 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Excelencia en la Educación</small>	INSTRUCTIVO		
	FORMULACIÓN Y REPORTE DE INDICADORES UPN		
Código: INS001PES	Fecha de Aprobación: 15-11-2018	Versión: 02	Página 1 de 9

OBJETIVO

Brindar orientaciones para la formulación, seguimiento, análisis y reporte de los indicadores, de tal manera que sean herramienta de toma de decisiones dentro de la mejora continua del Sistema de Gestión Integral de la Universidad Pedagógica Nacional.

ALCANCE

El presente instructivo va dirigido a todos los procesos identificados en el marco del modelo de operación por procesos del Sistema de Gestión Integral de la Universidad Pedagógica Nacional.

NORMATIVIDAD

NTC-ISO 9000:2015

RESPONSABLE

Responsabilidades frente al presente instructivo:

Proceso Gestión de Calidad – Oficina de Desarrollo y Planeación:

Elaboración, actualización, aprobación, socialización y aplicación del presente instructivo.
Acompañamiento metodológico a los procesos para la formulación de los indicadores

Líderes, facilitadores de todos los procesos:

- ✓ Cumplir y velar por el cumplimiento de lo establecido en el presente instructivo.
- ✓ Definir y documentar los indicadores del proceso.
- ✓ Realizar el reporte, análisis y seguimiento a cada uno de los indicadores aprobados.
- ✓ Tomar las decisiones que se consideren pertinentes para la mejora del proceso, partiendo de los resultados de las mediciones.
- ✓ Formular las acciones correctivas que se requieran en caso que no se cumpla con la meta o con el rango de tolerancia óptimo establecido para el indicador.
- ✓ Reportar, oportunamente y dentro de lo establecido en la hoja de vida del indicador, el seguimiento de los mismos.

Equipos de trabajo de todos los procesos:

- ✓ Participar en la formulación y documentación de los indicadores del proceso.
- ✓ Aportar la información que se requiera, dentro de sus competencias, para el seguimiento y análisis de los indicadores del proceso.
- ✓ Llevar a cabo las acciones establecidas dentro de las acciones correctivas que se formulen para el cumplimiento de los indicadores.
- ✓ Aportar en la mejora continua del proceso, aportando mejoras en los indicadores del mismo.

APLICACIONES

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Excelencia al servir</small>	INSTRUCTIVO		
	FORMULACIÓN Y REPORTE DE INDICADORES UPN		
Código: INS001PES	Fecha de Aprobación: 15-11-2018	Versión: 02	Página 2 de 9

N/A

DEFINICIONES

Acción correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Ficha técnica del indicador y medición del indicador: Formato en donde se consigna la información de la hoja de vida y la medición del indicador.

Indicador: Expresión cuantitativa o cualitativa que permite establecer el estado del objeto a evaluar en un momento determinado, con relación a rangos establecidos.

Es una expresión que permite describir el comportamiento de un proceso, a través de una o más variables, comparada con los periodos anteriores o a una meta previamente establecida. Permite evaluar el desempeño del proceso y la toma de decisiones.

Un indicador es una herramienta que sirve para medir el avance de una meta establecida para determinar el cumplimiento de un objetivo de proceso.

Las características que deben tener los indicadores son:

Deben permitir obtener información en tiempo real y de forma adecuada, brindar resultados precisos que permitan la toma de decisiones para la mejora continua del proceso.

Su recolección, reporte y análisis debe ser fácil de realizar, las variables deben definirse de forma clara y comprensible, de tal manera que no se de campo a dobles interpretaciones de los resultados. Adicionalmente, debe tener los respectivos soportes y trazabilidad en el tiempo.

Los indicadores deben ser claros y comprensibles para todos los que tengan contacto con él, es decir, para quienes obtienen la información, quienes a analizan, quienes la consultan y para aquellos que la toman como referencia para la toma de decisiones.

