

 Universidad del Tolima	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE INDICADORES	Página 1 de 9
		Código: GC-M06
		Versión: 01
		Fecha Aprobación: 05-11-2021

TABLA DE CONTENIDO

Objetivo:	3
Alcance:	3
Definiciones:	3
Disposiciones generales	3
1 Metodología para la construcción de la política	4
1.1 Comunicación de la política	5
1.2 Mantenimiento de la Política	6
Registros	7
Base Legal	7
Registro de modificaciones	7

OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la formulación, reporte, seguimiento y mantenimiento de indicadores estratégicos y de procesos, con el fin de hacer seguimiento a la gestión institucional de acuerdo al plan estratégico vigente y los sistemas de gestión institucionales.

ALCANCE

El presente manual aplica para las etapas de formulación, revisión, reporte y seguimiento de indicadores de la Universidad del Tolima

DISPOSICIONES GENERALES:

1. La Universidad del Tolima ha determinado las siguientes clases de indicadores para el control de su gestión

ELABORÓ Profesional ODI	REVISÓ Profesional ODI	APROBÓ Líder del proceso
La impresión y copia magnética de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA “ Asegúrese de consultar la versión vigente en http://www.ut.edu.co/sistema-de-gestion-de-calidad ”		

 Universidad del Tolima	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE INDICADORES	Página 2 de 9
		Código: GC-M06
		Versión: 01
		Fecha Aprobación: 05-11-2021

Indicadores Estratégicos	Indicadores de Proceso
Son los usados para medir el cumplimiento del direccionamiento estratégico de la Universidad.	Son los usados para medir la operación de cada uno de los procesos institucionales y que aportan a los sistemas de gestión.

- El reporte de la medición de los indicadores se realiza directamente en la página web, y es responsabilidad del líder del proceso con el comité operativo de calidad, realizar seguimiento a la publicación del mismo, dentro de los tiempos establecidos, así como la inclusión de la fuente de datos en el momento del reporte.
- Las mediciones de los indicadores se deben ingresar en la página web, los 10 primeros días hábiles del mes siguiente a la fecha de corte de la medición, de acuerdo con la periodicidad establecida.
- Es responsabilidad del **líder del proceso** definir las acciones a tomar de acuerdo a los resultados de la medición de la siguiente manera:

Indicador en Rojo	Establecer Acciones Correctivas
Indicador en Amarillo	Establecer Acciones Preventivas

Las acciones derivadas de las mediciones de indicadores de acuerdo al **Manual de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora**.

- En caso de formular un indicador para el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo se debe identificar el tipo de indicador a construir:

Estructura	Proceso	Resultado
Mide los recursos, las políticas y la estructura del sistema de gestión, para atender las necesidades del mismo.	Mide el grado de desarrollo e implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.	Mide los cambios alcanzados en un período definido, según el cronograma establecido en la institución

- Los requerimientos de ajuste o creación de indicadores deben solicitarse al administrador del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad quien debe revisar y aprobar la solicitud.

 Universidad del Tolima	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE INDICADORES	Página 3 de 9
		Código: GC-M06
		Versión: 01
		Fecha Aprobación: 05-11-2021

7. Es responsabilidad del Administrador del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad administrar el **Listado Maestro de Indicadores**, con el fin de tener un inventario actualizado de los mismos.

1. Formulación de indicadores

Para establecer los indicadores, se debe realizar los siguientes pasos, para asegurar su correcta formulación.

Paso 1: Identifique el proceso

Para establecer el indicador, se debe identificar el proceso al cual se va a relacionar. Este debe estar acorde a los procesos identificados en la Mapa de Procesos de la Universidad.

Paso 2: Responsable del indicador

Para la gestión de indicadores se identifica dos responsables, los cuales deben ser dados en cargo, no el nombre de quien ejecuta el proceso.

Responsable del indicador:

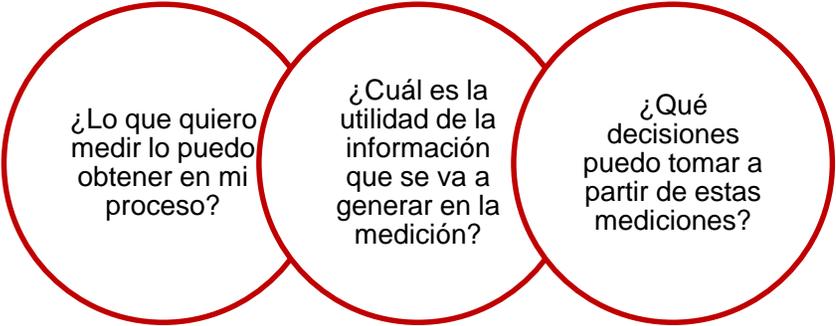
- Líder del proceso quien analiza los resultados de los indicadores para la toma de decisiones para el mejoramiento de su proceso.

