

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	INSTRUCTIVO PARA EL CALCULO Y REPORTE DE LOS INDICADORES			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	I-DE-01	01	03/11/09	1 DE 3

1. OBJETIVO.

Dar a conocer las actividades que se deben realizar para el cálculo y medición de los indicadores de cada proceso así como el reporte que se debe realizar al Despacho del Gobernador para su seguimiento y evaluación en coordinación con el Representante de la Dirección.

2. ALCANCE.

Inicia desde la formulación de los indicadores hasta el vencimiento del periodo establecido para el cálculo de cada uno de estos y su respectivo reporte al despacho del Gobernador.

3. TERMINOS Y DEFINICIONES.

INDICADOR: criterios para valorar, analizar y evaluar el comportamiento de variables, es decir las características, componentes, factores y elementos que son razón de estudio, planificando y tomando decisiones a partir de éstos.

Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Capacidad de una entidad: aptitud de una entidad, sistema o proceso para realizar un producto o prestar un servicio que cumple los requisitos para ese producto o servicio.

REVISÓ <i>Nubia Martínez</i>	APROBÓ <i>Nubia Martínez</i>
Nombre completo <i>NUBIA MARTINEZ</i>	Nombre completo <i>NUBIA MARTINEZ</i>
Cargo <i>SECRETARIA GENERAL</i>	Cargo <i>SECRETARIA GENERAL.</i>
Fecha <i>03-11-09</i>	Fecha <i>03-11-09</i>

COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	INSTRUCTIVO PARA EL CALCULO Y REPORTE DE LOS INDICADORES			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	I-DE-01	01	03/11/09	1 DE 3

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.

NOTA La medición de la efectividad se denomina en la Ley 872 de 2003 como una medición del impacto.

Eficacia: grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

NOTA La medición de la eficacia se denomina en la Ley 872 de 2003 como una medición de resultado.

Eficiencia: relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Enfoque basado en los procesos: identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en las entidades. En particular, las interacciones entre tales procesos se conocen como "enfoque basado en los procesos".

Entidades: entes de la rama ejecutiva del poder público y otros prestadores de servicios cubiertos bajo la Ley 872 de 2003.

Estructura de la entidad: disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.

Gestión: actividades coordinadas para dirigir y controlar una entidad.

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	INSTRUCTIVO PARA EL CALCULO Y REPORTE DE LOS INDICADORES			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	I-DE-01	01	03/11/09	1 DE 3

4. FLUJOGRAMA.

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
INICIO	En las fichas de caracterización de los procesos se incluyen los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad para cada caso, allí se define la periodicidad para su medición y reporte	Líder del proceso	Fichas de caracterización
1. IDENTIFICACION DE LOS INDICADORES	Se acumulan los datos necesarios para alimentar cada término de las variables consideradas para el cálculo de los indicadores	Líder del proceso y delegado por indicador	Ficha del indicador F-GC-10
2. RECOLECCIÓN DE DATOS PARA EL CALCULO	Se revisa la periodicidad de medición del indicador y cada responsable asignado por el líder de proceso, calcula el indicador a su cargo y realiza el respectivo análisis que se pone en conocimiento del líder del proceso. El líder verifica la ficha de cálculo del indicador revisando que este haya sido medido de manera adecuada y que el resultado del análisis corresponda con la realidad del proceso en particular y de la entidad	Delegado por indicador y Líder del Proceso	
3. VERIFICACIÓN DEL CALCULO Y EL RESULTADO	El líder remite el indicador al representante de la dirección y al despacho del gobernador para que se utilice como insumo en el análisis de datos que se debe realizar con los resultados del Sistema de Gestión de Calidad	Líder del proceso	
4. SE CONSOLIDA EL RESULTADO Y SE REMITE AL GOBERNADOR	Los indicadores son previamente analizados por el Representante de la Dirección, son consolidados y su resultado se presenta en el ejercicio de revisión por parte de la dirección	Representante de la Dirección	Ficha del indicador F-GC-10
5. SE DETERMINAN MEJORAS Y MODIFICACIONES	Con base en el resultado obtenido, el grupo de la alta dirección determina las mejoras o modificaciones que deban realizarse para el sostenimiento del sistema y el alcance de los objetivos institucionales.	Alta Dirección	Acta de revisión
6. LOS RESULTADOS DEL ANALISIS SE SOCIALIZAN	El resultado del análisis se socializa con los diferentes equipos de trabajo que conforman los procesos de la entidad y se procede con el cumplimiento de las decisiones y determinaciones tomadas por el grupo de la alta dirección. Si es del caso se deben formular nuevos indicadores y reportar como obsoletos aquellos que se estime no aportan información valiosa	Líderes de proceso y responsable del calculo de los indicadores	N.A
7. SE EMPRENDE ACCIONES DE MEJORA			
FIN			

COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD