

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSIÓN 4
	<b>Medición y análisis del desempeño de los procesos</b>	PR-DEI-10 FECHA EDICIÓN 05-03-2013

### 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>  ALBERTO MATIZ ACOSTA Coordinador Grupo de Planeación y Calidad <b>Fecha:</b> 05-03-2013	<b>Aprobó:</b>  FRANCISCO SOLANO MENDOZA Directora Planeación y Seguimiento Presupuestal (E) <b>Fecha:</b> 05-03-2013
--	---

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSIÓN 4
	<b>Medición y análisis del desempeño de los procesos</b>	<b>PR-DEI-10</b>
		FECHA EDICIÓN 05-03-2013

#### **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.



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSIÓN 4
	<b>Medición y análisis del desempeño de los procesos</b>	<b>PR-DEI-10</b>
		FECHA EDICIÓN 05-03-2013

## 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 cada trimestre, de acuerdo a los requerimientos que defina la Dirección de Planeación y Seguimiento Presupuestal.
- 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	Solicite el registro de formulación de metas para indicadores de los procesos.	Director de Planeación y Seguimiento Presupuestal	Memorando o Correo electrónico
2	Registre las metas por indicador, de acuerdo con solicitud de la Dirección de Planeación y Seguimiento Presupuestal antes del 15 de febrero del año respectivo.	Dueño de proceso	Formato Matriz de Indicadores de Gestión de los Procesos (F01-PR-DEI-10)

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSIÓN 4
	<b>Medición y análisis del desempeño de los procesos</b>	<b>PR-DEI-10</b>
		FECHA EDICIÓN 05-03-2013

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
3	<p>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. ©</p> <p>Nota: Se debe revisar que el nombre y la frecuencia de los indicadores coincida con los definido en la caracterización</p>	<p>Director de Planeación y Seguimiento Presupuestal Coordinador Grupo de Planeación y calidad</p>	Memorando
4	Si es necesario reformule y registre las nuevas metas	Dueño de proceso	Formato Matriz de Indicadores de Gestión de los Procesos (F01-PR-DEI-10)
5	Solicite a los dueños de proceso, el registro de avance para cada trimestre.	Director de Planeación y Seguimiento Presupuestal	Memorando o Correo electrónico
6	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)
7	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)
8	Elabore documento Análisis de Indicadores y entréguelo al Representante de la Alta Dirección	Coordinador Grupo de Planeación	Documento
9	Elabore presentación de resultados consolidados de los indicadores del SIG y preséntelo al Comité de Coordinación del Sistema Integrado de Gestión	<p>Director de Planeación y Seguimiento Presupuestal Coordinador Grupo de Planeación y calidad</p>	Documento
10	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
11	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

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSIÓN 4
	<b>Medición y análisis del desempeño de los procesos</b>	<b>PR-DEI-10</b>
		FECHA EDICIÓN 05-03-2013

## 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
19-02-2013	03	Se retiró la etapa 1, redactó la etapa 3, 5 y 6, se ajustó el logo del MADR a la nueva imagen institucional.
05-03-2013	04	Se ajustó el numeral e de las condiciones generales.

*B*