

**Departamento Administrativo
Nacional de Estadística**



**Sinergia Organizacional
SIO**

Oficina Asesora de Planeación / – OPLAN

PROCEDIMIENTO FORMULACIÓN Y MONITOREO DE INDICADORES DE GESTIÓN

Ene/2021



**PROCEDIMIENTO FORMULACIÓN Y MONITOREO DE
INDICADORES DE GESTIÓN**

CÓDIGO: SIO-020-PDT-002
VERSIÓN: 11
FECHA: 20/Ene/2021

PROCESO: Sinergia Organizacional

SUBPROCESO: Diseño del sistema

1. OBJETIVO

Establecer la metodología básica y las actividades necesarias para identificar, estructurar, formular, hacer el registro, análisis y monitoreo de los indicadores de gestión de la entidad, de acuerdo con los objetivos institucionales y los estándares definidos en el Sistema Integrado de Gestión Institucional.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la identificación de las necesidades de medición claves para valorar el desempeño o rendimiento de los procesos y finaliza con el análisis de los resultados obtenidos y la identificación de oportunidades de mejora.

Aplica para todos los procesos en DANE Central y en las direcciones territoriales.

3. INSUMO (INFORMACIÓN DE ENTRADA)

- Objetivos de los procesos.
- Objetivos institucionales.
- Planes, políticas, programas, proyectos y lineamientos institucionales.
- Requisitos legales y reglamentarios.
- Referentes de medición.
- Formato Elementos a evaluar del proceso.

Referencias normativas:

- Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
- Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, Guía para la construcción y análisis de indicadores de Gestión.
- Departamento Nacional de Planeación – DNP, Guía para la construcción y análisis de indicadores.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe – CEPAL, Manual Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público.

4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Los líderes de proceso u operación estadística y sus delegados para los indicadores de gestión son responsables de la información consignada y reportada, así como de la actualización y de las acciones derivadas de los resultados obtenidos por estos indicadores.
- El módulo *Medición* en la plataforma ISOLUCIÓN es el medio oficial para la administración de los indicadores de gestión.

- Los procesos deben contemplar la formulación de indicadores que evidencien los resultados de la gestión realizada por parte de todas las sedes. Para esto deben incluir el archivo con los resultados desagregados como anexo de la ficha técnica en la plataforma.
- Los criterios definidos en este procedimiento están alineados con el Sistema de Gestión de Calidad y pueden ser utilizados por otros sistemas de gestión, en cuanto a la compatibilidad de elementos.
- La formulación y actualización de los indicadores relacionados con las operaciones estadísticas debe tener en cuenta la norma técnica de calidad del proceso estadístico vigente.
- La Oficina Asesora de Planeación debe gestionar con el proveedor de la plataforma las incidencias reportadas por los líderes de proceso o los delegados para los indicadores de gestión al correo electrónico sdi-sgc@dane.gov.co.

5. DEFINICIONES

Indicador: Expresión preferiblemente cuantitativa establecida mediante la relación entre dos o más variables, a partir de la cual se obtiene información, que al ser comparada con un dato de referencia (línea base) permite medir el desempeño en el logro de una meta u objetivo y su comportamiento en el tiempo.

Características de los indicadores (Método CREMA)

- **Claridad:** El indicador debe ser preciso e inequívoco.
- **Relevancia:** El indicador debe reflejar una dimensión importante del logro del objetivo.
- **Economía:** La información necesaria para generar el indicador debe estar disponible a un costo razonable.
- **Monitoreable:** El indicador debe poder sujetarse a una comprobación independiente.
- **Adecuado:** El indicador debe aportar una base suficiente para evaluar el desempeño.

