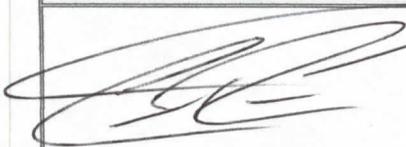
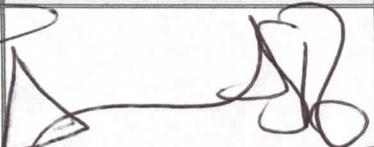




AGENCIA PARA LA INFRAESTRUCTURA DEL META

PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LOS DATOS E INFORMACIÓN

102-SIG-PR-002 VERSIÓN 01

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
		
CARLOS ENRIQUE ROJAS H.	ANGELA CASTRO ESPINOSA	JULIAN ALBERTO OSORIO COPETE
Cargo: CPS 076 de 2018	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación	Cargo: Gerente



AGENCIA PARA LA
INFRAESTRUCTURA DEL META
NIT. 900 220 547-5

PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LOS DATOS E INFORMACIÓN

102-SIG-PR-002-V01
17/10/2018

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES	3
4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.....	5
5. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD.....	8
6. CONTROL DEL CAMBIO	9
7. REGISTROS DE CALIDAD	9





1. OBJETIVO

Generar la metodología para el diseño, evaluación, análisis y el seguimiento a los Indicadores de Gestión, Estratégicos y de Seguridad y Salud en el Trabajo a través de la información reportada por los procesos, permitiendo tomar decisiones oportunas en pro de la corrección, prevención y del mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión.

2. ALCANCE

Este documento se contempla desde la estructuración del indicador y la elaboración de la hoja de vida, hasta la implementación, seguimiento y las decisiones oportunas en pro de optimizar los procesos.

3. DEFINICIONES

Acción Correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Análisis y seguimiento del indicador: Descripción y soporte del comportamiento del indicador a través de los periodos evaluados. Análisis y explicación del resultado obtenido y de su comportamiento ante las metas, así como las acciones a implementar en caso de no cumplimiento de las mismas.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

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

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. Logro de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo con la máxima eficacia y la máxima eficiencia.

Fuente de datos: Documentos físicos o electrónicos de donde se obtienen los datos oficiales para el cálculo del indicador.

Gestión: Actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad.

Indicador: Es una representación (cuantitativa preferiblemente) establecida mediante la relación entre dos o más variables, a partir de la cual se registra, procesa y presenta información relevante con el fin de medir el avance o retroceso en el logro de un determinado objetivo en un periodo de tiempo determinado, ésta debe ser verificable





objetivamente, la cual al ser comparada con algún nivel de referencia (denominada línea base) puede estar señalando una desviación sobre la cual se pueden implementar acciones correctivas o preventivas según el caso.

Indicadores de estructura: Medidas verificables de la disponibilidad y acceso a recursos, políticas y organización con que cuenta la Agencia para atender las demandas y necesidades en Seguridad y Salud en el Trabajo.

Indicador estratégico: Indicador que apunta directamente a medir los objetivos estratégicos del Plan Estratégico Institucional.

Indicador de proceso: Indicador que se aplica directamente a un proceso determinado.

Indicadores de proceso del SGSST: Medidas verificables del grado de desarrollo e implementación del SG-SST.

Indicadores de resultado: Medidas verificables de los cambios alcanzados en el periodo definido, teniendo como base la programación hecha y la aplicación de recursos propios del programa o del sistema de gestión.

Informe de Gestión: Documento que reúne la información de mayor relevancia en cada uno de los procesos, consolidado trimestralmente, con el fin de presentar al gerente el avance en el cumplimiento de los objetivos y situación actual para la toma de decisiones.

Línea base: Medida del indicador en el momento de su formulación. Debe plantearse en la unidad de medida del indicador.

Mejora continua. Acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño. Proceso recurrente de optimización del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, para lograr mejoras en el desempeño en este campo, de forma coherente con la política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) de la organización.

Medición: Proceso para determinar un valor.

Meta: Es el valor del indicador que se pretende alcanzar en cada uno de los períodos de medición. Debe indicarse en la misma unidad de medida del indicador.

Método de cálculo: Fórmula del indicador.

Objetivo de la calidad. Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.

Periodicidad: Frecuencia con la que se realizará la medición del indicador.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Rangos: Son los valores máximos y mínimos en los cuales el resultado del indicador es considerado sobresaliente, satisfactorio, o deficiente.



Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.

Seguimiento: Determinación del estado de un sistema, un proceso, un producto, un servicio o una actividad.

4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

De acuerdo a la norma ISO 9001, el MECI, MIPG y el Decreto 1072 de 2015 la Agencia para la Infraestructura del Meta debe aplicar los métodos apropiados para el seguimiento de los procesos del Sistema Integrado de Gestión, y cuando sea posible, su medición.

Estos métodos van a demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados (eficacia), así como el manejo de los recursos disponibles (eficiencia). El seguimiento y la medición del impacto (efectividad) de la gestión, tanto en el logro de los resultados como el manejo de los recursos utilizados, el cual puede realizarse por proceso, por conjunto de procesos, o en forma global para el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Cada responsable de proceso junto con su equipo de trabajo (cuando lo requiera) deberá definir los indicadores que permitan evaluar los objetivos estratégicos, planes de acción y/u objetivos del proceso de acuerdo a las actividades que se puedan medir, que conlleven a la toma de decisiones en pro de la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión.

Los responsables de los procesos deberán crear indicadores que sirvan para evaluar:

- La conformidad de los productos y servicios.
- El grado de satisfacción del cliente.
- La eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos, y por ende del plan de desarrollo y de los planes de acción de la Agencia.
- Si lo planificado se ha implementado de manera eficaz.

Cuando no sea posible realizar medición de los procesos a través de los indicadores, el responsable de proceso deberá utilizar diferentes métodos para realizar seguimiento, análisis y evaluación de la gestión del proceso, y se deberá tener en cuenta como mínimo lo siguiente:

- La eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades.
- Desempeño de los proveedores externos (cuando sea aplicable).
- Necesidad de mejoras en el Sistema Integrado de Gestión.

Nota: Esta información deberá ser evaluada según procedimiento Autoevaluación y Control 101-GEC-PR-001.



PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LOS DATOS E INFORMACIÓN

102-SIG-PR-002-V01
17/10/2018

Cada indicador deberá contar con una hoja de vida, formato 102-SIG-FR-005, el cual se dividirá en:

- **DATOS DEL INDICADOR:** en este ítem se encuentra la siguiente información: Objetivo, tipo de indicador, nombre del proceso, definición del indicador, descripción, fuente de datos, método de cálculo, unidad de medida, periodicidad, tipo de indicador, línea base, meta, año de cumplimiento y rango.
- **RESULTADOS Y GRÁFICA DE TENDENCIAS:** en esta parte se encuentra las variables, los resultados y la frecuencia.
- **ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DEL INDICADOR:** Fecha, resultado, análisis de datos, acciones de mejoramiento requeridas, responsable, fecha límite, estado de las acciones.
- **RESPONSABLE:** Líder Del Proceso.

Los líderes de procesos deberán evaluar los indicadores según periodicidad establecida, a través de la carpeta compartida del servidor en la siguiente ruta:
Equipo/ MIPG/ Indicadores.

Según el rango establecido para el indicador estos pueden ser, Deficiente, Aceptable o Satisfactorio y según el resultado se ubicarán en uno de estos rangos y tomarán acciones:

Deficiente	Aceptable	Satisfactorio
Acciones correctivas	Acciones preventivas	Oportunidades de mejora
Correcciones	Cualquier acción necesaria	
	Correcciones	

Para tomar cualquier acción se deberá primero realizar la revisión y el análisis del NO cumplimiento de la meta o resultado satisfactorio, realizando el análisis de las causas, evaluar si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir. Una vez se haya hecho este paso, se debe implementar la acción, fecha de cierre y responsable; esta información se establece en el componente análisis y seguimiento del indicador, que se encuentra en la misma hoja de vida del indicador; posterior a la ejecución de la misma se debe evaluar la eficacia, eficiencia o efectividad de la acción, dejando evidencia de las acciones tomadas y los resultados de la misma.

Es responsabilidad del jefe de la oficina asesora de Planeación, realizar seguimiento y análisis a los resultados de todos los indicadores, de acuerdo a la frecuencia de cada uno éstos e informar al responsable de cada indicador que se encuentre en rango deficiente o aceptable, así como aquellos que no haya cumplido las metas establecidas, para la toma de acciones pertinentes.

Cuando son indicadores que apunten al cumplimiento del plan estratégico y planes de acción, y los resultados sean deficientes, el jefe de la oficina asesora de Planeación, deberá informar al Gerente y miembros del Comité Institucional de Gestión y Desempeño el



resultado para que se tomen las acciones y/o decisiones pertinentes, y así dar cumplimiento de los mismos.

Es responsabilidad del líder proceso dar cumplimiento a las metas establecidas en la hoja de vida del indicador 102-SIG-FR-005. En caso que no cumpla deberá tomar las acciones pertinentes para la mejora de los resultados de dicho indicador.

Para la creación, actualización y/o modificación de un indicador, se deberá realizar mediante el formato 102-SIG-FR-001 Solicitud elaboración, modificación y anulación de documentos, la cual deberá ser dirigida al jefe de la oficina asesora de Planeación (Representante de la dirección).