Responsable del reporte:

- Integrante del Comité Operativo de Calidad del proceso quien gestiona y reporta la medición del indicador y relacionar la fuente del dato.

Paso 3: Establezca qué quiere saber y para qué lo quiere

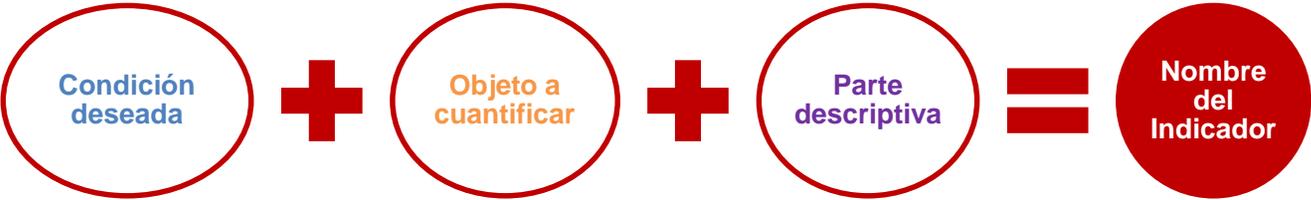
Es importante tener en cuenta la importancia y uso de los datos que se pretenden medir dentro del proceso, respondiendo preguntas como:



Paso 4: Determine el nombre del indicador

El nombre del indicador no debe ser extenso, debe responder a lo que se quiere medir y al tipo de indicador que se está construyendo.

Debe ser claro, corto y en lo posible auto explicativo, se sugiere que esté compuesto por dos elementos de la siguiente manera:



Ejemplo:

Eficiencia en la actualización de la documentación asociada a los sistemas de Gestión

 Universidad del Tolima	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE INDICADORES	Página 5 de 9
		Código: GC-M06
		Versión: 01
		Fecha Aprobación: 05-11-2021

Paso 5: Tipo de Indicador

Defina el tipo de indicador de acuerdo a los lineamientos establecidos en el presente manual.

Paso 6: Objetivo del Indicador

Se debe tener en cuenta qué se quiere lograr con la medición del indicador. Para la construcción de este se debe tener en cuenta la metodología SMART, definida en el Manual de la Construcción de Política y Objetivos Integrados.

Paso 7: Determinación de la fórmula

Se refiere a la forma como se va a generar la medición del indicador, determine si el resultado a obtener es una combinación de dos variables o solo un dato.

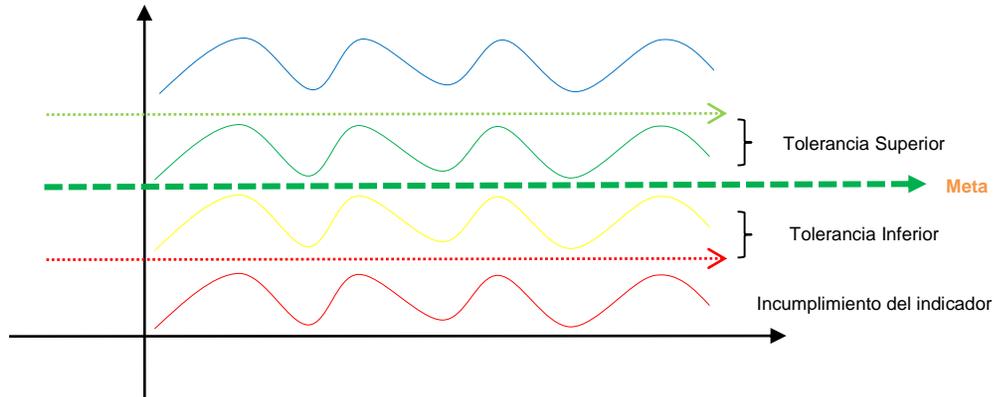
Paso 8: Interpretación del indicador

Una vez identificada la fórmula para la medición del indicador se requiere dar lectura de los resultados obtenidos, es por esto que se debe indicar la forma correcta de la interpretación.

Paso 9: Establezca la meta y rangos de gestión

Se deben definir metas acordes con el comportamiento del proceso, teniendo en cuenta los datos históricos, tendencias, entre otros.

La tolerancia se refiere a los rangos en que el resultado del indicador puede darse, es decir que a partir de la meta se establece un límite inferior que nos permite tomar decisiones.