Tipos de indicadores

- **Economía:** Se refieren a las condiciones en que se adquieren los recursos financieros, humanos y materiales, las cuales indican que debe realizarse en un tiempo adecuado, su costo debe ser el más bajo posible, con la cantidad y la calidad adecuadas.
- **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.
- **Eficacia:** Buscan determinar si el cumplimiento de un objetivo específico es coherente con la meta establecida previamente.
- **Eficiencia:** Pretenden medir la relación existente entre el avance en el logro de un determinado objetivo y los recursos empleados para la consecución del mismo.
- **Equidad:** Buscan medir el nivel de distribución justa (ecuánime) de los servicios públicos. La equidad trata de garantizar la igualdad de posibilidad de acceso a la utilización de los recursos.
- **Valoración de costos ambientales:** Permiten evaluar la gestión que se adelanta en el uso, explotación y conservación de los recursos naturales y el medio ambiente para contribuir al desarrollo sostenible.

Atributos de los indicadores

- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con un requisito.
- **Cobertura:** Grado en el que se cubre o satisface la demanda por la actividad que se quiere medir.
- **Confiabilidad:** Grado en el que se garantiza que la información desempeña la función requerida, sin ser condicionado.

- **Costos:** Razonabilidad del gasto económico de los recursos empleados en un proceso.
- **Cumplimiento:** Nivel de la consecución del logro, relacionado entre lo planificado con respecto a lo ejecutado.
- **Oportunidad:** Relativo al momento conveniente u ocasión favorable en la que se necesita la información, de tal manera que sea útil para la toma de decisiones.
- **Satisfacción:** Percepción del nivel de cumplimiento de una necesidad.

Medición de procesos: Conjunto de variables cuantitativas o cualitativas sujetas a la medición, que permiten observar la situación y las tendencias de cambio generadas. Determina cómo se ejecutan o se llevan a cabo los procesos y el logro de los objetivos.

Meta: Especificación cuantitativa (numérica) del desempeño esperado por el indicador asociado a un producto o al objetivo relacionado con un producto.

Módulo Medición de ISOLUCIÓN: Permite la creación de indicadores, ingresar sus mediciones, observaciones y anexos, la visualización mediante gráficos del estado de los indicadores y su administración, a través de permisos de acceso a determinados usuarios.

Rango: Amplitud de la variación de un resultado según los parámetros de medición determinados, es decir, entre un límite inferior y uno superior claramente especificados.

- *Rango Satisfactorio:* Nivel en el que se ha alcanzado el estándar del indicador o se está muy cerca de hacerlo.

- *Rango Aceptable:* Nivel tolerable del indicador. Da lugar a revisión de políticas y procesos.

- *Rango Crítico:* Nivel intolerable del indicador. Señal para aplicar correctivos urgentes.

Seguimiento: Proceso detallado y de soporte que permite conocer el cumplimiento de los compromisos, las metodologías, los requisitos y las metas en la ejecución de las actividades, para así tomar los correctivos y reorientaciones necesarias hacia el logro de los objetivos.

Tendencia: Representa un valor en torno al cual se encuentra ubicado el conjunto de los datos.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº	Actividad	Descripción	Responsable Cargo y/o grupo responsable/ Dependencia	Registro Resultado (Documento Evidencia)	Puntos de Control
1	Identificar los aspectos a evaluar	Se analiza el objetivo del proceso y su relación con los objetivos y planes institucionales y la información de entrada aplicable (insumos). Por consiguiente, se identifican los aspectos y variables susceptibles de ser medidas y se establecen las metas y características de la medición.	Delegado del Proceso	Formato Aspectos a evaluar del proceso	

		El delegado para los indicadores de gestión envía el formato <i>Aspectos a evaluar del proceso</i> al correo electrónico a sdi-sgc@dane.gov.co.			
2	¿Viabilidad de la medición mediante indicadores de gestión?	<p>El líder del proceso revisa el Formato Aspectos a evaluar del proceso SIO-020-PDT-002-f-001 y analiza la pertinencia y viabilidad de realizar la medición por medio de un indicador de gestión y comunica el resultado a sus colaboradores.</p> <p>Si es viable, continúa en la siguiente actividad.</p> <p>Si no es viable, vuelve a la actividad anterior.</p>	Delegado del Proceso		Verificar que se utilice el formato vigente y su debido diligenciamiento
3	Estructurar los componentes del indicador	Se diligencian los componentes establecidos en el formato ficha técnica de Indicadores de gestión SIO-020-PDT-002-f-002 y se envía para aprobación del líder de proceso u operación estadística.	Delegado del Proceso / Encargado OPLAN	Formato Ficha técnica indicadores de gestión	
4	¿Se aprueba el indicador?	<p>El líder de proceso u operación estadística revisa el formato ficha técnica indicadores de gestión y determina la aprobación del mismo.</p> <p>Si es aprobado envía comunicación de la aprobación a sdi-sgc@dane.gov.co y Continúa en la siguiente actividad.</p> <p>Si no es aprobado, vuelve a la actividad 3 para realizar los cambios o ajustes requeridos.</p>	Líder del Proceso		
5	Crear o actualizar los indicadores de gestión	<p>A partir de la comunicación enviada por el líder de proceso, el encargado de OPLAN registra o actualiza la información de la Ficha técnica del indicador en el módulo <i>Medición</i> de ISOLUCIÓN.</p> <p>Nota: Para solicitar la inactivación de indicadores, el responsable del proceso debe solicitarla al correo sdi-sgc@dane.gov.co debidamente justificada.</p>	Encargado OPLAN	Módulo Medición de ISOLUCIÓN	
6	Habilitar los permisos para registrar la medición	Se verifica que el delegado para los indicadores de gestión tenga habilitados los permisos para registrar los datos de medición de los indicadores de gestión en el módulo <i>Medición</i> .	Delegado del proceso / Encargado OPLAN	Formato Solicitud de Permisos Módulos en	Verificar que se utilice el formato vigente y su debido diligenciamiento

