CONTENIDO

1 OBJETIVO 2
2 DESTINATARIOS 2
3 GLOSARIO 2
4 REFERENCIAS 4
5 GENERALIDADES 5
5.1 Objetivo de un indicador 5
5.2 Tipología de indicadores 5
5.2.1 Categorías de indicadores según ámbito de medición – cadena de valor 6
5.2.2 Tipos de Indicadores según dimensión del desempeño (evaluación).. 8
6 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES 10
6.1 ESTABLECER NOMBRE, TIPO DEL INDICADOR y REGISTRO 10
6.2 IDENTIFICAR OBJETIVO 11
6.3 DETERMINAR EL NIVEL DE GESTIÓN DEL INDICADOR 12
6.4 INDICAR LA DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR 13
6.5 ESTABLECER LAS VARIABLES, SU DESCRIPCIÓN, UNIDAD DE MEDIDA Y FUENTE DE INFORMACIÓN 13
6.6 DEFINIR LA FÓRMULA DE CÁLCULO DEL INDICADOR 14
6.7 ESTABLECER PERIODICIDAD Y TENDENCIA DEL INDICADOR 16
6.8 ESTABLECER META Y LÍNEA BASE DEL INDICADOR 17
6.9 DOCUMENTAR EL INDICADOR 19
6.10 APROBAR Y PUBLICAR LOS INDICADORES DE PROCESOS 21
6.11 monitoreo y SEGUIMIENTO DE LOS INDICADORES DE PROCESOS 22
7 DOCUMENTOS RELACIONADOS 28
8 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN 28

COPIA NO CONTROLADA

Elaborado por:	Revisado y Aprobado por:	Aprobación Metodológica por:
Nombre: Nelly Quintana Jerez Cargo: Contratista OAP	Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación	Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad Fecha: 2021-12-30

Cualquier copia impresa, electrónica o de reproducción de este documento sin la marca de agua o el sello de control de documentos, se constituye en copia no controlada.

1 OBJETIVO

Establecer la metodología para la formulación y actualización de indicadores que permiten evidenciar el desempeño de los programas, planes, proyectos y procesos de la Superintendencia de Industria y Comercio respecto a objetivos trazados.

2 DESTINATARIOS

Servidores públicos y contratistas que intervienen en la formulación de procesos, planes, programas y/o actividades de la Superintendencia de Industria y Comercio.

3 GLOSARIO

DATO: Son unidades de información que incluyen percepciones, números, observaciones, hechos y cifras, pero que, al estar desligadas de un contexto particular, carecen de sentido informativo.

DENOMINADOR: variable numérica que, en una fracción, indica las partes iguales en que se considera dividida la unidad.

EFECTIVIDAD: Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción; relación entre el resultado y el objetivo.

EFICACIA: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

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

FÓRMULA DE CÁLCULO: Es la representación matemática que se utiliza para realizar cálculos o procesamiento de valores, produciendo un nuevo valor que será asignado como resultado del indicador.

FUENTES DE INFORMACIÓN: son las herramientas (bases de datos, sistemas de información, aplicativos, etc.) que proporcionan la información de las variables para calcular el indicador.

INDICADOR: Expresión cualitativa o cuantitativa, que permite describir características, comportamientos o fenómenos de la realidad a través de la evolución de una variable o el establecimiento de una relación entre variables, la que, comparada con períodos anteriores, productos similares, una meta o compromiso, permite evaluar el desempeño y su evolución en el tiempo.

COPIA NO CONTROLADA

INFORMACIÓN: Conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje sobre un determinado fenómeno y proporciona significado o sentido a una situación en particular.

LÍNEA BASE: es el valor que se fija al indicador como punto de partida para evaluar y hacerle seguimiento. Este valor es el punto de referencia que permite brindar información respecto de la situación inicial del indicador, con base en datos históricos relacionados con el desempeño del indicador.

META: es la expresión numérica del objetivo deseado, es decir, es el objetivo cuantitativo que el programa, plan, proyecto o proceso desea alcanzar en un periodo determinado.

NUMERADOR: es una variable numérica que, en una fracción, indica las partes iguales de la unidad que contiene esa fracción.

VARIABLE: es una unidad matemática utilizada para resolver o calcular fórmulas, algoritmos o ecuaciones. Esta, a su vez, puede tomar diferentes valores, dependiendo estos de otras variables, así como de una serie de parámetros y de ciertas constantes.

RANGO: Es el espacio comprendido entre los valores mínimos y máximos que un indicador puede tomar. El rango determina el nivel de aceptación respecto al comportamiento del indicador, que permita tomar calificar el programa, plan, proyecto o proceso, teniendo en cuenta el hecho de que es muy difícil que una variable se comporte de manera idéntica a la meta.

PROCEDIMIENTO: Tipo documental que describe, con grado de detalle necesario, el modo de realizar las actividades relacionadas en un proceso, incluyendo las responsabilidades implicadas en las tareas, así como una referencia a otros documentos que se utilizan en el desarrollo de las mismas.

PROCESO: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para transformar elementos de entrada en resultados. Los procesos están documentados a través de caracterizaciones en el Modelo de Operación de la entidad, y la interacción es la relación que existe entre los procesos del SIGI, la cual se da a través de las entradas (proveedores) y las salidas (clientes).

SIC: Superintendencia de Industria y Comercio.

COPIA NO CONTROLADA

4 REFERENCIAS

Jerarquía de la norma	Numero / Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
Ley	87 de 1993	Por la cual se establecen normas para el ejercicio de control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.	Art. 2 Literal a) y f)	Objetivos del sistema de control interno.
Ley	190 de 1995	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.	Art. 48	Obligación de las entidades públicas de establecer objetivos, planes y estrategias de tal manera que puedan ser evaluados de acuerdo con los indicadores diseñados para cada caso.
Ley	489 de 1998	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.	Art 37	La prioridad al diseño, implementación, seguimiento y evaluación de los sistemas de información y a la elaboración de los indicadores de administración pública que sirvan de soporte a los mismos.
Decreto	1083 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.	Artículo 2.2.22.3.10 Artículo 2.2.23.3	Medición de la Gestión y Desempeño Institucional. Medición del Modelo Estándar de Control Interno.
Decreto	1499 de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015	Artículo 2.2.22.2.1.	Políticas de Gestión y Desempeño Institucional

COPIA NO CONTROLADA

5 GENERALIDADES

Un indicador es una expresión cualitativa o cuantitativa observable, que permite describir características, comportamientos o fenómenos de la realidad a través de la evolución de una variable o el establecimiento de una relación entre variables, la que comparada con períodos anteriores, productos similares o una meta o compromiso, permite evaluar el desempeño y su evolución en el tiempo. (DANE – 2009)

5.1 Objetivo de un indicador

Los indicadores como herramientas útiles para la planeación y gestión en general tienen como objetivos principales:

- Generar información para analizar el desempeño de procesos, planes y proyectos, permiten verificar el cumplimiento de los objetivos en términos de resultados y sirven para sentar las bases en la toma de decisiones en el presente y en el futuro.
- Monitorear el cumplimiento de acuerdos y compromisos evidenciando el nivel de implementación de las actividades y sus efectos.
- Generar alertas sobre la marcha para tomar oportunamente decisiones
- Reflejar cuáles fueron las consecuencias de acciones tomadas en el pasado.
- Efectuar seguimiento a los diferentes programas, planes, proyectos y procesos que permita tomar acciones oportunas para mejorar la eficiencia y eficacia.

Las principales características de un indicador son[1]:

1) Simplificar: la realidad y las dimensiones del desarrollo en las que inciden la gestión desde alguna dimensión (económica, social, cultural, política, etc.).
2) Medir: implica comparar la situación actual de una dimensión de análisis en el tiempo o respecto a patrones establecidos.
3) Comunicar: todo indicador debe transmitir información acerca de un tema en particular para la toma de decisiones.

5.2 Tipología de indicadores

Existen varios tipos de clasificación de indicadores, no obstante lo anterior, para efectos de seguimiento y evaluación de la gestión de la SIC, se utilizará una primera clasificación relacionada con la “cadena de valor” y una segunda clasificación relacionada con las dimensiones del desempeño.

[1] Tomado de: Guía para la Construcción y Análisis de Indicadores. DNP; Dirección de Seguimiento y Evaluación de Políticas Públicas. Bogotá, 2018.