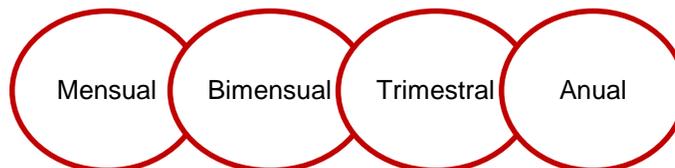


Paso 10: Establezca las tendencias del indicador



Paso 11: Determine la periodicidad de medición

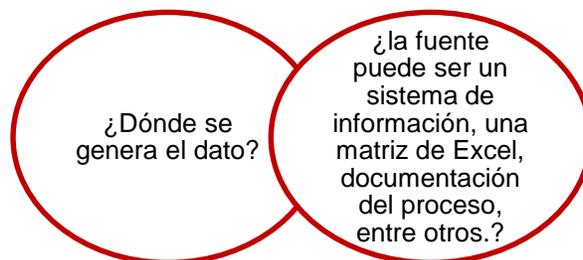
En este paso se define el espacio de tiempo con el cual se deben calcular y registrar la medición del indicador: mensual, bimensual, trimestral, semestral, anual, entre otros.



Se establece teniendo en cuenta la oportunidad del resultado generado para la toma de decisiones.

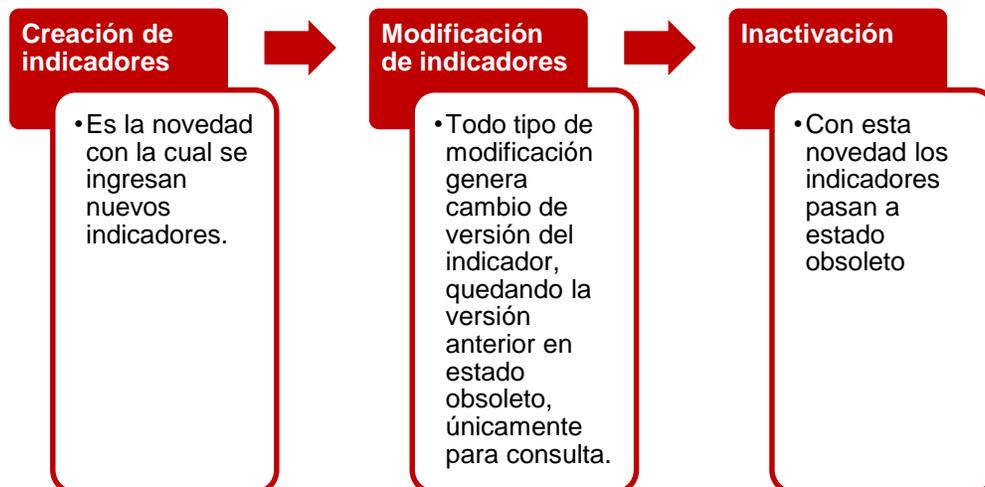
Paso 12: Determine la fuente de datos

Tenga en cuenta cómo va a obtener la información, respondiendo las siguientes preguntas:



Paso 13: Novedades de los indicadores

Los tipos de novedades asociadas a los indicadores son los siguientes:



 Universidad del Tolima	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE INDICADORES	Página 8 de 9
		Código: GC-M06
		Versión: 01
		Fecha Aprobación: 05-11-2021

Paso 14: Aprobación del indicador

Para la creación y/o modificación de indicadores se requieren las siguientes aprobaciones:

Indicadores estratégicos

- Son definidos por el Jefe Oficina Desarrollo Institucional junto con los líderes del proceso y son informados en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Indicadores de Proceso

- Son definidos por los Líderes de proceso y solo se modifican por solicitud de los mismos y se informa al Administrador del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad.

2. Reporte de indicadores

El repositorio oficial de los indicadores y sus mediciones es la página web de la Universidad.

3. Carga de la fuente de datos

La Fuente de dato son los datos con los cuales se genera la medición del indicador, estos pueden venir de un archivo físico, electrónico, software, entre otros.

Cada vez que se reporte la medición de un indicador, se debe cargar la fuente de datos con el fin de disponer de la información origen del dato.

La carga de la fuente de datos se realiza directamente en la página web, por el líder del proceso o algún integrante del Comité Operativo de Calidad del proceso.

BASE LEGAL

Requisitos de norma ISO 9001:2015 Capítulo 9: evaluación y desempeño / 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación y demás normas ISO.

 Universidad del Tolima	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE INDICADORES	Página 9 de 9
		Código: GC-M06
		Versión: 01
		Fecha Aprobación: 05-11-2021

REGISTROS

Nº	IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TRD	
	Código Formato	Nombre	Lugar Archivo	Medio de archivo	Responsable de Archivarlo	Tiempo de Retención	Disposición Final
1	SGC-M06-F01	Ficha Técnica del Indicador	Oficina Desarrollo Institucional	Electronico	Profesional ODI	Permanente	Archivo
2	SGC-M06-F02	Listado Maestro de Indicadores	Oficina Desarrollo Institucional	Electronico	Profesional ODI	Permanente	Archivo

1. ANEXOS

Anexo 1.

REGISTRO DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN