 Corpoboyacá	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE BOYACÁ	PLANEACIÓN ORGANIZACIONAL Y MEJORA CONTINUA		
		MANUAL		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MPM-02	Página 1 de 7	
		Versión 12	30/12/2019	
MANUAL DE INDICADORES				



MANUAL DE INDICADORES

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
CARGO:	Prof. Especializado Planeación Organizacional	Prof. Especializado Planeación Organizacional	Responsable del proceso Planeación Organizacional
NOMBRE:	Mónica Susana Rojas Oliveros	Germán Gustavo Rodríguez Caicedo	Diego Alfredo Roa Niño
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN.	3
2.1	ALCANCE.	3
3.	CAMBIOS EFECTUADOS.....	3
4.	REFERENCIAS:	4
5.	DESARROLLO.....	4
5.1	GENERALIDADES	4
5.2	¿QUÉ SON LOS INDICADORES?	4
5.3	¿CÓMO CONSTRUIR BUENOS INDICADORES?	4
5.4	¿QUÉ MEDIR DE UN PROCESO?	4
5.5	¿CÓMO SE DISEÑA UN INDICADOR?.....	5
5.6	CRITERIOS PARA LA DETERMINACIÓN O REDEFINICIÓN DE INDICADORES:.....	5
5.7	CLASIFICACIÓN DEL INDICADOR.....	6
5.8	PERIODICIDAD DE TOMA DE DATOS, EVALUACIÓN DE RESULTADOS Y REPORTE	6
6.	DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....	6
7.	ANEXOS.....	6

1. INTRODUCCIÓN

La aplicación del enfoque de sistemas de gestión por procesos, nos permite comprender que éstos deben cumplir con la condición de tener claramente definidos un propósito, unos objetivos y un conjunto de mecanismos de control para asegurar el logro de esos objetivos.

Desde este enfoque, la definición de los mecanismos de control se constituye en un elemento clave de cada proceso. Un mecanismo de control de proceso supone la identificación de una serie de variables claves o vitales, para las cuales previamente se ha establecido un conjunto de valores meta (o valores a alcanzar); estos conjuntos de variables constituyen los indicadores de gestión de un sistema.

Podemos entonces aproximarnos a una definición de los indicadores, diciendo que ellos son instrumentos de monitoreo y observación de un sistema, contruidos a partir de la evaluación y relación de variables del sistema.

La medición de estas variables y su posterior comparación con los valores metas establecidos permite determinar el logro del sistema y su tendencia de evolución.

En suma, podemos afirmar que los indicadores son ante todo información, utilizada por los procesos para monitorear y ajustar las acciones que un determinado sistema, subsistema, o proceso, emprende para alcanzar el cumplimiento de su misión, sus objetivos y sus metas.

El presente Manual expone la definición de los indicadores determinados para cada proceso del sistema de gestión de la Corporación Autónoma Regional de Boyacá para su monitoreo, revisión, control y mejora, en procura de alcanzar sus objetivos.

2. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN.

El objeto del Manual de Indicadores es describir los tipos de indicadores relacionados con el Sistema de Gestión de CORPOBOYACÁ, señalando su diseño, aplicación y evaluación. Para complementar los referentes aquí enunciados se puede consultar la “Guía para la construcción de indicadores” del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, versión 2, agosto de 2012.

2.1 ALCANCE.

El presente Manual aplica a todos los procesos del sistema de gestión de la Corporación Autónoma Regional de Boyacá cuando se requiera medir, redefinir o construir indicadores de gestión para el monitoreo y control de los mismos.

3. CAMBIOS EFECTUADOS.

No. VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
11	Se complementa el capítulo 5.9 para dar instrucciones sobre calificaciones <i>insatisfactorias</i> en el cálculo de indicadores y para gestionar reportes atrasados. Se armoniza a la nueva versión del registro FPM-11 para medición, reporte y trazabilidad.	31/10/2019
12	Se redefine el capítulo 5 del presente manual y las instrucciones se orientan a través del instructivo IPM-01 para reportar, controlar, analizar la batería de indicadores con el propósito de establecer el desempeño de los procesos del SGC.	30/12/2019

4. REFERENCIAS:

Ver SGI-ALMERA Normograma

5. DESARROLLO

5.1 GENERALIDADES

Los objetivos y tareas que se propone una organización deben concretarse en expresiones medibles, que sirvan para determinar cuantitativamente dichos objetivos y tareas, y son los "Indicadores" los encargados de esa concreción.

5.2 ¿QUÉ SON LOS INDICADORES?

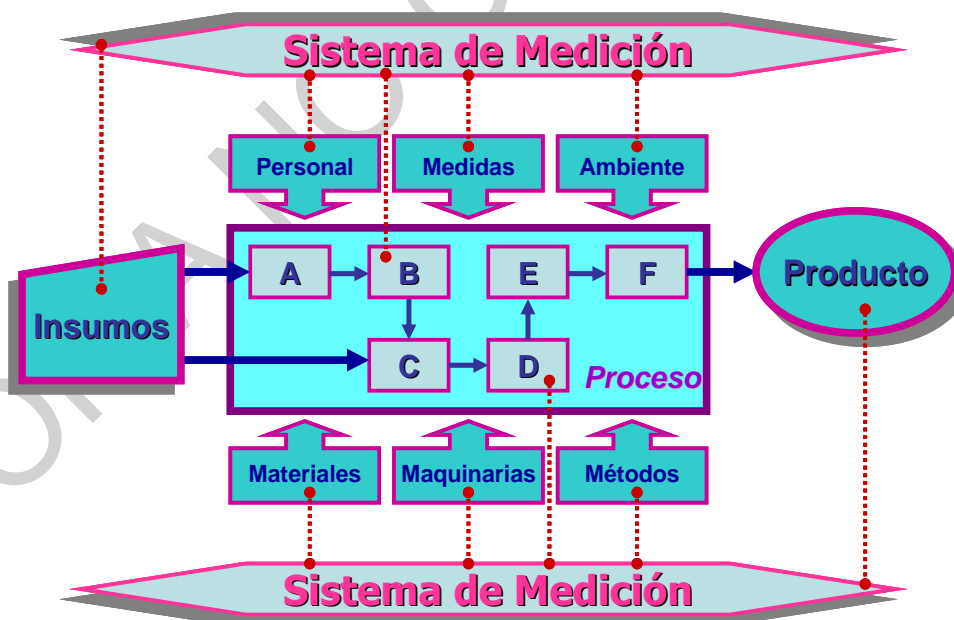
El término "Indicador" es la relación entre variables cuantitativas o cualitativas que permiten la comparación entre la situación actual y la norma o patrón establecido en función de la misión, la visión y las metas establecidas.

5.3 ¿CÓMO CONSTRUIR BUENOS INDICADORES?

Algunos criterios para la construcción de buenos indicadores son:

- **Mensurabilidad:** Capacidad de medir o sistematizar lo que se pretende conocer.
- **Análisis:** Capacidad de captar aspectos cualitativos o cuantitativos de las realidades que pretende medir o sistematizar.
- **Relevancia:** Capacidad de expresar lo que se pretende medir.

5.4 ¿QUÉ MEDIR DE UN PROCESO?



Existen diversas variables en un proceso las cuales podemos medir pero que dependiendo de su nivel de importancia es nuestra decisión establecer o no indicadores que nos muestren su comportamiento. Estas variables las podemos clasificar en tres grupos: **1. Insumos necesarios para el proceso** (características de calidad establecidas para el control de los recursos de entrada), **2. valor agregado o transformación de insumos** (para lo cual se hace necesario: personal o recurso humano, medidas establecidas dentro de

los procedimientos, ambiente de trabajo, materiales, equipos o maquinaria y métodos de realización de actividades) y **3. Producto** (resultado de la gestión del proceso: características de calidad establecidas para el producto).

5.5 ¿CÓMO SE DISEÑA UN INDICADOR?

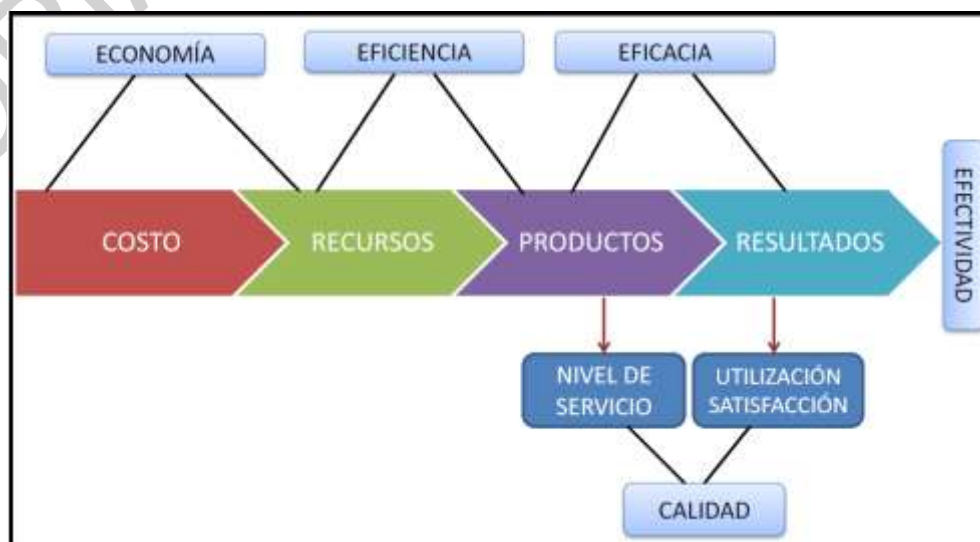
Un indicador es un valor que se obtiene comparando dos datos, lógicamente relacionados, referentes al comportamiento de una actividad o proceso, dentro de un período de tiempo específico.

Se pueden diseñar indicadores de gestión muy variados, dependiendo del desempeño que se quiere medir. Los más utilizados para obtener el comportamiento de un sistema de gestión se pueden clasificar de la siguiente manera:

- ✓ **Indicadores de eficacia:** El indicador mide el grado de cumplimiento de objetivos, planes, programas, actividades en términos de cantidad, calidad y oportunidad.
- ✓ **Indicadores de eficiencia:** Es la relación existente entre los recursos utilizados en la producción de bienes y servicios frente a los resultados obtenidos. Cuenta con dos medidas esenciales: técnica y económica. La técnica es el resultado en términos físicos (productividad) y la económica en términos monetarios (costos). Una operación eficiente produce la máxima cantidad de bienes o servicios con una disposición determinada de recursos.
- ✓ **Indicadores de efectividad (Impacto):** El indicador mide el impacto de la gestión
- ✓ **Indicadores de economía:** Adecuada adquisición y asignación de recursos (humanos, técnicos y financieros) en condiciones de cantidad, calidad, oportunidad precio en procura de maximizar resultados en las diferentes actividades misionales.
- ✓ **Indicadores de equidad:** Es la identificación de los receptores de la acción económica y la evaluación de la distribución de costos y beneficios entre los diferentes agentes económicos.
- ✓ **Indicadores valoración de costos ambientales (sostenibilidad ambiental):** Se refiere a la gestión que adelantan las entidades del estado en el uso, explotación, protección y conservación de los recursos naturales y el medio ambiente, para contribuir al desarrollo sostenible del país. Permiten identificar y evaluar el cumplimiento de las funciones y obligaciones ambientales directas e indirectas, así como el desarrollo de acciones de prevención, mitigación y manejo de los impactos ambientales generados por el desarrollo de sus actividades.

5.6 CRITERIOS PARA LA DETERMINACIÓN O REDEFINICIÓN DE INDICADORES:

- **Interrelación entre los procesos y los tipos de indicadores**



CORPOBOYACÁ ha determinado los siguientes criterios para la creación o redefinición de indicadores, los cuales están identificados en los anexos (y hojas metodológicas) del presente Manual.

5.7 CLASIFICACIÓN DEL INDICADOR

Clasificar el indicador como indicador de acuerdo con el tipo de indicador establecido en el presente manual.

5.8 PERIODICIDAD DE TOMA DE DATOS, EVALUACIÓN DE RESULTADOS Y REPORTE

Con el fin de asegurar, reportar, controlar, analizar la batería de indicadores con el propósito de establecer el desempeño de los procesos del SGC, se debe consultar y actuar tal como se define en el Instructivo IPM-01 "Reporte, control, análisis y evaluación de indicadores del SGC".

6. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **ACCIÓN CORRECTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **ANÁLISIS DE DATOS:** Se realiza a través del uso de técnicas estadísticas para medir, describir, analizar, interpretar y hacer modelos de la variabilidad de los datos. Deben proporcionar información sobre la satisfacción del cliente, conformidad con los requisitos, las características y tendencias de los procesos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.
- **MEJORAMIENTO CONTINUO:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- **SGI-Almera:** Sistema de Gestión Integral que, entre otros módulos, gestiona la documentación y registra operaciones del Sistema de Gestión de Calidad.

7. ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL ANEXO	RESPONSABLE/ CARGO /ROL
Anexo 1	Hojas Metodológicas gestión gerencial	Director General
Anexo 2	Hojas Metodológicas gestión comunicaciones	Director General
Anexo 3	Hojas Metodológicas planeación organizacional.	Subdirector (a) de Planeación y Sistemas de información
Anexo 4	Hojas Metodológicas autoridad ambiental	Subdirector (a) de Administración de recursos naturales
Anexo 5	Hojas Metodológicas planificación ambiental	Subdirector (a) de Planeación y Sistemas
Anexo 6	Hojas Metodológicas proyectos ambientales	Subdirector (a) de Ecosistemas y proyectos ambientales
Anexo 7	Hojas Metodológicas evaluación misional	Subdirector (a) de Planeación y Sistemas de información
Anexo 8	Hojas Metodológicas gestión contratación	Secretario(a) General y Jurídico(a)
Anexo 9	Hojas Metodológicas gestión humana	Subdirector (a) Administrativo(a) y Financiero(a)
Anexo 10	Hojas Metodológicas recursos financieros y físicos	Subdirector (a) Administrativo(a) y Financiero(a)
Anexo 11	Hojas Metodológicas gestión documental	Secretario(a) General y Jurídico(a)
Anexo 12	Hojas Metodológicas gestión jurídica	Secretario(a) General y Jurídico(a)
Anexo 13	Hojas Metodológicas soporte tecnológico	Subdirector (a) de Planeación y Sistemas de información
Anexo 14	Hojas Metodológicas control interno	Jefe Oficina control interno
Anexo 15	Hojas Metodológicas participación y cultura	Jefe Oficina participación y cultura

CÓDIGO	NOMBRE DEL ANEXO	RESPONSABLE/ CARGO /ROL
	ambiental	ambiental
Anexo 16	Hojas Metodológicas gestión gerencial – desempeño territoriales	Jefe de Oficina territorial
FPM-11	Registro de medición, evaluación y análisis de indicadores	Responsables de proceso
PPM-03	Acciones preventivas y correctivas	Responsables de proceso
IPM-01	“Reporte, control, análisis y evaluación de indicadores del SGC”.	Profesionales del proceso Planeación Organizacional

COPIA NO CONTROLADA