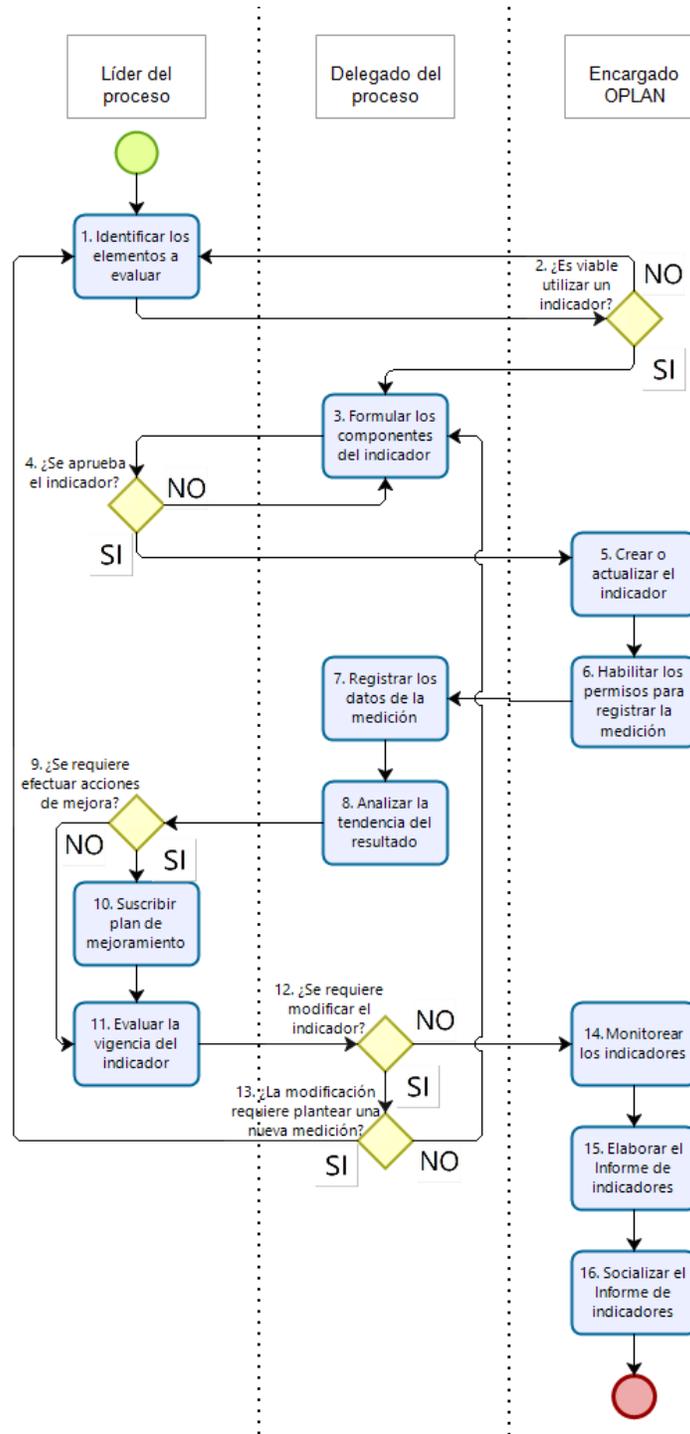
		Nota: Si no tiene los permisos, el líder de proceso u operación estadística envía el formato <i>Solicitud de Permisos Módulos</i> en ISOLUCIÓN diligenciado al correo electrónico a sdi-sgc@dane.gov.co .		ISOLUCIÓN diligenciado	
7	Registrar los datos de la medición	El delegado para los indicadores de gestión registra los datos recopilados por variable, reporta el análisis y adjunta el respectivo soporte de calificación del indicador (evidencia documentada de los datos) en la plataforma, según lo descrito en la guía <i>Registro de Resultados de los Indicadores de Gestión</i> . Nota: Los resultados se clasifican por rangos de acuerdo con los límites determinados para cada indicador de gestión: Satisfactorio, Aceptable o Crítico.	Delegado del Proceso		El delegado del proceso debe conservar los registros y evidencias
8	Analizar la tendencia del resultado	Se realiza el análisis de tendencia del resultado obtenido respecto al cumplimiento de la meta con el objeto de identificar el comportamiento histórico de los resultados, como referente para la toma de decisiones y generación de acciones. Nota: En el caso de las mediciones nuevas, el análisis de tendencia se realiza a partir de la línea base definida.	Delegado del Proceso		El delegado del proceso debe conservar los registros y evidencias
9	¿Se requiere efectuar acciones de mejora?	Cuando la medición del indicador: Sea mensual y presente tres (3) resultados críticos, o sea trimestral y presente dos (2) resultados críticos, o sea semestral, anual o bienal y presente un (1) resultado crítico, o si se requirió efectuar acciones correctivas inmediatas, se debe suscribir un plan de mejoramiento orientado a solucionar las causas de los resultados y continúa en la siguiente actividad. Si no se requieren acciones de mejora, continúa en la actividad 11.	Líder / Delegado del Proceso		
10	Suscribir plan de mejoramiento	Las acciones se deben registrar de conformidad con el <i>Procedimiento para la elaboración, suscripción y seguimiento a planes de mejoramiento integrados</i> .	Líder / Delegado del Proceso		
11	Evaluar la vigencia del indicador	Se revisa la vigencia de los componentes del indicador y se identifican factores internos o externos que pueden afectar el desempeño del proceso.	Líder / Delegado del Proceso		El delegado del proceso debe

