

Gráfica No. 2 Tipo de Indicadores



 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN, SIGUD	Código: GI-GUI-002	 SIGUD Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 17/09/2014	

7.3.1 Indicadores Según Medición:

Según como se exprese su valoración, puede ser cuantitativo y cualitativo.

7.3.1.1 Indicadores Cuantitativos: Este tipo de Indicadores son una representación numérica de la realidad. Su característica más importante es que, al encontrarse valores diferentes, éstos pueden ordenarse de forma ascendente o descendente.

7.3.1.2 Indicadores Cualitativos Es otro instrumento que permite tener en cuenta la heterogeneidad, amenazas y oportunidades del entorno organizacional y/o territorial. Además, permiten evaluar, con un enfoque de planeación estratégica, la capacidad de gestión de la dirección y demás niveles de la organización. Su característica principal es que su resultado se refiere a una escala de cualidades.

7.3.2 Indicadores Según Nivel de Intervención

Hacen referencia a la cadena lógica de intervención, es decir, a la relación entre los insumos, los resultados y los impactos. Los Indicadores que se encuentran bajo esta clasificación tratan de medir en cuánto nos acercamos a las metas esperadas con los insumos disponibles. Para esto se cuenta con seis tipos de Indicadores.

7.3.2.1 Indicadores de Impacto: Se refieren a los efectos, a mediano y largo plazo, que pueden tener uno o más procesos, planes, programas, proyectos en el universo de atención y que repercuten en la sociedad en su conjunto.

7.3.2.2 Indicadores de Resultados: Se refieren a los efectos de la acción institucional y/o de un plan, programa, proyecto sobre la sociedad.

7.3.2.3 Indicadores de Producto: Se refieren a la cantidad y calidad de los bienes y servicios que se generan mediante las actividades de una institución o de un plan, programa, proyecto.

7.3.2.4 Indicadores de Proceso: Se refieren al seguimiento de la realización de las actividades programadas, respecto a los recursos materiales, personal y/o presupuesto. Este tipo de Indicadores describe el esfuerzo administrativo aplicado a los insumos para obtener los bienes y servicios programados.

7.3.2.5 Indicadores de Insumo: Se refiere al seguimiento de todos los recursos disponibles y utilizados en una intervención.

7.3.2.6 Indicadores de Economía: La capacidad de La Universidad para generar y movilizar adecuadamente los recursos financieros en el cumplimiento de sus objetivos. Cuando éstos son públicos, es responsable del manejo eficiente de sus recursos de caja, de ejecución de su presupuesto y de la administración adecuada de su patrimonio.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN, SIGUD	Código: GI-GUI-002	 SIGUD Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 17/09/2014	

Indicadores típicos de economía son la capacidad de autofinanciamiento (cuando la institución tiene atribuciones legales para generar ingresos propios), la ejecución de su presupuesto de acuerdo a lo programado y su capacidad para recuperar préstamos y otros pasivos.

7.3.3 Indicadores Según Jerarquía

Los Indicadores que pertenecen a esta clasificación los Indicadores del Plan Estratégico de Desarrollo de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas y los de cada Proceso:

7.3.3.1 Indicadores Estratégicos: Estos Indicadores permiten hacer una evaluación de productos, efectos e impactos. Es decir, la forma, método, técnica, propuesta, solución y alternativa son elementos que pertenecen, bajo el criterio de estrategia, a todo el Sistema de Seguimiento y Evaluación. En este sentido, los Indicadores Estratégicos permiten medir los temas de mayor incidencia e impacto. Pertenecen a esta clasificación los Indicadores de los Planes de Acción, establecidos por Procesos de acuerdo a las Políticas, Programas y Proyectos documentados en el Plan Estratégico de Desarrollo de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

Nota: Se recomienda que para llegar a obtener los Objetivos Estratégicos de La Universidad, se debe tener en cuenta que al ser medido estos aspectos, deben estar alineados como parte integral de la Planeación Estratégica basada en la metodología Balance Score Card o Cuadro de Mando Integral estructurada en la Universidad y que da como resultado el Tablero de Control de Gestión Estratégica. Así mismo estos objetivos deben ser convergentes con el Direccionamiento Estratégico del Plan Estratégico de Desarrollo del Distrito Capital.

7.3.3.2 Indicadores de Gestión: Este tipo de Indicadores también son denominados Indicadores Internos, y su función principal es medir el primer eslabón de la cadena lógica de intervención, es decir, la relación entre los insumos y los Procesos.

7.3.4 Indicadores según Calidad

Dan cuenta de la dinámica de actividades específicas. Estos Indicadores deberán medir la eficiencia, eficacia y efectividad del Proceso.

7.3.4.1 Indicadores de Eficacia: A través de ellos se busca establecer y controlar los resultados planeados, tales como: objetivos, metas, resultados de un plan, programa, proyecto o política, así como las características que satisfacen al usuario de los productos o servicios, Por ejemplo: calidad, satisfacción, servicio, oportunidad de entrega (cumplimiento de la meta en el plazo estipulado), cantidad (volumen de bienes y servicios generados en el tiempo).

La Norma NTCGP 1000- 2009, define Eficacia como el grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN, SIGUD	Código: GI-GUI-002	 SIGUD Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 17/09/2014	

Características o Atributos	Descripción	Ejemplo
Calidad	Cumplimiento de los requisitos (necesidades y expectativas) del usuario para el producto o servicio.	Nivel de implementación de los Programas de Bienestar Universitario.
Pertinencia	Coherencia del producto o servicio con el requerimiento y permite el logro de los objetivos del usuario o de la parte interesada.	Número de Proyectos de Extensión que atienden problemáticas sociales.
Oportunidad	Entrega del producto o servicio en los periodos acordados.	Oportunidad en la entrega de informes.
Cumplimiento	Unión de las variables de oportunidad, calidad, cantidad y lugar de entrega.	Nivel de cumplimiento de los Planes de Acción de Sede/Facultad.
Seguridad	Cumplimiento del producto o servicio con las características funcionales o contractuales definidas y no atenta contra la integridad del usuario y demás partes interesadas.	Disponibilidad de los Sistemas Información
Confiabilidad	Cumplimiento de las características funcionales del producto o servicio. EL Usuario se queja o reclama cuando considera que el producto o servicio no satisfizo su necesidad.	Quejas o Reclamos de los usuarios
Precio	Apreciación del usuario o de la parte interesada del valor del producto o servicio, pagado o a pagar, respecto del beneficio que recibirá de éste.	Valor de la hora de consultoría en gestión de calidad vs beneficio obtenido en la formación
Transparencia	Acuerdo del producto o servicio recibido con los requisitos de ley o contractuales y con la información resultante a disposición de los demás.	Contratos u Órdenes de Servicio ejecutados a satisfacción

7.3.4.2 Indicadores de Eficiencia. Hacen control de los recursos e insumos del Proceso. Por ejemplo: consumos de materiales, gastos, productividad, desperdicios, reproceso, horas hombre asociadas al desperdicio.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN, SIGUD	Código: GI-GUI-002	 SIGUD Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 17/09/2014	

La eficacia es el logro de los resultados planificados; sin embargo, es necesario controlar los recursos que se emplean para el logro de éstos. La Norma NTCGP 1000- 2009, define la eficiencia como la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados. La eficiencia como el uso óptimo, apropiado o racional de los recursos requeridos o disponibles para el logro de los resultados u objetivos, por lo tanto entre menos recursos se utilicen para el logro de un resultado planificado, más eficiente se es.

Los recursos que usualmente se emplean en los Procesos son los siguientes:

Características o Atributos	Descripción	Característica o Variable	Ejemplo
Máquinas y Equipos	- Equipos, - Maquinarias, - Equipos de medición, tecnología, hardware, herramientas especializadas que son utilizadas en el Proceso.	Horas máquina Disponibilidad para Costo para Rendimiento Eficiencia de máquina Productividad	- Disponibilidad de los Equipos de Cómputo - Disponibilidad de los Equipos de Laboratorio.
Humano	- Tiempo que utilizan las personas y sus competencias en el logro de un resultado.	Horas hombre empleadas Personas utilizadas.	- Docentes de tiempo parcial o total
Tiempo	- Tiempo establecido para el logro del resultado o cumplimiento del objetivo.	Horas Días Meses	- Cronograma Planes de Acción, Planes de Mejora y Planes Operativos.
Materiales e Insumos	- Elementos que son transformados en salidas	Cantidad de material o número de ellos	- Nivel de productividad de los Centros de Investigación
Infraestructura	- Instalaciones locativas, herramientas especializadas que apoyan el desarrollo de actividades relacionadas con la prestación del servicio	Horas máquina Metros cuadrados % de disponibilidad Horas hombre	- Metros cuadrados de áreas construidas o remodeladas
Métodos de Trabajo	- Forma como se desarrollan las actividades de cada proceso	Tiempo de ciclo Tiempo estándar Tiempo de ejecución	- Tiempo de atención de una solicitud
Financieros o Económicos	- Recursos empleados para el logro de resultados. - Recursos recaudados,	Dinero \$	- Presupuestos, utilidades, rentabilidad, costos de administración y

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN, SIGUD	Código: GI-GUI-002	 SIGUD Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 17/09/2014	

	ahorrados, o producto		de operación.
Información	- Formatos, documentos o registros del Proceso	Tiempo de suministro Cantidad	- Procedimientos Instructivos Protocolos Guías

7.3.4.3 Indicadores de Efectividad: Este concepto involucra la eficiencia y la eficacia, es decir, el logro de los resultados programados en el tiempo con los costos más razonables posibles. Es la medida del impacto de nuestros productos en la sociedad o en las partes interesadas.

Para el análisis de este tipo de Indicadores es necesario involucrar la eficiencia y la eficacia, es decir “el logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles”. Se relaciona con la medición del nivel de satisfacción del usuario que aspira a recibir un producto o servicio en condiciones favorables de costo y oportunidad, y con el establecimiento de la cobertura del servicio prestado.