Para el Sistema de Gestión Integral de la Universidad Pedagógica Nacional y teniendo en cuenta lo establecido en la "Guía para la construcción y análisis de gestión ", versión 04 del Departamento Administrativo de la Función Pública, y se definen los indicadores de:

- ✓ **Eficiencia:** relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- ✓ **Eficacia:** grado en el que se realizan las actividades planeadas y se logran los resultados planeados
- ✓ **Efectividad:** medida en que la gestión permite el logro de los resultados planeados con un manejo óptimo de los recursos

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Excelencia en la Educación</small>	INSTRUCTIVO		
	FORMULACIÓN Y REPORTE DE INDICADORES UPN		
Código: INS001PES	Fecha de Aprobación: 15-11-2018	Versión: 02	Página 3 de 9

- ✓ **Medición:** actividades desarrolladas para evaluar el Sistema de Gestión de Calidad o los procesos a través de indicadores o cualquier otro instrumento que permita establecer el grado de utilización de los recursos, el logro de los objetivos propuestos y su impacto.
- ✓ **Tendencia del indicador:** Muestra el comportamiento del indicador para determinar si su meta es creciente, decreciente o estática durante la vigencia a analizar.

DESCRIPCIÓN

Los indicadores deben medir el desempeño de los procesos y el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas.

Para la identificación de los indicadores es importante tener en cuenta que deben ser de utilidad para el seguimiento al cumplimiento del objetivo del proceso, debe ser medible, cuantificable y que aporte resultados para la toma de decisiones que conlleven a la mejora del proceso.

No se tiene un número determinado de indicadores que cada proceso debe tener, se recomienda que se formulen tantos indicadores como el proceso considere necesario, teniendo en cuenta que deben ser oportunamente medidos.

La elaboración, modificación o anulación de los indicadores se hace teniendo en cuenta lo establecido por El Proceso de Gestión de Calidad anexando el *"FOR01GDC Solicitud de Actualización Documental para el control del sistema de gestión integral."*

Cuando la meta del indicador sea alcanzada de forma consecutiva, debe considerarse el cambio de la misma o del indicador, puesto que éste ya está controlado por el proceso y no representa un reto en términos de cumplimiento del objetivo del proceso.

Los indicadores son formulados por el líder, facilitador y equipo del proceso.

Los campos de nombre de indicador, nombre del proceso, clase de indicador, fecha de creación, nombre del proceso, versión, código, objetivo, fórmula de indicador, unidad de medida, frecuencia de medición, periodo de medición, tipo de indicador, fuente de información, tendencia y responsables, se diligencian al momento de crear o modificar el indicador y se mantienen constantemente hasta que se lleven a cabo modificaciones aprobadas dentro del sistema de gestión integral.

A continuación, se detallan los ítems que están contenidos en la ficha técnica del indicador FOR004PES

1. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

Este apartado se describe los datos generales del indicador.

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Excelencia en la Educación</small>	INSTRUCTIVO		
	FORMULACIÓN Y REPORTE DE INDICADORES UPN		
Código: INS001PES	Fecha de Aprobación: 15-11-2018	Versión: 02	Página 4 de 9

IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
NOMBRE DEL INDICADOR		CLASE DE INDICADOR	FECHA DE CREACIÓN
NOMBRE DEL PROCESO		VERSION	CODIGO
OBJETIVO			

✓ **Nombre del indicador :**

Como se va a llamar el indicador. Debe ser claro y dicente frente a lo que se busca con el indicador.

✓ **Clase de indicador:**

Este ítem se clasifica si el indicador a formular es por disposición de: Autoevaluación, Ministerio de Educación o Sistema Integrado de Gestión.

✓ **Fecha de creación:**

La fecha en que se formula el indicador por primera vez o su modificación.

✓ **Nombre del Proceso:**

Se identifica el Nombre del Proceso al que pertenece el Indicador.

✓ **Versión:**

Es la trazabilidad para el cambio del indicador. Se inicia con versión 1 y cada que se surtan cambios en el indicador se va aumentando la versión. Los cambios deben oficializarse en el sistema de gestión integral

✓ **Código:**

El código es la identificación alfa numérica del indicador. Es asignado por la Oficina de Desarrollo y Planeación. Está compuesta por 9 caracteres: los tres primeros son FOR (indica que es un formato), 000 (numero consecutivo que tiene el indicador), PES (son las letras que identifican el nombre del indicador). El código es un valor único para cada indicador, en el momento que un indicador sea eliminado el código no se asigna a otro. Se conserva para la trazabilidad del proceso.

✓ **Objetivo:**

En este ítem se describe el propósito para el cual se crea el indicador, que se pretende medir con él, como le aporta al cumplimiento del proceso.

2. DEFINICIÓN DEL INDICADOR

Aspectos claves para la medición del indicador.

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Excelencia en la Educación</small>	INSTRUCTIVO		
	FORMULACIÓN Y REPORTE DE INDICADORES UPN		
Código: INS001PES	Fecha de Aprobación: 15-11-2018	Versión: 02	Página 5 de 9

DEFINICIÓN DEL INDICADOR						
FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA MEDICIÓN	PERIODO DE MEDICIÓN	TIPO DE INDICADOR	FUENTE DE INFORMACIÓN	TENDENCIA
RANGO DE TOLERANCIA						
<i>Óptimo</i>		<i>Aceptable</i>			<i>No Aceptable</i>	

✓ **Formula del Indicador :**

Ítems de cómo se va a medir el indicador. Generalmente se coloca numerador y denominador. Aunque también puede ser un dato simple para comparación, una sumatoria. Cuando el resultado se va a dar en términos de porcentaje, a la fórmula se le agrega “*100”.

✓ **Unidad de medida:**

Dato cualitativo que complementa la fórmula del indicador. Generalmente los valores son: porcentaje o número (estudiantes, planes, libros, etc.)

✓ **Frecuencia medición:**

Cada cuanto se debe hacer la medición del indicador, las más comunes son: mensual, trimestral, semestral, anual. No se recomienda que las mediciones de los indicadores sean anuales, pues durante toda la vigencia no se podría controlar el cumplimiento del indicador.

✓ **Periodo de medición:**

Determina el lapso de tiempo que comprende la medición del indicador. Cuando es en periodos trimestrales, semestrales, anuales se coloca de que mes a que mes va el intervalo de tiempo.

✓ **Tipo de indicador:**

Establece si es un indicador de eficacia, eficiencia, efectividad. Tener en cuenta las definiciones dadas en este instructivo

✓ **Fuente de información:**

Describe la forma de obtención de la información para la medición del indicador. Puede ser un aplicativo, datos entregados por un proveedor, planes, listas de asistencia, encuestas, inventarios, etc.

✓ **Tendencia:**

No todos los indicadores manejan un mismo resultado en todas sus mediciones, por eso se tiene en cuenta si el resultado es creciente (va aumentando progresivamente durante la vigencia hasta cumplir la meta), decreciente (va disminuyendo progresivamente durante la vigencia hasta cumplir la meta), estático (durante toda la vigencia debe tener el mismo resultado de cumplimiento de la meta).

✓ **Rango de tolerancia:**

El rango de tolerancia muestra un semáforo que brinda señales de alerta para el cumplimiento del indicador.

Tiene tres niveles identificados:

- *Óptimo*, cuando el resultado del indicador (meta) se está cumpliendo conforme a lo establecido y puede mantenerse de la manera en que se está trabajando.
- *Aceptable*, cuando aunque se está en camino a cumplirlo no se está en la meta establecida y deben empezarse a aunar esfuerzos para el cumplimiento del indicador.
- *No aceptable*, cuando la meta del indicador no se cumple y el proceso debe tomar acciones adicionales para el cumplimiento del indicador.

Ejemplo:

RANGO DE TOLERANCIA					
<i>Óptimo</i>	90% - 100%	<i>Aceptable</i>	75% - 89%	<i>No Aceptable</i>	Menor a 75%

Nota: Los valores definidos para los rangos de tolerancia, se determinan de acuerdo a la naturaleza de cada indicador, por lo tanto dichos valores pueden cambiar.

3. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DEL INDICADOR

La información que se describe a continuación se debe diligenciar cada que se reporta el indicador y teniendo en cuenta los ítems ya descritos anteriormente.

META	Período 1	Período 2	Período 3
→ 100%	100%	100%	100%
<i>V1</i>			
<i>V2</i>			
<i>V3</i>			
LOGRO			

✓ **Meta:**

Dato que muestra el resultado alcanzado por el indicador. Debe ser coherente con la fórmula y la unidad de medida del indicador.

✓ **Periodo de medición (mes – año):**

Se coloca el intervalo de tiempo que cubre la medición del indicador. Se tiene en cuenta lo estipulado en frecuencia y periodo de medición que está en el apartado tiempo asociado a la medición.

✓ **Resultados de la medición:**

Son los datos numéricos que muestran el cumplimiento y avance del indicador. En periodo se describe el tiempo de medición que cubre el reporte.