		<p>Cuando los factores identificados hagan reflexionar acerca de la vigencia o continuidad del indicador, el líder y el delegado del proceso u operación estadística analizan la pertinencia de realizar una modificación.</p>			<p>conservar las evidencias</p>
12	<p>¿Se requiere modificar el indicador?</p>	<p>Si se requiere modificación, continúa en la siguiente actividad. Si no requiere modificación, continúa en la actividad 14.</p>	Delegado del proceso		
13	<p>¿La modificación requiere plantear una nueva medición?</p>	<p>Si se requiere plantear una nueva medición, vuelve a la actividad 1. Si no se requiere, es decir, la modificación solamente relaciona cambios en los componentes del indicador, vuelve a la actividad 3.</p>	Delegado del proceso		
14	<p>Monitorear los indicadores</p>	<p>Se realiza el monitoreo trimestral al registro de los datos de calificación, de acuerdo con los periodos y fechas programados. Su consulta se realiza en la ruta <i>Medición>Visualización de Indicadores>Proceso</i>, como se muestra en la siguiente gráfica de referencia:</p> 	Encargado OPLAN		<p>Generar las alertas de acuerdo con el registro de la información</p>
15	<p>Elaborar el Informe de</p>	<p>Con los resultados obtenidos, se elabora el Informe de Resultados de los Indicadores de Gestión semestralmente, que presenta:</p>	Encargado OPLAN		

	indicadores de gestión	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento del reporte: se relacionan los indicadores de gestión que presentaron reporte oportuno y extemporáneo. • Resultados por rango (Satisfactorio, Aceptable o Crítico). • Cumplimiento de metas definidas para los indicadores. • Resultados por tipología asignada (ver sección <i>Definiciones</i>). <p>Así mismo, anualmente se elabora el Informe de Resultados de los Indicadores de Gestión acumulado para cada vigencia.</p>			
16	Socializar el Informe de indicadores de gestión	<p>Se publica el informe y se comunica a los responsables de los procesos y demás niveles relacionados directamente con el Sistema de Gestión.</p> <p>El informe anual se publica en la página web de la entidad.</p> <p>Fin del procedimiento.</p>	Encargado OPLAN	Informe de Resultados Indicadores de Gestión	

7. DIAGRAMA DE FLUJO

- Ver Archivo original del Flujograma



8. REGISTROS (Documento evidencia)

Código	Nombre	Almacenamiento Físico	Almacenamiento Magnético
SIO-020-PDT-002-f-001	Formato Aspectos claves a evaluar del proceso		X
SIO-020-PDT-002-f-002	Formato Ficha técnica del indicador		X
SIO-020-PDT-002-f-001	Formato Elementos a evaluar del proceso		Correos electrónicos enviados
SIO-020-PDT-001-f-001	Formato Solicitud de Permisos Módulos en ISOLUCIÓN		Correos electrónicos enviados
N/A	Monitoreo al registro de los datos de medición		Correos electrónicos enviados
N/A	Informe de Resultados Indicadores de Gestión		Página web de la entidad, correos electrónicos enviados

9. ANEXOS

Instrumento para la formulación de indicadores de gestión

- [Guía Registro de Resultados de los Indicadores de Gestión SIO-020-GUI-003](#)
- [Formato Solicitud de Permisos Módulos en ISOLUCIÓN SIO-020-PDT-001-f-001](#)
- [Procedimiento para la elaboración, suscripción y seguimiento a planes de mejoramiento integrados CGE-021-PD-001](#)

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
4	06/Nov/2012	Actualización del documento.
5	16/Oct/2014	Se actualizan las políticas del procedimiento como resultado de una oportunidad de mejora de auditoría externa, asimismo se incorpora el calendario de calificación y se oficializa la ficha de los indicadores de gestión del SIME (versión 3 PDE-060-000-PD-001).
6	30/Sep/2016	Se ajusta la información de la actividad 21, en cuanto a la metodología de socialización y también se ajusta la actividad 11 en cuanto a los responsables de aprobación.
7	20/Abr/2017	Se realizan las siguientes actualizaciones al procedimiento:

		<ul style="list-style-type: none"> • Definición de Indicador de Gestión, conforme a la Guía para la construcción y análisis de Indicadores de Gestión del Departamento Administrativo Nacional de la Función Pública. • Las políticas de Operación enfocando la administración de los Indicadores de Gestión en la Plataforma ISOLUCION. • En las definiciones se retira la definición SIME debido a que era la plataforma de administración anterior y se incluye la definición del Módulo de Medición ISOLUCION. • Se refuerza la descripción de la actividad 1, en cuanto al enfoque a los factores claves de éxito del Proceso, para determinar la creación de Indicadores. • Se retira la actividad 5. • Se actualiza la definición de Indicador de Gestión, conforme a la Guía para la construcción y análisis de Indicadores de Gestión del Departamento Administrativo Nacional de la Función Pública. • Las políticas de Operación enfocando la administración de los Indicadores de Gestión en la Plataforma ISOLUCION. • En las definiciones se retira la definición SIME debido a que era la plataforma de administración anterior y se incluye la definición del Módulo de Medición ISOLUCION. • Se refuerza la descripción de la actividad 1, en cuanto al enfoque a los factores claves de éxito del Proceso, para determinar la creación de Indicadores. • Se retira la actividad Definir la interrelación del indicador. • Se actualiza la actividad 5 Definir variables de medición. En cuanto al registro de las variables en el módulo de ISOLUCION. • Se ajusta el nombre de la actividad 9 Definir tiempo de seguimiento por Determinar periodos y fechas de calificación, con el fin de explicar los criterios para determinar las fechas de calificación en el módulo de ISOLUCION. • Se ajusta el nombre de la actividad 11 Realizar el almacenamiento en SIME por Creación del Indicador en el Módulo de Medición ISOLUCION con el fin de explicar los criterios para la creación de indicadores en el módulo de medición ISOLUCION. • Se actualiza la actividad 12 Identificar periodos y fechas de calificación por el líder del Proceso., identificando la forma de consulta en ISOLUCION. • Se actualiza la actividad 14 Calificar Indicador, explicando la forma de realizar esta actividad en ISOLUCION. • Se actualiza la actividad 23 explicando la forma de realizar esta actividad en ISOLUCION. • Se retiran los vínculos al formato ficha técnica, debido a que este documento queda obsoleto con la herramienta ISOLUCION, la cual tiene incluida la ficha en el módulo de medición.
8	07/Jun/2018	<p>Se realizan las siguientes actualizaciones al procedimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En las políticas de operación, se incluyen lineamientos relacionados con el reporte de inconsistencias por parte de responsables de indicadores y la gestión de incidencias en el módulo de medición ante el proveedor por parte de la Oficina Asesora de Planeación. • En la actividad número 1 (uno) se incluye la importancia de identificar indicadores con énfasis en alcance territorial. • Se ajustan las imágenes acordes a la nueva versión de ISOLUCION.
9	22/May/2019	<p>Se realizan las siguientes actualizaciones al procedimiento:</p>

		Se complementa la información de las actividades 19 y 20 relacionadas con la elaboración del informe de los indicadores de gestión, en cuanto a su periodicidad y socialización.
10	25/Ago/2020	Se reformulan todas las secciones y se recodifica el documento de acuerdo con el rediseño del mapa de procesos de la entidad. Código anterior: PDE-040-PD-002
11	06/Oct/2020	Mejora la estructura y cambio de periodicidad de informe, con el objetivo de generar un análisis mas preciso de los indicadores de gestión de los procesos.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Victor Manuel Niño Martinez Cargo: Profesional Especializado Fecha: 06/Oct/2020	Nombre: Hernan David Gonzalez Carrillo Cargo: Profesional Especializado Fecha: 09/Oct/2020 Nombre: Jimmy Alexander Higuera Sacristan Cargo: Técnico Fecha: 07/Dic/2020	Nombre: Lina Paola Cardozo Orjuela Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación Fecha: 20/Ene/2021

Si este documento es impreso se considera copia no controlada