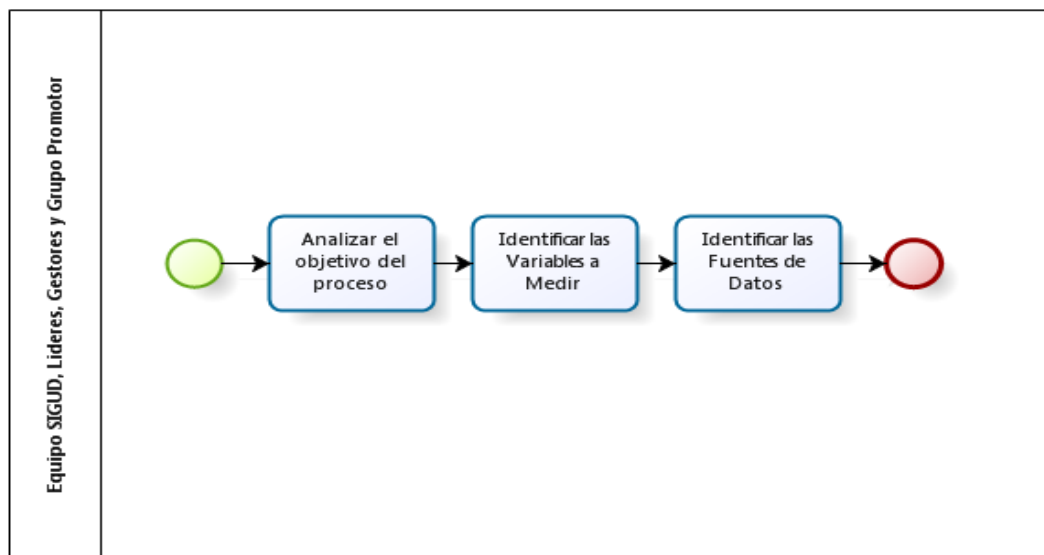
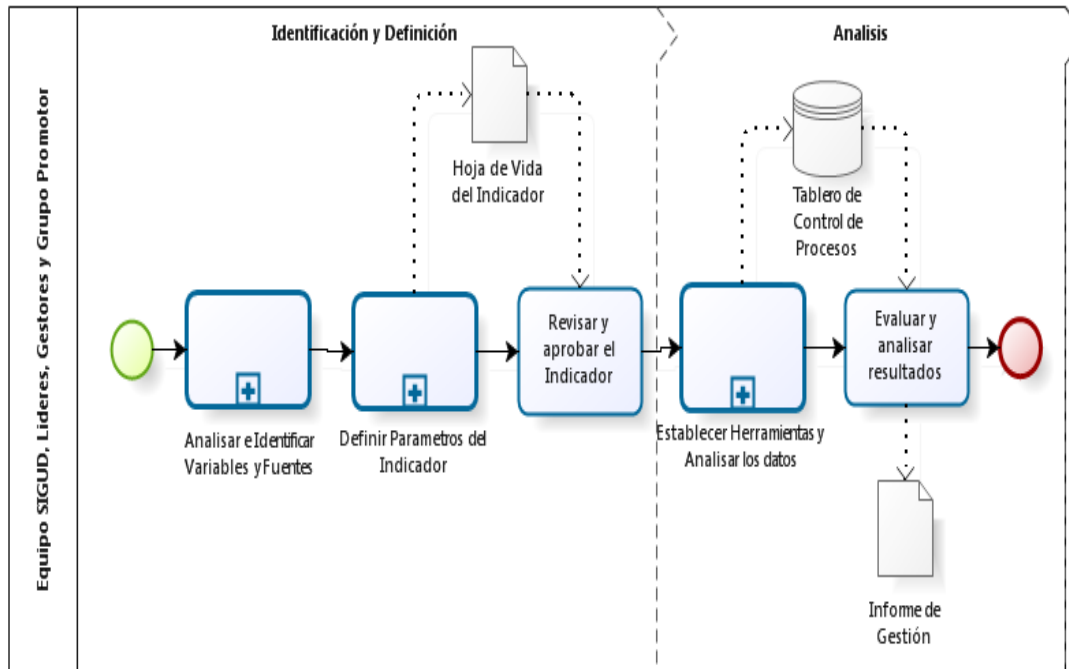
Gráfica No. 3 Efectividad