En meta se describe el resultado a obtener que se estableció para el indicador (meta del apartado definición del indicador).

En resultado se diligencia al valor que da luego de hacer la operación matemática que muestra la fórmula del indicador, tener en cuenta la unidad de medida establecida para el mismo.

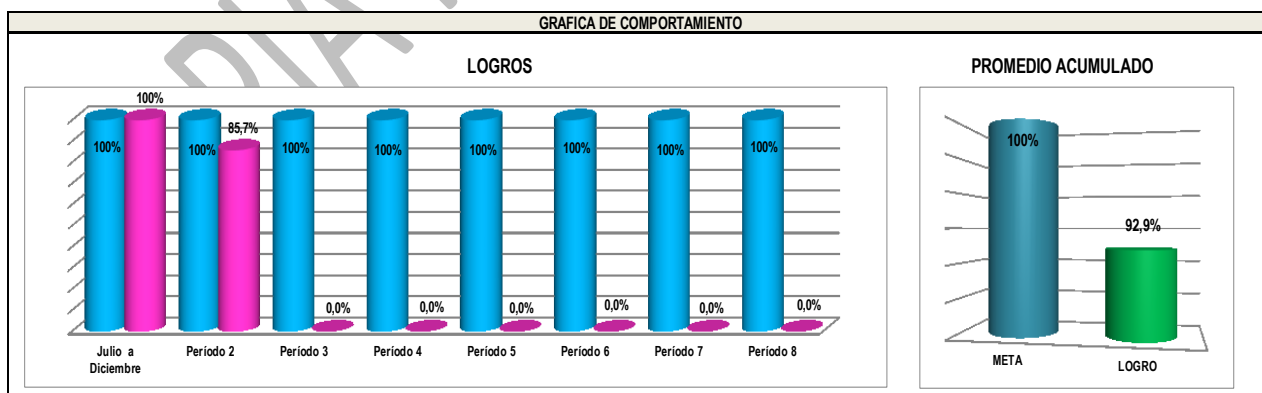
Ejemplo:

META	Julio a Diciembre	Enero a Junio	Período 3
	100%	100%	100%
V1	8	6	NA
V2	8	7	NA
V3	NA	NA	NA
LOGRO	100%	85.7 %	


Diagram illustrating the calculation of the achievement rate (LOGRO) for Variable 1 (V1). The value of V1 (8) is compared against the target (100%) for the period July to December. The result of the formula is 85.7%.

4. GRAFICA DE COMPORTAMIENTO

La gráfica muestra visualmente el comportamiento del indicador de un periodo a otro. La gráfica se obtiene automáticamente al ingresar el resultado del mismo.



5. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Excelencia en la Educación</small>	INSTRUCTIVO		
	FORMULACIÓN Y REPORTE DE INDICADORES UPN		
Código: INS001PES	Fecha de Aprobación: 15-11-2018	Versión: 02	Página 8 de 9

El responsable del análisis del indicador diligencia esta casilla, en la cual se hace la explicación del resultado del indicador, los posibles factores por los cuales se cumplió o no se cumplió la meta establecida, las limitaciones o fortalezas del resultado del mismo. También se debe tener en cuenta la tendencia del indicador y los resultados históricos que se encuentran en la medición del indicador (resultado y gráfica). En el análisis del indicador se debe ir más allá de no solo de explicar el dato obtenido en el numerador y el denominador. Debe ser el ítem que más brinde herramientas para la toma de decisiones, puesto que es el espacio en donde se detalla lo crítico y lo positivo del resultado obtenido.

A. Requiere acción correctiva:

Cuando el resultado del indicador queda en los rangos de tolerancia aceptable durante dos periodos consecutivos y cuando en un periodo el resultado es no aceptable se debe diligenciar una acción correctiva que permita llegar al cumplimiento del mismo. La acción debe ser incluida en el plan de mejoramiento del proceso y en el momento que se cumpla hacer la gestión del cierre de la misma, siempre y cuando se evidencie que su cumplimiento aportó al lograr el cumplimiento de la meta del indicador o por lo menos que los resultados queden ubicados en el rango de tolerancia óptimo. En caso que el resultado del indicador esté en rango óptimo no requiere acción correctiva, se marca NO en el ítem respectivo.

