

|  |  |  |
|--|--|--|
| <br>Libertad y Orden<br>Ministerio de Agricultura y<br>Desarrollo Rural<br>República de Colombia | <b>PROCEDIMIENTO</b>                                     | VERSIÓN<br>2                             |
|  | <b>Medición y análisis del desempeño de los procesos</b> | PR-DEI-10<br>FECHA EDICIÓN<br>12-09-2012 |

### 1. OBJETIVO

Establecer y definir actividades, condiciones, controles y decisiones necesarias para garantizar la medición y el análisis de los procesos.

### 2. ALCANCE

Inicia con la definición de metas y el diseño del indicador para el año respectivo, su medición, registro, evaluación y análisis hasta la toma de decisiones con base en resultados por parte de los dueños de procesos y por la Alta Dirección.

### 3. BASE LEGAL

- Ley del Plan Nacional de Desarrollo
- Ley 872 de 2003
- Decreto 1599 de 2005
- Decreto 4485 de 2009

### 4. DEFINICIONES

#### 4.1 ACCIÓN CORRECTIVA

Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

#### 4.2 ACCIÓN PREVENTIVA

Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

#### 4.3 ALTA DIRECCIÓN

Grupo de personas del más alto nivel jerárquico que dirigen y controlan la entidad.

#### 4.4 CONFORMIDAD

Cumplimiento de un requisito.

#### 4.5 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.

|  |   |
|--|---|
| <b>Revisó:</b><br><br>ALBERTO MATIZ ACOSTA<br>Coordinador Grupo de Planeación | <b>Aprobó:</b><br><br>LINA MARCELA TAMI BARRERA<br>Directora Planeación y Seguimiento Presupuestal<br>(E) |
| <b>Fecha:</b> 12-09-2012   | <b>Fecha:</b> 12-09-2012  |

|   |  |                             |
|---|--|-----------------------------|
|  <p>Libertad y Orden<br/>Ministerio de Agricultura y<br/>Desarrollo Rural<br/>República de Colombia</p> | <b>PROCEDIMIENTO</b>                                     | VERSIÓN<br>2                |
|   | <b>Medición y análisis del desempeño de los procesos</b> | <b>PR-DEI-10</b>            |
|   |  | FECHA EDICIÓN<br>12-09-2012 |

#### **4.6 EFICACIA**

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

#### **4.7 EFICIENCIA**

Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

#### **4.8 FAJAS**

Valores predeterminados que sirven para calificar un resultado como óptimo, regular o crítico.

#### **4.9 FÓRMULA**

Corresponde a una descripción de cálculos y datos necesarios para obtener un valor cuantitativo del indicador.

#### **4.10 FRECUENCIA**

Corresponde al período de tiempo esperado entre una medición y otra.

#### **4.11 INDICADORES**

Son variables cuantitativas o cualitativas, sujetas a medición, que van a permitir observar el comportamiento de las metas y objetivos previstos, sus tendencias de cambio, y dan elementos de juicio para proyectar acciones de mejora a fin de lograr eficiencia, eficacia y efectividad de la gestión.

#### **4.12 MEDICIÓN**

Métodos que permiten valorar de forma permanente la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos, el nivel de ejecución de los planes y programas y la efectividad del Sistema de Gestión.

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

#### **4.13 MEJORA CONTINUA**

Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

#### **4.14 REVISIÓN**

Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

|  |  |                             |
|--|--|-----------------------------|
| <br>Libertad y Orden<br>Ministerio de Agricultura y<br>Desarrollo Rural<br>Republica de Colombia | <b>PROCEDIMIENTO</b>                                     | VERSIÓN<br>2                |
|  | <b>Medición y análisis del desempeño de los procesos</b> | <b>PR-DEI-10</b>            |
|  |  | FECHA EDICIÓN<br>12-09-2012 |

## 5. CONDICIONES GENERALES

- a. Los responsables de los procesos utilizarán indicadores como metodología para controlar la gestión de éstos y realizarán el monitoreo permanente a su desempeño.

Los indicadores a utilizar se determinarán respondiendo a las siguientes tres preguntas:

- ¿QUÉ SE HIZO?, mide el cumplimiento de metas y corresponde a **Indicadores de Eficacia**.
  - ¿CÓMO SE HIZO?, mide qué tan óptimamente se están empleando los recursos y corresponde a **Indicador de Eficiencia**.
  - ¿PARA QUÉ SE HIZO?, mide el cumplimiento del propósito y su impacto frente al esperado y corresponde a **Indicadores de Efectividad**.
- b. Los responsables de los procesos deben poseer la información necesaria para definir metas, registrar avances, analizar resultados, tomar decisiones y emprender acciones que permitan mejorar continuamente el proceso. Para esto último, aplicarán el Procedimiento Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora (PR-SIG-06).
- c. Los responsables de los procesos formularán las metas y los indicadores para el año respectivo, teniendo en cuenta el comportamiento histórico de los indicadores; las prioridades en materia de política sectorial; y los factores internos o externos que puedan incidir en el desempeño de los procesos, entre otros y dejarán registro de este análisis y de las decisiones tomadas.
- d. Los procesos misionales deben formular indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad.
- e. El seguimiento y medición de los procesos, se reportará en el Formato Matriz de Indicadores de Gestión de los Procesos (F01-PR-DEI-10). Los reportes se harán a la Dirección de Planeación y Seguimiento Presupuestal, dentro de los 15 días siguientes al cierre de cada trimestre, es decir antes de enero 15, abril 15, julio 15 y octubre 15.
- f. El Comité de Coordinación del Sistema Integrado de Gestión, en el marco del Procedimiento Revisión del Sistema Integrado de Gestión (PR-DEI-06), analizará los resultados de los indicadores y tomará decisiones pertinentes.
- g. El Ministerio facilitará el seguimiento al comportamiento de los indicadores, por parte de los clientes y partes interesadas, para lo cual publicará los resultados pertinentes en la página web.

## 6. DESARROLLO

| Nº | ACTIVIDAD  | RESPONSABLE                                       | DOCUMENTO / REGISTRO             |
|----|--|---|----------------------------------|
| 1  | Defina las metas y diseñe los indicadores del proceso para el año respectivo.                                      | Dueño de proceso                                  | Acta o Ayuda de memoria          |
| 2  | Solicite el registro de formulación de metas y de indicadores de los procesos.                                     | Director de Planeación y Seguimiento Presupuestal | Memorando o Correo electrónico   |
| 3  | Elabore el registro de metas por indicador y envíelo a la Dirección de Planeación y Seguimiento Presupuestal antes | Dueño de proceso                                  | Formato Matriz de Indicadores de |



Libertad y Orden  
Ministerio de Agricultura y  
Desarrollo Rural  
República de Colombia

# PROCEDIMIENTO

VERSIÓN  
2

## Medición y análisis del desempeño de los procesos

PR-DEI-10

FECHA EDICIÓN  
12-09-2012

|    |  |  |  |
|----|--|--|--|
|    | del 15 de febrero del año respectivo.  |  | Gestión de los Procesos (F01-PR-DEI-10)                                  |
| 4  | Verifique la coherencia de las metas planeadas y elabore documento con observaciones para dueños de procesos solicitando revisión y cambio de metas, si es necesario. ©<br><br>Nota:<br>Se debe revisar que el nombre y la frecuencia de los indicadores coincida con los definido en la caracterización | Director de Planeación y Seguimiento Presupuestal<br>Coordinador Grupo de Planeación | Memorando  |
| 5  | Reformule y registre las nuevas metas y envíelas a la Dirección de Planeación y Seguimiento Presupuestal, antes del 28 de febrero  | Dueño de proceso   | Formato Matriz de Indicadores de Gestión de los Procesos (F01-PR-DEI-10) |
| 6  | Solicite a los dueños de proceso, el registro de avance para cada trimestre, cuyo reporte debe efectuarse dentro de los 15 días posteriores al cierre del trimestre.   | Director de Planeación y Seguimiento Presupuestal                                    | Memorando o Correo electrónico   |
| 7  | Registre el avance de los indicadores de acuerdo con su frecuencia de medición.  | Dueño de proceso   | Formato Matriz de Indicadores de Gestión de los Procesos (F01-PR-DEI-10) |
| 8  | Analice el resultado obtenido por los indicadores y si evidencia incumplimientos, adelante las acciones correctivas, para alcanzar las metas establecidas. ©   | Dueño de proceso   | Formato Acciones Preventivas, Correctivas o de Mejora (F01-PR-SIG-06)    |
| 9  | Elabore documento Análisis de Indicadores y entréguelo al Representante de la Alta Dirección   | Coordinador Grupo de Planeación  | Documento  |
| 10 | Elaborar presentación de resultados consolidados de los indicadores del SIG y preséntelo al Comité de Coordinación del Sistema Integrado de Gestión  | Director de Planeación y Seguimiento Presupuestal<br>Coordinador Grupo de Planeación | Documento  |
| 11 | Analice los indicadores en estado crítico y defina tareas, responsables y fechas para superar esta situación. ©  | Comité de Coordinación del Sistema Integrado de Gestión                              | Acta   |
| 12 | Efectúe revisión de las tareas definidas en materia de indicadores, y dependiendo de los resultados, defina nuevas tareas o la reprogramación de metas para la siguiente vigencia. ©   | Comité de Coordinación del Sistema Integrado de Gestión                              | Acta   |

|  |  |                             |
|--|--|-----------------------------|
| <br>Libertad y Orden<br>Ministerio de Agricultura y<br>Desarrollo Rural<br>República de Colombia | <b>PROCEDIMIENTO</b>                                     | VERSIÓN<br>2                |
|  | <b>Medición y análisis del desempeño de los procesos</b> | <b>PR-DEI-10</b>            |
|  |  | FECHA EDICIÓN<br>12-09-2012 |

## 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- PR-SIG-06                      Procedimiento Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora
- PR-DEI-06                     Procedimiento Revisión del Sistema Integrado de Gestión
- F01-PR-SIG-06                Formato Acciones Preventivas, Correctivas o de Mejora
- F01-PR-DEI-10                Formato Matriz de Indicadores de Gestión de los Procesos
- MECI 1000: 2005              Modelo Estándar de Control Interno
- NTCGP 1000:2009            Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública
- ISO 9001:2008                Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos

## 8. HISTORIAL DE CAMBIOS

| Fecha      | Versión | Descripción                       |
|------------|---------|-----------------------------------|
| 24-02-2010 | 01      | Inicial                           |
| 12-09-2012 | 02      | Se adicionó la nota de la etapa 4 |
|            |         |                                   |