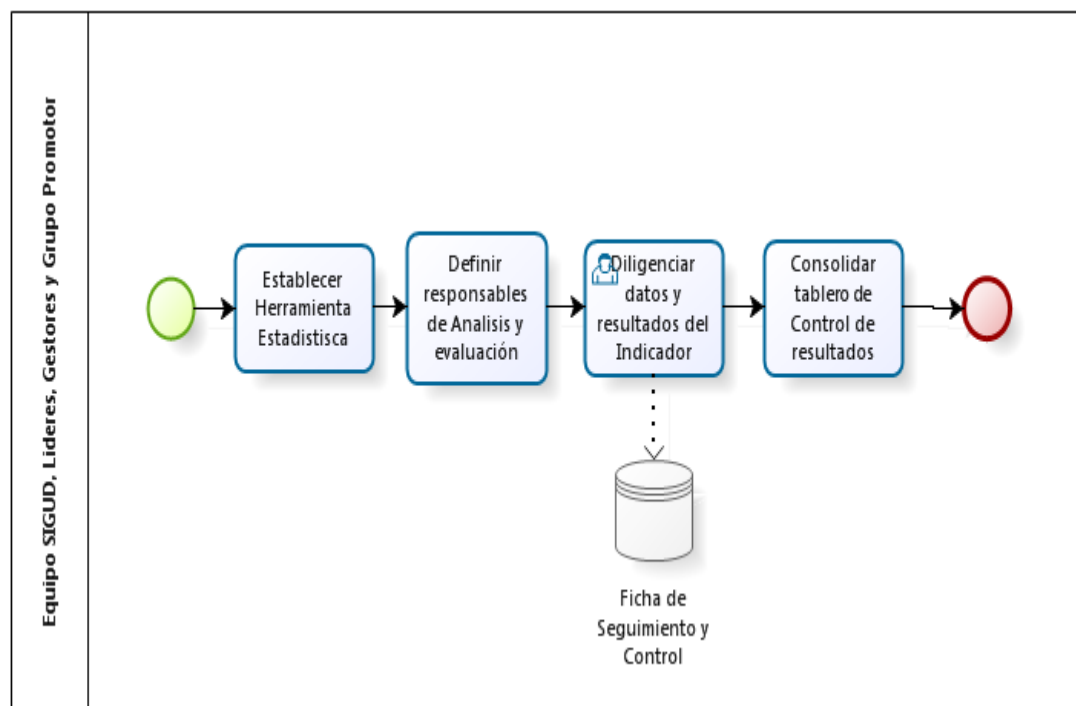
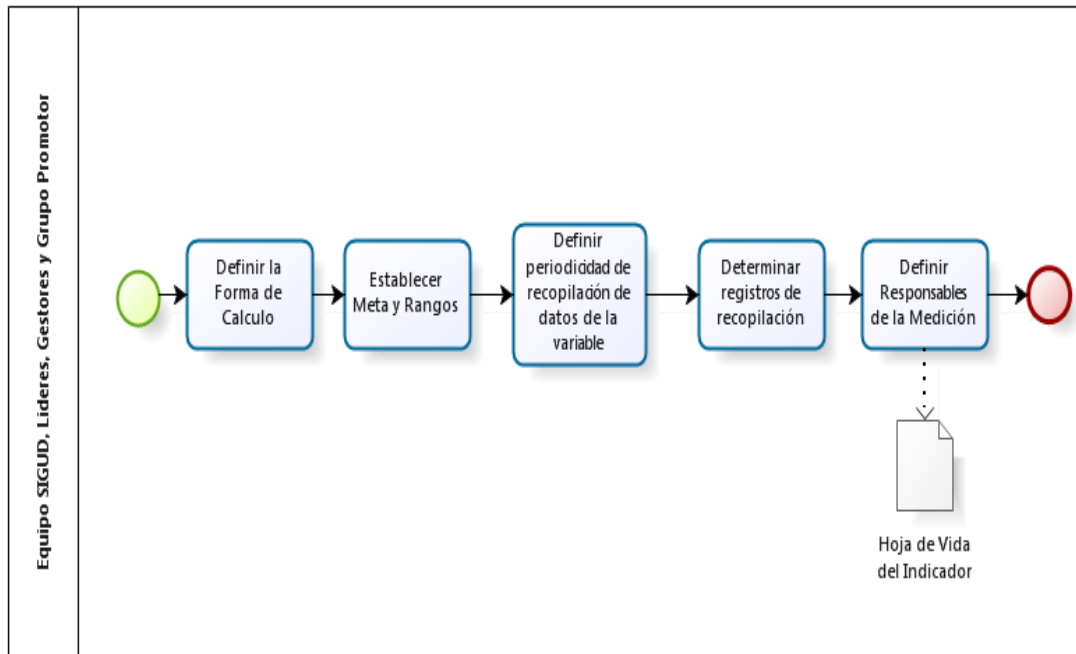
8. METODOLOGÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES

Para efectos de esta Guía, se requiere definir y desarrollar las actividades en torno a la construcción de Indicadores, por lo que se detallan a continuación a través del diagrama de flujo:

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN, SIGUD	Código: GI-GUI-002	 SIGUD Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 17/09/2014	



 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN, SIGUD	Código: GI-GUI-002	
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 17/09/2014	



 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN, SIGUD	Código: GI-GUI-002	 SIGUD Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 17/09/2014	

8.1 Analizar el Objetivo del Proceso.

El objetivo del Proceso especifica el resultado esperado del Proceso (producto o salida), a partir del cual se obtienen los **Factores Crítico de Éxito** (aquel elemento del Proceso que es necesario mantener bajo control para garantizar el logro del objetivo del Proceso) así como, las características o parámetros de eficiencia y/o eficacia (Variables de resultado esperado del Proceso).

Se entiende por Factor Crítico de Éxito el conjunto de condiciones y actividades, suficientes y necesarias para asegurar el logro de los objetivos y que por lo tanto es aquel aspecto que es necesario mantener bajo control para lograr el éxito de la gestión o el Proceso que se pretende adelantar. Para identificar los factores claves de éxito responda la siguiente pregunta ¿Qué quiere controlar?

Ejemplo – Proceso de Gestión Integrada - Objetivo del Proceso

Gestionar el mejoramiento continuo de los Subsistemas a través de un análisis sinérgico y permanente que contribuya al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Factor Crítico de Éxito - Cumplimiento de los Objetivos Institucionales.

8.2 Identificar las Variables de Medición

Identificar qué se quiere medir, los Indicadores deben proporcionar información concreta acerca de dicho objeto. Una vez se ha identificado lo que se quiere medir hay que precisar qué aspecto específico se desea evaluar, es posible identificar las características o cualidades que lo conforman.

Se deben escoger aquellas variables asociadas al objeto de medición relacionadas con el aspecto específico a evaluar.

Las variables después de identificadas, serán definidas con la mayor rigurosidad posible asignándole un sentido claro, para evitar que se produzcan tergiversaciones y discusiones sobre sus resultados.

Se debe ser claro en quién y cómo produce dicha información para establecer criterios de confiabilidad. Los factores críticos identificados anteriormente sirven para definir la variable a medir que compondrá el Indicador, esto con el fin de establecer qué realmente mide la gestión del Proceso, estas variables pueden ser cuantitativas o cualitativas, por lo que es necesario definir:

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN, SIGUD	Código: GI-GUI-002	 SIGUD Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 17/09/2014	

- **Nombre:** El cual hace referencia específica a las características más importantes de la variable, debe ser único y guardar relación con la estructura de nombres de las demás variables involucradas en el análisis.

Ejemplo – Proceso de Gestión Integrada - variable a medir

Acciones de mejora implementadas en el tiempo establecido.