B. Nombre del responsable de la obtención de los datos:

Se coloca el nombre y cargo del facilitador del proceso o del miembro del equipo de trabajo que hace la recolección, reporte y análisis de la información.

¿REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA?	NO <input type="checkbox"/>	SI <input type="checkbox"/>	FECHA DE DILIGENCIAMIENTO	
N° (adjuntar FOR012GDC)			NOMBRE DEL RESPONSABLE DE LA OBTENCIÓN DE DATOS	

CONTROL DE CAMBIOS DEL INDICADOR

Espacio destinado para hacer la trazabilidad de modificaciones en el indicador. Se diligencia la fecha de creación y de modificaciones, las versiones que lleva y la descripción de los cambios realizados.

Ejemplo formato diligenciado:



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA
NACIONAL
Educar para transformar

INSTRUCTIVO

FORMULACIÓN Y REPORTE DE INDICADORES UPN

Código: INS001PES

Fecha de Aprobación: 15-11-2018

Versión: 02

Página 9 de 9

FORMATO								
FICHA TÉCNICA Y MEDICIÓN DE INDICADOR								
Código	FOR004PES	Fecha de Aprobación	XX-XX-XXXX	Versión	3	Pág 1 de 1		
IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR								
NOMBRE DEL INDICADOR	Acompañamiento en la formulación de acciones de mejoramiento.			CLASE DE INDICADOR	SGI	FECHA DE CREACIÓN	07/02/2017	
NOMBRE DEL PROCESO	Gestión de Calidad			VERSION	1	CÓDIGO	FIG002GDC	
OBJETIVO	Medir el cumplimiento en el acompañamiento para la formulación de las acciones de mejoramiento de los procesos							
DEFINICIÓN DEL INDICADOR								
FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA MEDICIÓN	PERIODO DE MEDICIÓN	TIPO DE INDICADOR	FUENTE DE INFORMACIÓN	TENDENCIA		
V1 = No. de acompañamientos realizados para formular acciones de mejoramiento a los procesos V2 = No. de solicitudes de acompañamiento recibidas LOGRO= $v1/v2 * 100$	Porcentaje	Semestral	Julio / Diciembre	Eficacia	Formab FOR023GDC – Acta/resumen de reunión Formab FOR009GTH – Control de asistencia a actividades	Estable		
RANGO DE TOLERANCIA								
Óptimo	90% -100%	Aceptable	75% - 89%	No Aceptable	Menor a 75%			
MEDICIÓN DEL INDICADOR								
META	Enero -Junio	Julio- Diciembre	Periodo 3	Periodo 4	Periodo 5	Periodo 6	Periodo 7	Periodo 8
V1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
V2	19	11						
V3	20	15						
LOGRO	95%	73,3%						
GRAFICA DE COMPORTAMIENTO								
LOGROS 				PROMEDIO ACUMULADO 				
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN								
Se observa que el resultado del indicador para el último trimestre de la vigencia 2016, se reportaron 11 acompañamientos de 15 solicitados presentando un 73,3% de cumplimiento para el último semestre lo que significa una disminución considerable y se encuentra en la zona de No aceptación. Lo anterior puede obedecer a que se han atendido todas las solicitudes requeridas, pero no se ha dejado evidencia de las mismas, por lo que se requiere llevar a cabo acciones para mejorar su cumplimiento. Las acciones a tomar se diligenciarán en el FOR012GDC								
¿REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA?	NO	SI	FECHA DE DILIGENCIAMIENTO			ene-17		
N° (adjuntar FOR012GDC)			NOMBRE DEL RESPONSABLE DE LA OBTENCIÓN DE DATOS			Alexander Villalobos -Contratista de la ODP		
CONTROL DE CAMBIOS								
FECHA (dd/mm/aaaa)	VERSION			DESCRIPCIÓN				

CONTROL DE CAMBIOS		
Fecha	Versión	Descripción
31-11-2016	01	Creación y adopción del instructivo
15-11-2018	02	Se actualiza la definición de Indicador de eficacia, eficiencia y efectividad de acuerdo a la "Guía para la construcción y análisis de gestión" del DAFP

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Equipo Gestión de Calidad	Yaneth Romero Coca Jefe Oficina de Desarrollo y Planeación	Leonardo Fabio Martínez Pérez Rector