Se deberá realizar seguimiento a los indicadores establecidos en el formato 102-GES-FR-001 Mapa de riesgos, y mapa de riesgos Anticorrupción. Solo se abrirá documento 102-SIG-FR-005 Hoja de Vida de Indicador a aquellos que sean cuantitativos. La demás información que deba ser analizada y que no este dentro de los indicadores se realizará el seguimiento y evidencia de los resultados a través de las reuniones de autoevaluación o del formato 112-ECP-FR-001 Acta de Comité.

Los procesos que no tengan establecidos Indicadores, deberán realizar seguimiento al proceso a través de las actas de reunión de autoevaluación (formato 112-ECP-FR-001 Acta de Comité) e informes de gestión en el cual registrarán estadísticas, datos e información que permitan medir el desempeño del proceso y la toma de decisiones.

Cada líder del proceso, es responsable de la calidad, coherencia y confiabilidad de la información registrada en los indicadores

Este documento debe ser socializado mínimo una vez al año por el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación a todos los responsables de los procesos y personas que estos designen.

Es responsabilidad de la Oficina Asesora de Planeación llevar el control de todos los indicadores a través del formato 102-SIG-FR-006 Tablero De Indicadores. Este documento deberá ser actualizado mínimo cada 3 meses.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: La Agencia para la Infraestructura del Meta podrá hacer seguimiento a la percepción del cliente del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, a través de encuestas al cliente, análisis de las PQRS, buzón de sugerencias, garantía de la calidad de las obras, entre otras. A la vez la Agencia deberá solicitar a los proveedores externos información relacionada a la satisfacción del cliente, a través de los supervisores o interventores de contrato, y tomar las medidas necesarias para la mejora continua.



5. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	Socialización del procedimiento a líderes de procesos. El jefe de la Oficina Asesora de Planeación deberá socializar este documento mínimo una vez al año a todos los responsables de los procesos y personal en general, para la correcta implementación.	Jefe de la Oficina Asesora de Planeación
	Crear, actualizar o modificar un indicador Se debe solicitar la creación, actualización y/o modificación del indicador a través del formato 102-SIG-FR-001 Solicitud para la Elaboración, Actualización y/o Anulación, la cual deberá ser dirigida al jefe de la Oficina Asesora de Planeación	Responsable del proceso
	Revisar la solicitud solicitar la creación, actualización y/o modificación del indicador El jefe de la Oficina Asesora de Planeación evalúa la solicitud revisando el correcto diligenciamiento del formato 102-SIG-FR-005 Hoja de Vida de Indicador (unidad de medida, periodicidad, tipo de indicador, formula, entre otros).	Jefe de la Oficina Asesora de Planeación
	Informar al líder del proceso de la aceptación o anulación de la solicitud Se deberá dar respuesta a través del documento 102-SIG-FR-001 Solicitud para la Elaboración, Actualización y/o Anulación, sobre la aceptación o anulación de la solicitud.	Jefe de la Oficina Asesora de Planeación
	Ubicar indicador en el servidor Creación del indicador y ubicarlo en la ruta: Equipo/ MIPG/ Indicadores para su diligenciamiento según periodicidad.	Jefe de la Oficina Asesora de Planeación
	Medición, análisis y evaluación Realizar la medición, análisis y evaluación de la información a través del formato 102-SIG-FR-005 Hoja de Vida de Indicador, según periodicidad. Para los procesos que no tengan establecidos indicadores deberán realizar seguimiento al proceso a través del Acta de Comité 112-ECP-FR-001	Responsable del proceso
	Revisar, verificar y solicitar medición, análisis y evaluación de los indicadores El Jefe de la Oficina Asesora de Planeación revisa permanentemente que se encuentren actualizados los resultados de los indicadores en el formato 102-SIG-FR-005. En caso que el líder del proceso no tenga actualizados los resultados de los indicadores, realizará circular solicitando el diligenciamiento de éstos. Actualizar el formato 102-SIG-FR-006 Tablero de Indicadores.	Jefe de la Oficina Asesora de Planeación
	Presentar Informe al Gerente para el análisis, toma de decisiones y directrices.	Jefe de la Oficina Asesora de Planeación Gerente
	Tomar acciones según resultado El responsable del proceso deberá tomar acciones según resultado Deficiente, Aceptable o Satisfactorio e informar a las personas que deban conocer el resultado.	Responsable del proceso



AGENCIA PARA LA
INFRAESTRUCTURA DEL META
NIT. 900 220 547-5

PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LOS DATOS E INFORMACIÓN

102-SIG-PR-002-V01
17/10/2018

6. CONTROL DEL CAMBIO

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
DOCUMENTO INICIAL		

7. REGISTROS DE CALIDAD

- 102-SIG-FR-001 Solicitud para la Elaboración, Actualización y/o Anulación
- 102-SIG-FR-005 Hoja de Vida de Indicador.
- 102-SIG-FR-006 Tablero de Indicadores.
- 102-GES-FR-001 Mapa de riesgos
- 112-ECP-FR-001 Acta de Comité.

