

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO CONTINUO INSTRUCTIVO INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Página 1 de 2
		Código: MC-I04
		Versión: 06
		Fecha Aprobación: 31-03-2017

1. DEFINICIÓN

Este instructivo describe las actividades a realizar para la formulación, reformulación, cálculo, análisis, seguimiento y evaluación de los indicadores del Sistema de Gestión de Calidad.

2. ESTRUCTURA

2.1. GENERALIDADES

Los indicadores del Sistema de Gestión de Calidad permitirán medir como mínimo variables de eficiencia, eficacia y efectividad, los cuales estarán a disposición de los usuarios o destinatarios y serán publicados en tiempo real a través de la página Web.

Indicador: Es una medida de rendimiento, que nos indica, muestra, señala, cuantifica el grado en que las actividades de un proceso logran un objetivo.

El seguimiento y medición de los procesos deben demostrar la eficiencia, eficacia y efectividad de los mismos.

Eficacia: Capacidad del proceso para alcanzar los resultados planificados. (Cumplimiento de la meta en el tiempo estipulado).

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

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- (Relacionado con logros en tiempo y costo).

Factor Clave de Éxito: Elemento que permite alcanzar los objetivos del proceso.

ELABORO Profesional Universitario Del Proceso Gestión Del Mejoramiento Continuo	REVISO Profesional Universitario Del Proceso Gestión Del Mejoramiento Continuo	APROBO Lider Del Proceso Gestión Del Mejoramiento Continuo
<p>La impresión y copia magnética de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA</p> <p>“ Asegúrese de consultar la versión vigente en http://www.ut.edu.co/sistema-de-gestion-de-calidad ”</p>		

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO CONTINUO INSTRUCTIVO INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Página 2 de 2
		Código: MC-I04
		Versión: 06
		Fecha Aprobación: 31-03-2017

2.1.1. CATEGORÍAS DE LOS INDICADORES DEL SGC

Dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, se han definido dos categorías de indicadores:

- **Indicadores de Objetivos de Calidad**
- **Indicadores de Procesos**

Los indicadores de los Objetivos de Calidad, serán propuestos por los líderes de proceso y presentados para revisión y aprobación en Comité de Coordinación de Calidad.

Los indicadores de los Procesos, serán formulados y revisados por el Comité Operativo de Calidad y aprobados por el Líder del Proceso, previa revisión y validación de la Oficina de Desarrollo Institucional.

En caso de presentarse modificaciones o adiciones en estos indicadores deben aplicar el procedimiento de Control de Documentos y Registros, GD-P07.

2.1.2 FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Para la formulación de los indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad, la Universidad del Tolima definió una ficha técnica del indicador, la cual contempla la siguiente información:

Proceso: Corresponde al nombre del proceso objeto de la medición.

Clase de Proceso: Corresponde a la clasificación de los procesos definidos para el SGC: Estratégico, de Evaluación, Misional o de Soporte.

Líder del Proceso: Cargo del funcionario que lidera el proceso.

Nombre del Indicador: Denominación dada al indicador la cual debe de ser simple y estar relacionado con su forma de cálculo.

Tipo: Eficiencia, eficacia y efectividad.

Objetivo del Indicador: Es lo que persigue el indicador. Indica el mejoramiento que se busca y el sentido de esa mejora (maximizar, minimizar, eliminar).

El Objetivo en consecuencia, permite seleccionar y combinar acciones preventivas y correctivas en una sola dirección.

Forma de Cálculo del Indicador: Fórmula que debe asegurar que su cálculo obtenga información de las variables que se están tratando de medir, es decir el resultado del indicador.

Interpretación del Indicador: Descripción cualitativa de la fórmula del indicador.

Rango de Gestión: Son los valores mínimos y máximos que puede tomar el indicador.

Meta: El valor del indicador que se quiere llegar.

Frecuencia de Medición: Defina el periodo de tiempo de la medición.

Decisiones sobre su Resultado: Defina las acciones a tomar frente a los resultados del indicador.

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO CONTINUO INSTRUCTIVO INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Página 3 de 2
		Código: MC-I04
		Versión: 06
		Fecha Aprobación: 31-03-2017

Fuente de la Información: Procesos que suministran información o datos al indicador, en este punto sin embargo se hace necesario precisar si provienen de un sistema de información, encuestas, registros históricos físicos de la entidad u otros que existan y den soporte a la información que alimenta el indicador.

Consideraciones Adicionales: Aspectos que se deben de tener en cuenta según la particularidad del indicador.

2.1.3 ADMINISTRACIÓN

Los indicadores de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, se administrarán a través de un aplicativo, el cual estará bajo la responsabilidad del Jefe de la Oficina de Desarrollo Institucional.

Es responsabilidad de cada líder de proceso ingresar los datos y analizar los resultados, de tal forma que permitan identificar y evaluar las oportunidades de mejora continua.

2.1.4 SEGUIMIENTO

De acuerdo a la frecuencia definida para cada indicador, el líder de proceso realizará seguimiento a su cumplimiento, verificando la correspondencia entre los datos registrados y las evidencias que soporten dicha información. Como resultado del seguimiento y cuando no se alcancen los resultados esperados, se deberán documentar y tomar las acciones correspondientes, siguiendo lo establecido en el procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora MC-P05.

La Oficina de Desarrollo Institucional realizará seguimiento al cumplimiento de la medición de los indicadores definidos por proceso y a la documentación de acciones correctivas, preventivas y de mejora propuestas.

3.2. DESCRIPCIÓN

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Líder del Proceso Comité Operativo de Calidad	Formular el indicador siguiendo los siguientes pasos: <ul style="list-style-type: none"> • Revisar la caracterización del proceso (alcance, objetivo, metas y actividades a desarrollar). • Revisar las realidades y dinámicas institucionales para el logro de las metas (Plan de Desarrollo, Plan de Acción, Disponibilidad Presupuestal etc.) • Identificar los factores clave del proceso • Definir los indicadores de acuerdo a los factores clave identificados.

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO CONTINUO INSTRUCTIVO INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Página 4 de 2
		Código: MC-I04
		Versión: 06
		Fecha Aprobación: 31-03-2017

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
02	Líder del Proceso Comité Operativo de Calidad	Registrar la información de los indicadores en la Ficha Técnica del Indicador MC-I04-F01 (una ficha por indicador) y enviar a la Oficina de Desarrollo Institucional para revisión y validación.
03	Oficina de Desarrollo Institucional	Recibe Ficha Técnica del Indicador MC-I04-F01, revisa y valida la información Si: Envía al líder del proceso para aprobación – Continúa paso 4 No: Envía al líder del proceso para corrección – Regresa al paso 1
04	Líder del Proceso	Aprueba los indicadores y solicita la creación del indicador de acuerdo a lo establecido en el procedimiento Control de Documentos y Registros GD-P07.
05	Profesional Universitario Oficina Desarrollo Institucional	Recibir solicitud de formulación o reformulación del indicador y cargar la ficha al aplicativo. Comunicar al Líder de Proceso
06	Líder del Proceso Comité Operativo de Calidad	Implementar, comunicar y socializar el nuevo indicador.
07	Líder del Proceso Comité Operativo de Calidad	Cálculo del Indicador: Ingresar al aplicativo, registrar la información y generar el reporte, de acuerdo a la frecuencia de medición.
08	Líder del Proceso	Seguimiento: Revisar y analizar los resultados del indicador y si es necesario tomar acciones preventivas, correctivas y de mejora, las cuales deben de ser documentadas en el formato de plan de mejoramiento compartido en la herramienta de Google Drive. Nota: La acción a tomar puede ser la reformulación del indicador, para lo cual debe volver al paso 01.
09	Profesional Universitario Oficina Desarrollo Institucional	Realizar seguimiento al cumplimiento de la medición de los indicadores definidos por proceso y a la documentación de acciones correctivas, preventivas y de mejora propuestas. Si: Continúa al paso 5. No: Notificar al líder de proceso.
10	Representante de la Dirección	Consolidar el Informe de Comportamiento Indicadores SGC. Presentar en Revisión por la Dirección. Ver procedimiento Revisión por la Dirección, MC-P06.
11		Fin.

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO CONTINUO INSTRUCTIVO INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Página 5 de 2
		Código: MC-I04
		Versión: 06
		Fecha Aprobación: 31-03-2017

REGISTRO DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
01		Ninguno	No aplica a la primera versión.
02	26-11-08		Se modifico los códigos del procedimiento y de los formatos.
03	13-06-12	Ficha técnica	Se modificó la ficha técnica de indicadores por el protocolo para cada indicador.
04	15-12-13		Se actualiza la codificación.
05	10-03-2017		Se ajusta procedimiento.
06	31-03-2017		Se ajustan los items 1, 2.1.1, 2.1.3, 2.1.4 y 3.2