



# FORMULACIÓN, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE INDICADORES

C: PGS-07; V: 01



**Uniclaretiana**  
Fundación Universitaria Claretiana

[www.uniclaretiana.edu.co](http://www.uniclaretiana.edu.co)  

## 1

**OBJETIVO**

Establecer los lineamientos para la creación, aprobación, medición y análisis de los indicadores de cada proceso del Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la Fundación Universitaria Claretiana (Uniclaletiana).

## 2

**ALCANCE**

Este procedimiento inicia con la identificación del indicador y finaliza con la socialización de los resultados a las partes interesadas. El procedimiento es transversal a todos los procesos del SIG de la Institución.

## 3

**DEFINICIONES**

**Dato:** Información concreta sobre hechos, elementos, etc., que permite estudiarlos, analizarlos o conocerlos.

**Indicador:** Es una representación (cuantitativa preferiblemente) establecida mediante la relación entre dos o más variables, a partir de la cual se registra, procesa y presenta información relevante con el fin de medir el avance o retroceso en el logro de un determinado objetivo en un periodo de tiempo determinado, ésta debe ser verificable objetivamente, la cual al ser comparada con algún nivel de referencia (denominada línea base) puede estar señalando una desviación sobre la cual se pueden implementar acciones correctivas o preventivas según el caso (DAFP, 2018).

**Indicador de eficiencia:** Este tipo de indicadores pretenden medir la relación existente entre el avance en el logro de un determinado objetivo y los recursos empleados para la consecución del mismo (DAFP, 2018)

**Indicador de eficacia:** Reflejan el grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

**Indicador de efectividad:** Indican la medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

**Pertinencia:** Busca que el indicador permita describir la situación o fenómeno determinado, objeto de la acción.

**Funcionalidad:** Verifica que el indicador sea medible, operable y sensible a los cambios registrados en la situación inicial.

**Disponibilidad:** Los indicadores deben ser contruidos a partir de variables sobre las cuales exista información estadística de tal manera que puedan ser consultados cuando sea necesario.

**Confiabilidad:** Los datos deben ser medidos siempre bajo ciertos estándares y la información requerida debe poseer atributos de calidad estadística.

**Utilidad:** Que los resultados y análisis permitan tomar decisiones.

## 4

## CONDICIONES INICIALES

**4.1.** Los indicadores de gestión deberán estar armonizados y dar cuenta de la misión, visión, objetivos institucionales y objetivos de los procesos del SIG de Uniclaletiana.

**4.2** La ficha técnica de cada indicador deberá disponer de: nombre y objetivo del indicador, tipo de indicador, fórmula y fuente para realizar el cálculo, frecuencia de medición, meta y valores de evaluación del indicador, responsable, resultados y análisis.

**4.3** El proceso de Gestión de la Estrategia definirá en conjunto con los procesos, las metas a establecer para cada indicador; así mismo, brindará acompañamiento para la formulación de los respectivos indicadores.

**4.4** Para el diseño y aprobación de los indicadores deberá tenerse en cuenta los siguientes criterios: pertinencia, funcionalidad, disponibilidad, confiabilidad y utilidad.

**4.5** El Proceso de Gestión de la Estrategia realiza semestralmente, seguimiento a los indicadores establecidos por todos los procesos del SIG.

**4.6** Los líderes de procesos son responsables de la medición y análisis de los indicadores.

**4.7** Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo acciones correctivas o de mejora, según sea conveniente, para asegurar la conformidad del servicio que se presta. Cuando no se alcance la evaluación mínima del indicador, se debe elaborar plan de mejoramiento. Cuando se alcance la evaluación mínima, pero no se logre la meta básica, se sugiere definir acciones de mejora con el objeto de que en la próxima medición el indicador mejore su desempeño.

**4.8** El Análisis del Indicador debe dar cuenta de los datos con los cuales se calculó el indicador.

## 5

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	EVIDENCIA
01	Identificar indicador	Líder de proceso y equipo de trabajo identifican indicador del proceso. <b>Nota:</b> Para el desarrollo de la actividad deberá tenerse en cuenta la condición inicial 4.1.	Líder del proceso	FI01 Acta de reunión
02	Formular indicador	Formular indicador en el <b>FGS21 Indicadores de Gestión</b> y enviar a través de correo electrónico al Director de Planeación. <b>Nota:</b> Para el desarrollo del indicador deberá	Líder de proceso	FGS21 Indicadores de Gestión FI09 Correo electrónico