8.3 Identificar las Fuentes de los Datos.

Es necesario identificar el sitio o lugar dónde se pueda verificar la existencia de los datos cualitativos o cuantitativos.

Por ejemplo,

- Sistemas de Información
- Bases de Datos, Informes, Archivos, Encuestas y Evaluaciones.
- Registros de Mantenimiento,
- Listas de Verificación y Listas de Chequeo,
- Resultados de pruebas, promedios, porcentajes,
- Consolidados, rendimientos, consumos, pagos u otros.

Ejemplo – Proceso de Atención al Ciudadano – Fuente de los Datos

Relación de Quejas, Reclamos y Sugerencias.

8.4 Definir la Fórmula de Cálculo del Indicador

Para este momento se debe definir la expresión matemática que correlaciona el comportamiento, táctica o actuación de la variable con respecto a un logro, meta, objetivo esperado o planeado e indica cuánto se ha conseguido *con respecto a* lo que se planeó; la comparación de la variable puede ser:

- Un valor actual con respecto a un valor histórico (referencial)
- Un valor real con respecto a un valor programado (referencial)
- Una parte con relación a un todo (referencial)

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN, SIGUD	Código: GI-GUI-002	 SIGUD Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 17/09/2014	



Ejemplos:

Nombre del Indicador	Fórmula del Indicador
Ejecución Presupuestal:	$\frac{\text{Compromisos acumulados}}{\text{Presupuesto Asignado de la Vigencia}} * 100$
Grado de Cumplimiento del Programa de Salud Ocupacional	$\frac{\text{Número de Actividades ejecutadas}}{\text{No. total de actividades programadas para la implementación del Programa de Salud Ocupacional}} * 100$
Organización de Archivos de Gestión	$\frac{\text{Metros Organizados}}{\text{Metros lineales proyectados para la Organización}} * 100$

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN, SIGUD	Código: GI-GUI-002	
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 17/09/2014	

8.4.1 Nombre del Indicador

Es la expresión verbal, precisa, única y concreta que identifica el Indicador, debe ser corto y claro.

Nota: Un Indicador no realiza ninguna acción, es decir, no lleva verbos.

8.4.2 Tipo de Indicador

Un Indicador debe ser de fácil comprensión e interpretación. Los Indicadores de Proceso a utilizar, en el marco del Sistema Integrado de Gestión SIGUD, son los que corresponden a la clasificación - Indicadores según calidad - eficacia, eficiencia o efectividad (impacto).

Existen unos criterios generales para la selección de Indicadores que tienen en cuenta las características de los datos que se van a utilizar como soporte:

- Comparabilidad: El Indicador debe proveer una base para comparaciones y el intercambio de información en el ámbito académico y administrativo.
- Simplicidad: El Indicador ha de ser simple, claro y de fácil comprensión para los que vayan a hacer uso del mismo.
- Representatividad: La información que posee el Indicador debe ser representativa de las condiciones medioambientales, presiones sobre el Medio Ambiente o las respuestas de la sociedad.
- Coste-Eficiencia: El Indicador ha de ser eficiente en términos de coste de obtención de datos y de uso de la información que aporta.
- Relevancia: Estar relacionados con los objetivos, metas y prioridades.
- Funcionalidad: Deben ser útiles en la toma de decisiones. De esta manera los Indicadores pasan a ser herramientas de gestión que permiten fijar responsabilidades a los agentes que intervienen en la formulación y aplicación de políticas.
- Fiabilidad: Deben estar basados en datos completos y precisos.

8.4.3. Unidad de Medida

La unidad de medida es el parámetro bajo el cual se expresa la variable, es importante que quede establecido ya pueden existir diferentes unidades de medida para una misma variable, por ejemplo: la edad puede ser expresada en años, en meses, en días, en años y meses, etc.,

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN, SIGUD	Código: GI-GUI-002	 SIGUD Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 17/09/2014	

dependiendo del contexto. Por ejemplo: número, promedios, porcentajes, desviaciones estándar, consolidadas, etc.

8.4.4. Tendencia

Es el tipo de trayectoria que se espera tenga el Indicador; se define como la dirección ascendente o descendente y constante en el que se desempeña el Indicador. La tendencia muestra el comportamiento del Indicador a lo largo de un ciclo de tiempo. Permite comparar los avances reales vs el comportamiento programado.

8.5. Establecer Meta y Rangos

8.5.1. Definición de la Meta del Indicador

La meta es el resultado aceptable o esperado del comportamiento de un Indicador en un periodo de tiempo determinado y sirve para calificar su logro éstas deben ser reales y alcanzables y dependen de la capacidad de la institución para lograrlas.

Éstas se pueden determinar de la siguiente forma:

- **A partir de datos históricos:** Cuando de un Indicador se conocen los resultados del pasado, se puede realizar una proyección y determinar lo que se espera en el siguiente periodo.
- **A partir de comparaciones:** En muchos casos no se conocen las tendencias de Indicadores que se han definido, pero son Indicadores que en otras instituciones ya se han determinado y han logrado resultados. En este sentido, al observar en una institución de igual complejidad se podrían tomar esos datos del mismo Indicador que se está estudiando y determinar una meta.
- **A partir de tendencias del entorno:** Hay Indicadores de los cuales se puede determinar una meta a partir de información del entorno. Por ej. El Ministerio de Educación constantemente arroja una serie de Indicadores como el de estudiantes por docente del Sistema de Educación Superior y a partir de esta información se puede determinar la meta.
- **A partir de políticas institucionales o estatales:** Las metas también pueden ser definidas en función del cumplimiento de políticas. Por ej. Si se sabe que la meta según el Plan Nacional de Educación es aumentar en X porcentaje la tasa de graduación, ésta información también sirve de base para fijar metas institucionales.
- **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

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN, SIGUD	Código: GI-GUI-002	
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 17/09/2014	

determinado. Esta forma de definición de meta es más factible utilizarla cuando no se tiene información de ningún tipo que sirva.

- Otros a partir de la experiencia de quienes hacen parte del Proceso, de las estimaciones iniciales, en caso de no tener datos para efectuar el promedio y partir de la valoración de los recursos de que se dispone.

8.5.2. Rangos

Son los niveles de desempeño del Indicador, cuya valoración determinará el estado de riesgo, o problema de la variable y dará origen a diferentes tipos de acciones de mejoramiento: acciones preventivas o correctivas respectivamente. También se les conoce como *Parámetros de Semaforización*.

Los Rangos son:

- **Adecuado** = Es el Cumplimiento satisfactorio de la meta
- **En Riesgo** = Son los valores con tendencia al incumplimiento de la meta y generan una acción de mejora de carácter preventiva.
- **Crítico** = Son los valores de incumplimiento de la meta y generan una acción de mejora de carácter correctiva.

La escala es la definición numérica (valores) en la cual se definen los rangos del Indicador. Por ej:

Rango	Descripción del Rango	Escala	Acción de Mejora
Adecuado	Bueno	80 - 100	Oportunidad de Mejora
En Riesgo	Regular	60 - 79	Acción Preventiva
Crítico	Deficiente	0 - 59	Acción Correctiva

Nota: Los límites de tolerancia de la escala puede manejarse con 5 puntos de diferencia de acuerdo al criterio objetivo en el momento de reportar la información y de quien realiza el seguimiento y análisis del indicador.

8.6 Definir periodicidad de recopilación de los datos de la(s) variable(s)

Se determina la frecuencia con la que se calcula el Indicador (diaria, semanal, quincenal, mensual, semestral, anual, etc.). Es necesario determinar todas las diferentes frecuencias en las que la variable se calculará. Como regla general la frecuencia, debe ser la menor posible que permita dar alarmas oportunas y tomar decisiones para la mejora continua.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN, SIGUD	Código: GI-GUI-002	
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 17/09/2014	

8.7 Determinar los Registros de Aplicación

Cada Indicador debe poseer un medio de registro de la toma de los datos de la variable según la periodicidad establecida; este registro es la evidencia del cumplimiento, veracidad y confiabilidad de la toma de los datos.

Por ej. – Proceso de Gestión Integrada – Registro de recopilación - Reporte del Aplicativo

8.8 Definir responsable de la medición

Es la persona delegada por el Proceso, área o dependencia para la alimentación de los datos y resultados del Indicador.

Por ej. – Proceso de Gestión Integrada – Responsable de la medición: Equipo PIGA

8.9 Revisar y Aprobar Indicador

El Líder y Gestor(es) del Proceso deben revisar y aprobar el o los Indicadores dejando evidencia de la realización de dicha actividad mediante acta, así como la divulgación de los Indicadores establecidos.

Ej. – Proceso de Gestión de Docencia – Responsable de la medición - Vicerrector Académico o Decano.

8.10 Documentar la Hoja de Vida del Indicador

La Hoja de Vida del Indicador es la herramienta para establecer esquemas de medición más efectivos y útiles, en él se definen los detalles de la información pertinente de cada Indicador formulado, Por ej.: Fórmula de Cálculo del Indicador, Instrucciones para el cálculo de cada Variable; El responsable definido en el Proceso debe documentar el Indicador en el formato de Hoja de Vida del Indicador – Anexo 1 de acuerdo con lo establecido en este documento:

La Hoja de Vida del Indicador debe diligenciarse de la siguiente manera:

- a) **Nombre:** En éste se debe diligenciar el Nombre del Indicador, el cual debe realizarse de acuerdo al numeral 8.4.1. de la presente Guía.
- b) **Código:** En éste se debe diligenciar el Código del Indicador, el cual debe estar compuesto por el Código del Proceso y el consecutivo del Indicador desde el - 01, en adelante por Proceso.

Por ej.: Código del Proceso de Gestión Integrada. GI - 01 = Consecutivo

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN, SIGUD	Código: GI-GUI-002	 SIGUD Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 17/09/2014	

En la siguiente tabla se encuentra la Nomenclatura de cada Proceso:

NOMBRE DEL PROCESO	NOMENCLATURA
PROCESOS ESTRATÉGICOS	
CPE-PEI-01 Planeación Estratégica e Institucional	PEI
CPE-GI-02 Gestión Integrada	GI
CPE-AA-03 Autoevaluación y Acreditación	AA
CPE-II-04 Interinstitucionalización e Internacionalización	II
CPE-C-05 Comunicaciones	C
PROCESOS MISIONALES	
CPM-GD-01 Gestión de Docencia	GD
CPM-GI-02 Gestión de Investigación	GI
CPM-EPS-03 Extensión y Proyección Social	EPS
PROCESOS DE APOYO A LO MISIONAL	
CPE-II-04 Interinstitucionalización e Internacionalización	II
CPA-ARC-01 Admisiones, Registro y Control.	ARC
CPA-BI-02 Bienestar Institucional	BI
CPA-GIB-03 Gestión de la Información Bibliográfica	GIB
CPA-GL-04 Gestión de Laboratorios	GL
CPA-SC-05 Servicio al Ciudadano.	SC
PROCESOS DE APOYO	
CPA-GSIT-06 Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	GSIT
CPA-GDTH-07 Gestión y Desarrollo del Talento Humano	GDTH
CPA-GD-08 Gestión Documental	GD
CPA-GIF-09 Gestión de Infraestructura Física	GIF
CPA-GRF-10 Gestión de Recursos Financieros	GRF
CPA-GC-11 Gestión Contractual	GC
CPA-GJ-12 Gestión Jurídica	GJ
PROCESOS DE CONTROL Y EVALUACIÓN	
CPC-EC-01 Evaluación y el Control	EC
CPC-CD-02 Control Disciplinario	CD

Nota: El Código del Indicador debe ser Solicitado a la Oficina Asesora de Planeación y Control, Equipo SIGUD.

c) Objetivo: Es la descripción básica del interés de la medición, evalúa un Proceso o resultado particular, es el fin para el cual fue creado el Indicador, que mide que la situación se mantiene bajo control de acuerdo al Factor Crítico de Éxito que le apunta y que se especifica en el tablero de control.

d) Fecha de Creación: Es la fecha de aprobación del Indicador.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN, SIGUD	Código: GI-GUI-002	
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 17/09/2014	

e) Fecha de Actualización: Es la fecha en la que se aprueba algún cambio en el Indicador y por ende se hace un cambio en la versión de la Hoja de vida del indicador.

f) Descripción del Proceso

- ✓ **Proceso:** El Nombre del Proceso al que pertenece el Indicador
- ✓ **Objetivo del Proceso:** El Objetivo enunciado en la caracterización del Proceso.
- ✓ **Alineado al Objetivo de la Política del Plan Estratégico de Desarrollo:** Identificar y establecer el Objetivo de la Política del Plan Estratégico de Desarrollo al cual contribuye con su medición el Indicador.

g) Forma de Cálculo

- ✓ **Fórmula:** En éste se debe definir la expresión matemática que correlaciona el comportamiento de la variable con respecto a un logro esperado o planeado; éste nos dice cuánto se ha conseguido *con respecto* a lo que se planeó. La Fórmula del Indicador debe definirse de acuerdo al numeral 8.4. de la presente Guía.
- ✓ **Unidad de Medida:** Es el tipo de medida utilizada para cuantificar la variable. Por ej.: número, promedios, porcentajes, consolidados, etc.
- ✓ **Tendencia Esperada del Indicador:** Identificar con una (X) si el Indicador es Creciente, Decreciente o Estático.
- ✓ **Meta o Valor Esperado:** La meta es el resultado aceptable que se espera del comportamiento de un Indicador en un periodo de tiempo determinado y sirve para calificar su logro; deben ser reales y alcanzables y dependen de la capacidad de la institución para lograrlas.

h) Variables del Indicador

Nombre: Identificar el Nombre del numerador y el denominador, si se presenta una sola variable identificar el nombre de ésta.

Unidad de Medida: Es el tipo de medida utilizada para cada variable. Por ej.: número, promedios, porcentajes, consolidados, etc.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN, SIGUD	Código: GI-GUI-002	 SIGUD Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 17/09/2014	

Fuente de Información: Identificar de donde proviene la información que se requiere para alimentar cada variable.

- i) **Periodicidad de la Medición del Indicador:** Se determina la frecuencia con la que se calcula el Indicador (diaria, semanal, quincenal, mensual, semestral, anual,
- j) **Rangos de Evaluación:** Éste se debe diligenciar de acuerdo al numeral 8.5.2. de la presente Guía.
- k) **Quién reporta el Indicador al Tablero:** Se define quien debe reportar el Indicador al Tablero de Control de Procesos.

l) Tipo de Indicador

Nivel de Medición: Se marca con una (X) si el Indicador es de Intervención, Calidad y Jerarquía de acuerdo a los numerales No. 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3 y 7.3.4 de la presente Guía.

Dimensión de Evaluación: Se marca con una (X) según el Tipo de Indicador de acuerdo a los numerales No. 7.3.1.1, 7.3.1.2, 7.3.2.1, 7.3.2.2, 7.3.2.3, 7.3.2.4, 7.3.2.5, 7.3.2.6, 7.3.3.1, 7.3.3.2, 7.3.4.1, 7.3.4.2 y 7.3.4.3 de la presente Guía.

- m) **Interpretación de los Resultados del Indicador:** Realizar una descripción breve de cómo se debe leer el Indicador.
- n) **Instrucciones para el Cálculo de cada Variable:** Diligenciar cómo se debe realizar la medición de cada variable.
- o) **Definición de Términos:** Relacionar los términos aplicables para las definiciones glosarios, términos y siglas relacionadas con el respectivo Procedimiento documentado.
- p) **Responsables de la Medición:** Identificar los cargos de acuerdo al nivel de medición, para diligenciar esto se debe tener en cuenta el numeral No. 8.8. y 8.13. de la presente Guía.

q) Verificación y Aprobación:

• Casillas Elaboró:

- **Nombre.** Nombre del funcionario que elaboró el Indicador.
- **Cargo.** Empleo del funcionario que elaboró el Indicador.
- **Fecha.** Fecha de elaboración del Indicador.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN, SIGUD	Código: GI-GUI-002	
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 17/09/2014	

• **Casillas Revisó: En esta casilla pueden aparecer uno o más funcionarios**

- **Nombre.** Nombre del funcionario que revisó el Indicador.
- **Cargo.** Empleo del funcionario que revisó el Indicador.
- **Fecha.** Fecha de revisión del Indicador.

• **Casillas Aprobó:**

- **Nombre.** Nombre del funcionario que aprobó el Indicador.
- **Cargo.** Empleo del funcionario que aprobó el Indicador.
- **Fecha.** Fecha de aprobación del documento. Esta fecha es la misma del encabezado del Indicador.

8.11 Escoger Herramienta Estadística de Calidad

Establecer la herramienta de calidad adecuada para el posterior análisis de los resultados del Indicador de forma tal que se haga mejora continua, pues de nada sirve construir un Indicador, si la información que éste provee no se utilizará para la mejora continua. (Tablero de Control de Procesos)

8.12 Definir Responsable del Análisis y Evaluación de Datos

Evaluación y análisis de resultados: La persona delegada por el Proceso, área o dependencia. Ej. – Proceso de Gestión Integrada – Responsable del análisis y evaluación de datos, Equipo SIGUD

8.13 Alimentar Datos y Resultados del Indicador

Acorde a la frecuencia y Sistema de Información definido para la alimentación de los datos relacionados con las variables, se deben alimentar los datos requeridos para obtener los resultados del Indicador definido.

Durante esta actividad se verifica así mismo que:

- ✓ Se esté obteniendo información útil para determinar el cumplimiento de los objetivos y el logro de los resultados.
- ✓ Los Indicadores definidos si sean los apropiados para obtener un resultado eficaz.
- ✓ Quienes efectúan la medición tienen las competencias requeridas para desarrollarla.
- ✓ Las fuentes sean las apropiadas para el suministro de la información que lleven al logro del objetivo de la medición.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN, SIGUD	Código: GI-GUI-002	
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 17/09/2014	

8.14 Evaluación y Análisis

La etapa de evaluación y análisis es la más importante porque deriva en la mejora continua.

Acorde a los resultados obtenidos, el Líder de Proceso en conjunto con su equipo de trabajo debe evaluar si se cumplieron las metas establecidas o no, las tendencias obtenidas, los rangos definidos y realizar un análisis teniendo en cuenta las herramientas de análisis establecidas por el Proceso de Gestión Integrada y para definir las acciones de mejoramiento a emprender.

El consolidado del cumplimiento de las metas establecidas asociados a los Indicadores de Procesos deben presentarse de manera oficial con su respectivo análisis mediante el Tablero de Control de Procesos y en la Revisión por Dirección a realizarse en Comité SIGUD.

Los Líderes de Procesos o jefes de las áreas o dependencias según sea el caso, son responsables de garantizar la recopilación, consolidación y análisis de los Indicadores así como las acciones correctivas, preventivas u oportunidades de mejora acorde a los resultados obtenidos.

9 BIBLIOGRAFÍA

BELTRÁN J., Jesús Mauricio. Indicadores de Gestión Herramientas para lograr la Competitividad. 3R Editores. 1999.

DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN (DNP). Guía Metodológica para la Formulación de Indicadores. Bogotá. 2009.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Guía para el Diseño de un Sistema de Evaluación y Control de Gestión. 2002.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Manual de Implementación MECI 2ª Versión. 2009.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. (DAFP) e Icontec. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP1000:2009. Bogotá. Diciembre de 2009

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN, SIGUD	Código: GI-GUI-002	 SIGUD Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 17/09/2014	

ANEXO1.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	FORMATO: HOJA DE VIDA DEL INDICADOR		Código: GI-PR-003-FR-004		 SIGUD
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico		Versión: 02		
	Proceso: Gestión Integrada		Fecha de Aprobación: 17/09/2014		
HOJA DE VIDA DEL INDICADOR					
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR					
Nombre:				Código:	
Objetivo:					
Fecha de Creación				Fecha de Actualización	
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO					
PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	ALINEADO AL OBJETIVO DE LA POLÍTICA DEL PLAN ESTRATÉGICO			
FORMA DE CÁLCULO					
FÓRMULA		Unidad de Medida	Tendencia esperada del Indicador		
			Creciente	Decreciente	Estático
					Meta o Valor Esperado
VARIABLES DEL INDICADOR					
NOMBRE		UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE DE INFORMACIÓN		
PERIODICIDAD DE LA MEDICIÓN DEL INDICADOR					
Mensual		Trimestral		Semestral	Anual
Otro	Cuál?				
RANGOS DE EVALUACIÓN			QUIÉN REPORTA EL INDICADOR AL TABLERO		
Critico	En Riesgo	Adecuado	Líder del Proceso	Gestor del Proceso	Equipo SIGUD
TIPO DE INDICADOR					
Nivel de Medición		Dimensión de Evaluación			
Intervención		Impacto	Jerarquía	Estrategicos	
		Resultados		Gestión	
		Producto	Calidad	Eficacia	
		Proceso		Eficiencia	
		Insumo		Efectividad	
Economía					
INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL INDICADOR (Cómo se lee el Indicador)					
Instrucciones para el cálculo de cada Variable					
Numerador:					
1.					
2.					
3.					
Denominador:					
1.					
2.					
3.					
Definición de Términos					
Responsables de la Medición					
Nivel:	Consolidar y Reportar Datos		Seguimiento y Análisis		Toma de Decisiones
Cargo:					
VERIFICACIÓN Y APROBACIÓN					
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Nombre:		Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:		Cargo:	
Fecha:		Fecha:		Fecha:	
FECHA	VERSIÓN	CAMBIO	MOTIVO		

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN, SIGUD	Código: GI-GUI-002	 SIGUD Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 17/09/2014	

CONTROL DE CAMBIO

FECHA	VERSIÓN	CAMBIO