		tenerse en cuenta las condiciones iniciales <b>4.1, 4.2 y 4.3.</b>		
03	Aprobar indicador	<p>Revisar contenido del <b>FGS21 Indicadores de Gestión</b> y verificar pertenencia, oportunidad y economía del indicador.</p> <p><b>Nota 01:</b> Para el desarrollo de la actividad deberá tenerse en cuenta las condiciones iniciales <b>4.1, 4.2, 4.3 y 4.4.</b></p> <p><b>Nota 02:</b> En caso de que el indicador requiera ajustes, enviar observaciones a través de correo electrónico al líder del proceso, y regresar a la actividad 02.</p> <p><b>Nota 03:</b> En caso de que el indicador sea aprobado saltar a la actividad 05, en caso contrario continuar con la actividad 04.</p>	Director de Planeación	<p>FGS21 Indicadores de Gestión</p> <p>FI09 Correo electrónico</p>
04	Informar rechazo del indicador	Informar al Líder del proceso a través de correo electrónico el rechazo del indicador con su respectiva justificación.	Director de Planeación	<p>FGS21 Indicadores de Gestión</p> <p>FI09 Correo electrónico</p>
05	Elaborar acta de aprobación	Elaborar acta de aprobación del indicador, y enviar a través de correo electrónico a Líder del proceso y Analista de Planeación.	Director de Planeación	<p>FGS21 Indicadores de Gestión</p> <p>FI01 Acta de reunión</p> <p>FI09 Correo electrónico</p>
06	Agregar indicador a batería de indicadores	Adicionar nuevo indicador a la batería de indicadores y archivar documentos	Analista de Planeación	<p>FGS21 Indicadores de Gestión</p> <p>FI01 Acta de reunión</p> <p>FGS22 Batería de indicadores</p> <p>FI09 Correo electrónico</p>

07	Notificar medición de indicadores	Notificar a través de correo electrónico a los líderes de proceso la medición de indicadores.	Analista de Planeación	FI09 Correo electrónico
08	Medir indicador	<p>Recopilar los datos relacionados con las variables del indicador y proceder a su respectiva medición.</p> <p><b>Nota:</b> Para el desarrollo de la actividad deberá tenerse en cuenta la condición inicial <b>4.8</b>.</p>	Líder del proceso	<p>FGS21 Indicadores de Gestión</p> <p>Datos (Soportados)</p> <p>FI09 Correo electrónico</p>
09	Realizar análisis del indicador	<p>Realizar análisis del indicador.</p> <p><b>Nota 01:</b> Para el desarrollo de la actividad deberá tenerse en cuenta la condición inicial <b>4.8</b>.</p> <p><b>Nota 02:</b> En caso de que el indicador requiera ser ajustado regresar a la actividad 02.</p> <p><b>Nota 03:</b> Si se requiere establecerse acciones de mejora, deberá continuar con la actividad 10, en caso contrario saltar a la actividad 11.</p>	Líder del proceso	<p>FI01 Acta de reunión</p> <p>FGS21 Indicadores de Gestión</p>
10	Establecer acciones de mejora	<p>Establecer acciones de mejora teniendo en cuenta el procedimiento <b>PGM-02 Implementación de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora</b>.</p>	Líder del proceso	<p>FGM04 Plan de Mejoramiento Institucional</p> <p>FGM05 Análisis de la causa</p>
11	Elaborar informe	Analista de Planeación a través de correo electrónico envía batería de indicadores actualizada a la Dirección de Planeación para la elaboración de informe.	Director de Planeación	<p>FGS22 Batería de Indicadores</p> <p>FI09 Correo electrónico</p>
12	Comunicar resultados	Comunicar resultados a las partes interesadas	Director de Planeación	<p>Informe</p> <p>FI01 Acta de reunión (Socialización de resultados)</p>

6

**ANEXOS**

N/A

7

**DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

- Proyecto Educativo Institucional
- Plan de Desarrollo Estratégico
- Caracterización de procesos
- Política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión
- Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión. Documento externo producido por el DAFP, 2018.

8

**CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	MODIFICÓ	APROBÓ	FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

9

**RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

Elaboró/Modificó	Cargo	Firma	Fecha
Luis Alfonso Vitola Negrete	Director de Planeación	En Físico	28/07/2020
Revisó	Cargo	Firma	Fecha
Comité Integrado de Gestión	N/A	Acta N°26	07/09/2020
Aprobó	Cargo	Firma	Fecha
Comité Integrado de Gestión	N/A	Acta N°26	07/09/2020

**Vigente a partir de: 11/09/2020**