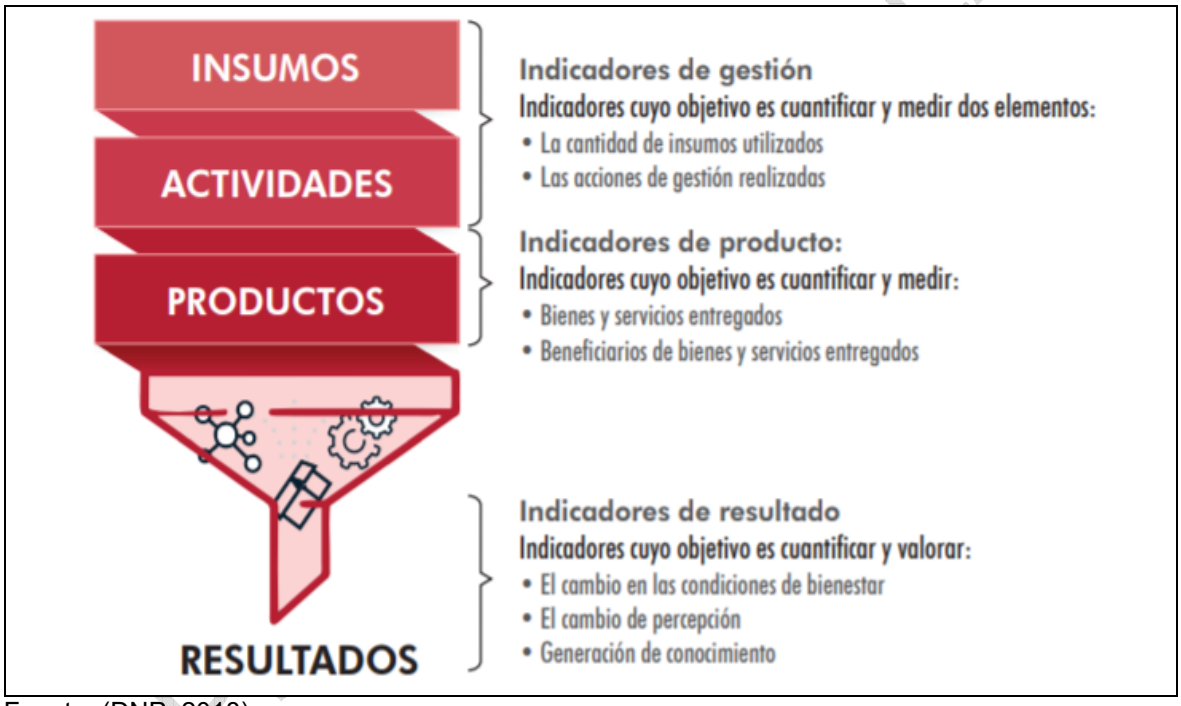
COPIA NO CONTROLADA

5.2.1 Categorías de indicadores según ámbito de medición – cadena de valor

En la estructura de la cadena de valor se relacionan los insumos, entendidos como los factores de producción que se transforman a través de procesos (actividades), para obtener los bienes o servicios (productos) que se entregarán a la población con el propósito de solucionar una situación específica que conlleve a una mejora de bienestar (resultados)[2].

Los indicadores se pueden clasificar con base en los eslabones de la cadena de valor, tal y como se muestra en el siguiente gráfico.

Categorías de indicadores con base en la cadena de valor



Fuente: (DNP, 2018)

- **Indicadores de gestión**

Se refiere a aquellos indicadores que miden los insumos y el cumplimiento de las actividades, acciones, procedimientos y operaciones vinculadas con la ejecución o forma en la que se realiza el trabajo para producir los bienes y servicios, respecto a los recursos materiales, personal y/o presupuesto

[2] Ibidem

Este tipo de indicadores describe el esfuerzo administrativo aplicado a los insumos para obtener los bienes y servicios programados, tales como:

- Recursos invertidos para el apoyo a la innovación y desarrollo tecnológico.
- Porcentaje de solicitudes evaluadas para ser admitidas en relación con el número de solicitudes presentadas.
- Porcentaje de solicitudes que cumple con los requisitos para su atención en relación con el número de solicitudes presentadas.
- Porcentaje de requerimientos analizados en relación con el número de requerimientos contestados.
- Solicitudes atendidas por funcionario.
- Tiempo promedio para la atención de solicitudes.

- **Indicadores de producto o servicio**

Estos indicadores buscan medir de manera cuantitativa la generación de productos y/o que son generados y entregados, cumpliendo los estándares de calidad definidos, como consecuencia de la transformación de los insumos a través de un proceso de producción o servicio. Por ejemplo:

- Número de solicitudes atendidas en el periodo.
- Número de publicaciones realizadas.
- Número de talleres realizados en el periodo.
- Número de usuarios atendidos.

Una subcategoría de los indicadores de producto o servicio son los denominados **indicadores de Calidad**, los cuales permiten medir evaluar el nivel de cumplimiento de las especificaciones, características, y atributos de los productos y servicios para asegurar la satisfacción del usuario externo e interno de la SIC.

Nota 1: En los procesos misionales, los indicadores de calidad están relacionados con las características y atributos de calidad definidos en las fichas de producto no conforme.

- **Indicadores de resultado**

Mide los cambios resultantes en la sociedad o en un público objetivo como consecuencia directa o indirecta de la intervención pública de la SIC, dentro de la solución de problemas públicos y de la entrega de productos o servicios en el marco de su misionalidad. De esta forma, estos indicadores miden los cambios de percepción, conocimiento, condiciones de bienestar, entre otros.

A continuación se presentan algunos ejemplos.

COPIA NO CONTROLADA

- Porcentaje de usuarios satisfechos en relación con el número de usuarios encuestados.
- Porcentaje de atención de la población objetivo.
- Incremento en los niveles de calificación del desempeño / gestión.
- Aumento en el conocimiento de los derechos y deberes de los consumidores.

5.2.2 Tipos de Indicadores según dimensión del desempeño (evaluación)

Esta clasificación evalúa el desempeño de la actuación pública, el grado de cumplimiento de los objetivos o la oportunidad en prestación de los servicios, asociándose al mejoramiento de la gestión y la toma de decisiones.

- **Indicadores de Eficacia**

Expresan el grado de cumplimiento de los objetivos, metas y resultados de un plan, proceso o política. Las medidas clásicas de eficacia corresponden a:

- Cobertura: Grado en que las actividades o servicios que ofrece la SIC son capaces de cubrir la demanda. El porcentaje de cobertura es siempre una comparación de la situación actual respecto al máximo potencial que se puede entregar. Por ejemplo:

  El número de solicitudes que la Entidad puede evacuar con su capacidad instalada (C.I).

  El total de salidas: Solicitudes evacuadas durante el periodo (Salidas).

  El nivel de cobertura es igual a: Salidas / C.I.

- Focalización: Se relaciona con el nivel de precisión con que los servicios están llegando a la población objetivo. Por ejemplo, el número de solicitudes atendidas en el periodo / población objetivo.

- Capacidad para cubrir la demanda: Miden la capacidad de la entidad para absorber de manera adecuada los niveles de demanda de sus servicios. Es una medida limitada debido a que independientemente de la "demanda potencial" solo dicen que parte de la demanda real es capaz de atender la entidad en las condiciones de tiempo y calidad apropiadas.

  Se calcula mediante la siguiente fórmula: Número de salidas durante el periodo / (Número de entradas del periodo + Número de solicitudes en trámite al inicio del periodo)

COPIA NO CONTROLADA

- **Indicadores de Eficiencia**

Permiten establecer la relación de productividad en el uso de los recursos, producir la mayor cantidad de servicios posibles dado el nivel de recursos disponibles ó alcanzar un nivel determinado de servicios utilizando la menor cantidad de recursos posible u optimizando su uso. Por ejemplo:

- Solicitudes atendidas por funcionario.
- Tiempo promedio para la atención de solicitudes.
- Costo de un servicio en relación con el número de usuarios.
- Costo del grupo en relación con el presupuesto de la Delegatura.
- Productividad.

- **Indicadores de Economía**

Determinan la capacidad de la institución para generar y movilizar adecuadamente los recursos en pos del cumplimiento de sus objetivos. Esto implica que los recursos se adquieran y apliquen dependiendo de la necesidad específica que se tenga de cada uno de ellos. En este principio están inmersos los conceptos de austeridad y mesura en el gasto.

- Capacidad de autofinanciamiento: ingresos por venta de servicios / gasto total.
- Porcentaje de recuperación del costo de los servicios: Ingresos por venta de servicios / presupuesto asignado para la prestación de servicios.
- Ahorro realizado en el costo para la prestación del servicio a partir de la aplicación de técnicas para la innovación en la atención de solicitudes.
- Ejecución presupuestal.

- **Indicadores de Equidad**

Permiten identificar la reducción de la desigualdad, lo anterior implica desarrollar sistemas de protección y promoción de oportunidades que se traduzcan en beneficios para los ciudadanos. Algunas de las formas de igualdad o equidad corresponde a:

- Igualdad de oportunidades: asociada con una oferta universal y homogénea para todos (de servicios, de información).
- Igualdad de acceso o cobertura: implica lograr que el esfuerzo relativo que el usuario tenga que hacer para aprovechar el servicio o el programa sea aproximadamente igual.
- Igualdad de efectos o impacto: para lograr equidad en los resultados se debe incorporar en las actividades acciones remediables o compensatorias para el

COPIA NO CONTROLADA

logro del efecto o impacto esperado, teniendo en cuenta las condiciones en que los diversos grupos poblacionales se encuentren al acudir al servicio.

A continuación se presentan algunos ejemplos relativos a los indicadores de equidad:

- Número de localidades (ciudades, departamentos) cubiertas por los puntos de atención.
- Porcentaje de nuevos usuarios satisfechos.
- Trámites simplificados y automatizados.

- **Indicador de Efectividad**

Mide la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía o las partes interesadas, impacto o efecto resultante. Este concepto involucra la eficiencia y la eficacia, el logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles. También involucra productividad y responsabilidad social. Se expresa en porcentaje y mide el impacto de la gestión realizada.

6 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

La formulación de indicadores no puede realizarse de manera desarticulada ni fuera de contexto, por tanto lo primero a identificar es el objeto de medición (programa, plan, proyecto o proceso). Definido lo anterior, es posible generar información para que sea analizada y contrastada con una meta y determinar el éxito o fracaso, avance o retraso en la gestión.

Nota 2: Para los indicadores de programa, plan o proyecto se realiza la vinculación con el proceso del SIGI que corresponda.

Así mismo, se establece el responsable de la medición del indicador quien será el encargado de velar por el reporte de este en la periodicidad establecida y del análisis del indicador, así como de la presentación de los resultados al líder o responsable del programa, plan, proyecto o proceso.

De acuerdo con lo anterior, la formulación de un indicador para evaluar la gestión de la SIC se adelanta desarrollando las siguientes actividades:

6.1 ESTABLECER NOMBRE, TIPO DEL INDICADOR Y REGISTRO

Aunque este es uno de los primeros elementos a definir, es recomendable establecer el nombre del indicador de acuerdo con lo que se definirá en las actividades siguientes (descritas en este instructivo). El nombre debe ser sencillo y

COPIA NO CONTROLADA

concreto y ser un reflejo del objetivo, lo que se quiere medir y la descripción y las variables.

Nota 3: Se recomienda revisar el nombre del indicador, tipo y registro nuevamente, después de consolidar el desarrollo de las siguientes actividades descritas en este instructivo.

Igualmente se elige el tipo de indicador, conforme a los tipos de indicadores según la dimensión del desempeño (evaluación) descritas en el capitulo 5.2.2 de este instructivo.

El tipo de registro se determina considerando las variables y el cálculo establecido para el indicador (descrito en las siguientes actividades de este instructivo). corresponde a la manera en que son agregados y calculados los datos del indicador y puede ser de dos tipos:

Acumulado: Corresponde a indicadores cuyos datos de las variables deben sumarse para conocer el resultado, en este sentido debe considerarse los datos de periodos o mediciones anteriores para comparar el resultado frente al logro programado (meta) para un periodo y así determinar el nivel de avance.

No acumulado: Corresponde a indicadores cuyos datos de las variables no se suman, cada periodo es independiente en términos de su avance y no se toma como referente las mediciones anteriores para estimar la medición del periodo que se está evaluando.

6.2 IDENTIFICAR OBJETIVO

Una vez definido el objeto de medición: programa, plan, proyecto o proceso, con el fin de asegurar la coherencia y legitimidad de los indicadores que se construyen, se debe determinar el objetivo cuyo cumplimiento se quiere verificar.

Los objetivos que se definan deben contar con una estructura básica que exponga lo que se espera lograr, ésta bebe contar al menos con tres componentes:

1) Verbo: La acción que se espera realizar
2) Sujeto: el objeto sobre el cual recae la acción
3) Frase calificativa: elementos adicionales de contexto o descriptivos.

Es necesario complementar la definición del objetivo considerando las respuestas a los siguientes interrogantes: ¿Cuál es el uso de la información que arroja? ¿Cuál es la relación con el objetivo y las actividades del programa, plan, proyecto o proceso relacionado?

COPIA NO CONTROLADA

Además de seguir la estructura presentada, se recomienda validar la identificación de los objetivos por medio de cinco criterios[3]:

a. Específico: claro sobre qué, dónde, cuándo y cómo va a cambiar la situación.
b. Medible: que sea posible cuantificar los fines y beneficios.
c. Realizable: que sea posible de lograr a partir de la situación inicial.
d. Realista: que sea posible obtener el nivel de cambio reflejado en el objetivo.
e. Limitado en el tiempo: que se establezca un periodo de tiempo en el que se debe lograr.

6.3 DETERMINAR EL NIVEL DE GESTIÓN DEL INDICADOR

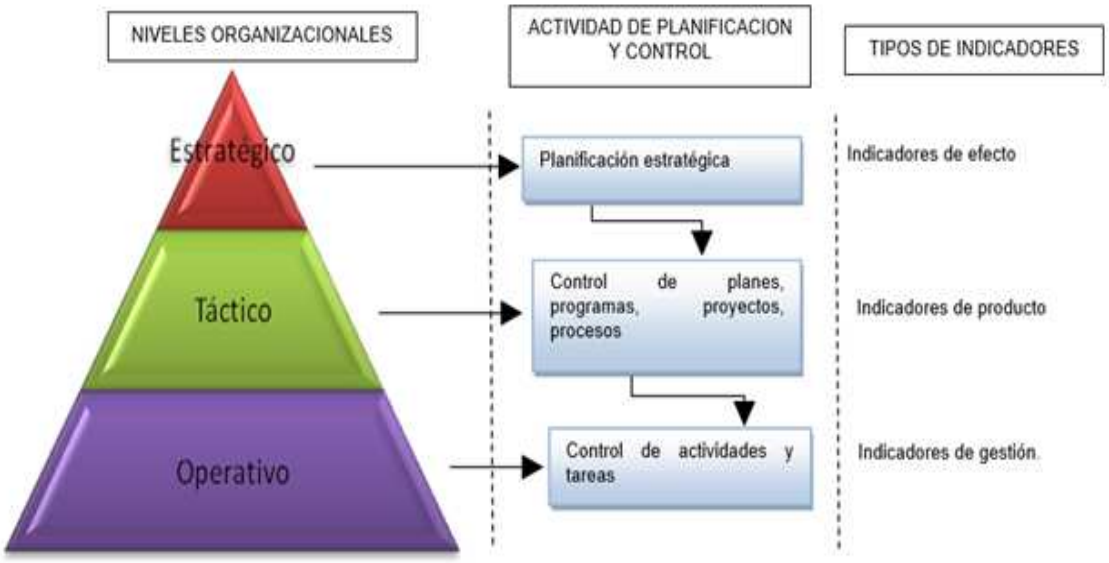
De los fines hacia los cuales se dirige la evaluación dependerán los indicadores que es pertinente construir e informar según el nivel organizacional, para la SIC se han definido tres niveles de gestión:

- Nivel Estratégico: En este nivel se establecen los objetivos y se trazan las estrategias a desarrollar para poder cumplir con la misión de la entidad.
- Nivel Táctico: Desarrolla los planes, programas, proyectos, procesos que soportan la ejecución del nivel estratégico.
- Nivel Operativo: Se encuentra en la base organizacional y concentra las actividades y tareas que permiten cumplir con lo establecido en el nivel tácito, de conformidad con el diseño de los procesos y el seguimiento de los procedimientos establecidos.

De acuerdo con la estructura definida para la SIC, el tipo de indicador se podrá delimitar según el nivel organizacional, como se detalla a continuación:

COPIA NO CONTROLADA

[3] Óp. Cit. (DNP, 2009, pág. 10)



6.4 INDICAR LA DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Consiste en una explicación cualitativa que da cuenta del alcance del indicador, precisando el origen de sus variables, como se gestiona el calculo y condiciones especiales (si aplica), como por ejemplo, si se toma una muestra para definir las variables o si es un censo, si existe condiciones de tiempo, espacio o lugar para su medición, etc.

Algunas preguntas orientadoras para establecer la descripción son: ¿En qué consiste el cálculo del indicador (si es una transformación de variables, cómo se realiza) ?, ¿Cómo es el procesamiento de los datos y cuál es la fuente de los mismos?.

6.5 ESTABLECER LAS VARIABLES, SU DESCRIPCIÓN, UNIDAD DE MEDIDA Y FUENTE DE INFORMACIÓN

Una vez se tenga claro el objeto de medición, el proceso relacionado, el objetivo del indicador y la descripción, se determinan las variables del indicador.

Las variables identificadas deben ser claramente definidas, evitando que se originen ambigüedades y discusiones sobre sus resultados, para ello se incluye una descripción de las variables utilizadas en el cálculo. Por ejemplo: si el indicador es “Aulas con equipamientos para actividades de formación”, se debe definir qué se entiende por “equipamientos”.

COPIA NO CONTR

En la descripción se define el parámetro de las variables, por ejemplo: unidades, personas, tiempo, porcentaje, días, etc.

Parte de la definición de la variable consiste en establecer su unidad de medida, que corresponde al parámetro de referencia o nominador que permite la observación o cuantificación de la variable. Se han definido dos tipos de unidades de medida: numérica y porcentual, siendo estas excluyentes.

Así mismo se debe conocer quién y cómo se produce la información relacionada con cada variable, para ello se determina la fuente de información de donde se obtendrán los datos de cada variable. Esas fuentes pueden ser operaciones estadísticas, aplicativos o sistemas de información del cual provienen los datos.

Nota 4: Es importante especificar en la descripción de las variables si existen condiciones o circunstancias que inciden en la disponibilidad de la información, para determinar cuándo es posible contar con información de las variables. Lo anterior permite identificar cuando es posible tener la información de todas las variables que componen el indicador, si se requieren de procesamientos previos o definición de cortes (fechas) para obtener dicha información.

6.6 DEFINIR LA FÓRMULA DE CÁLCULO DEL INDICADOR

La fórmula es la representación matemática que se utiliza para realizar los cálculos o el procesamiento de los valores de las variables, produciendo un nuevo valor que será asignado como resultado del indicador. Es una relación aritmética que puede ser razón,

Razón: Es el cociente entre dos números, en el que ninguno o sólo algunos elementos del numerador están incluidos en el denominador. Indica cuantas veces sucede el hecho que está en el numerador con respecto al hecho que está en el denominador. En este tipo de indicador se encuentran los índices, las proporciones y tasas.

- Índice: que es una medida de resumen utilizada para comparar dos ó más fenómenos. Ejemplo de índice:

$$\text{Índice de mujeres por hombre} = \frac{\textit{Número de servidores de género femenino}}{\textit{Número de servidores de género masculino}} \times 100$$

  Esta razón indica cuantas mujeres hay por cada 100 hombres

- Proporción: Es un tipo especial de razón en la cual los elementos del numerador están incluidos en el denominador. En el numerador se

COPIA NO CONTROLADA

considera el número de individuos que verifican una condición determinada. Cuando el resultado de este cociente se multiplica por 100 resulta un porcentaje, que es la forma habitual de calcular esta fracción relativa. Ejemplo de proporción:

$$\text{Porcentaje de servidores capacitados} = \frac{\text{Número de servidores capacitados}}{\text{Número total de servidores}} \times 100$$

Esta razón indica cuantos servidores han sido capacitados del total de servidores de la entidad.

- Tasa: son un tipo especial de razón usadas para describir la relación entre dos unidades de medida distintas, describiendo la frecuencia de eventos ocurridos en una población durante determinado tiempo. Ejemplo de tasa:

$$\text{Tasa de desempleo en el segundo semestre del año} = \frac{\text{Número de personas desempleadas}}{\text{Población económicamente activa}} \times 100$$

Esta razón indica la cantidad de personas desempleadas, por la población económicamente activa, es decir, por aquellas personas que tienen empleo o lo están buscando activamente.

Valor absoluto: expresa una cantidad numérica única que es comparada con la meta del indicador sin que proceda un cálculo de variables previo. Ese valor absoluto dimensiona un evento o fenómeno según su naturaleza respecto a la meta establecida, para concluir si se está próximo o no a su cumplimiento.

Ejemplo: Demandas admitidas y finalizadas (Corresponde a las demandas presentadas que son admitidas y posteriormente finalizadas por Defensa del Consumidor)

Variación: Fija dos elementos para establecer qué variación existe entre uno y otro, generalmente respecto a periodos de tiempo.

Ejemplo: Las denuncias aumentaron un 20% con respecto al trimestre anterior

Nota 5: Lo indicadores deben ser comparables en el tiempo (periodos) para medir la evolución de los objetivos o su situación en un momento del tiempo.

COPIA NO CONTROLADA

6.7 ESTABLECER PERIODICIDAD Y TENDENCIA DEL INDICADOR

La periodicidad consiste en especificar la temporalidad con la cual se reporta la información del indicador (mensual, bimestral, trimestral, semestral o anual). La periodicidad debe coincidir con la frecuencia en la que se tienen disponibles los datos de las variables del indicador.

Esto se debe a que, si la periodicidad de medición del indicador es menor que la periodicidad de la fuente de información, las mediciones del indicador se repetirían, limitando su seguimiento. Por el contrario, si la periodicidad de medición del indicador es mayor que la periodicidad en la que se tienen la información de las variables se puede estar perdiendo la oportunidad de la información lo que no permitiría monitorear el indicador adecuadamente.

Nota 6: La periodicidad anual es una opción solo para aquellos indicadores de la SIC en donde no es posible obtener información de las variables con una frecuencia menor (por ejemplo indicadores cuya fuente de información son los resultados de encuestas que se realizan una vez al año, o de actividades cuya periodicidad es anual).

La OAP determinará la pertinencia de establecer esta periodicidad en los indicadores, considerando que la intención es definir indicadores que permitan tomar decisiones oportunas para redefinir el curso del mismo).

Así mismo, se establece la tendencia del indicador, la cual determina el comportamiento esperado en el desempeño del indicador respecto con la meta ambicionada. Un indicador puede presentar tendencia creciente (maximización), decreciente (minimización) o constante (mantenerse en rangos o límites de seguridad). A continuación se explica cada una de estas tendencias:

- Creciente: se espera que el indicador crezca a través del tiempo. Por ejemplo se espera que la cantidad de tramites que son atendidos dentro de los plazos establecidos aumente a través del tiempo, como medida de productividad y cumplimiento que la Entidad espera lograr de acuerdo con las metas establecidas en sus planes de acción.

- Decreciente: se espera que el indicador disminuya a través del tiempo. Por ejemplo la Entidad, en busca de la mejora continua, puede plantearse que disminuyan las no conformidades detectadas en auditorías internas, las deberán ser cada vez menos.

- Constante o dentro de límites de seguridad: se espera que el indicador permanezca constante en determinadas unidades o porcentaje, o

COPIA NO CONTROLADA

mantenerse dentro de unos límites. Por ejemplo, el cumplimiento de las actividades propuestas en un cronograma.

En ese sentido, el desempeño de un indicador se valida revisando su tendencia de cara al planteamiento de acciones correctivas o de mejora, para que, eliminar las causas de la tendencia no deseada del indicador, y en el segundo, anticiparse a un evento no deseado o mejorar un comportamiento destacado.

6.8 ESTABLECER META Y LÍNEA BASE DEL INDICADOR

Como se mencionó en el capítulo de generalidades de este instructivo, el objetivo primordial de un indicador es la medición o verificación de un objetivo en el marco de un programa, plan, proyecto o proceso. En ese orden de ideas, las metas del indicador son la expresión numérica del objetivo deseado, que en conjunto con la línea base, permiten evaluar el cumplimiento del objetivo del programa, plan, proyecto o proceso objeto de medición.

Sin metas o líneas base, los indicadores se convierten en una presentación de información o dato estadístico. Por tanto, la relación entre la información inicial del indicador (línea base) con el desempeño de este frente a las metas establecidas, permite evidenciar los avances y retos frente a los objetivos propuestos. Mediante estos dos parámetros, el indicador se puede analizar en un marco de referencia que permite responder a dos preguntas: ¿Cuál es la situación actual? y ¿qué se quiere lograr?.

Definición de la línea base

La línea base es el punto de partida o punto de referencia desde el cual se inicia la medición del indicador y se define considerando las mediciones anteriores del indicador o la información estadística con la que se cuente. Es necesario que esas mediciones anteriores que se tomen como línea base se hayan realizado bajo la misma lógica y metodología con la cual se pretende medir el indicador, para que sean válidas.

No todos los indicadores cuentan con línea base. En algunos casos los indicadores son nuevos y por ello no es adecuado decir que la línea base es cero (0), estos casos la línea base corresponde a un “No Aplica”. Cuando la línea base del indicador es cero (0), es porque se cuenta con una medición concreta, en donde se identificó que previo a la primera medición del indicador no existía ningún resultado, es decir el objeto de medición (programa, plan, proyecto o proceso) no se había ejecutado previamente y su práctica se realizara por primera vez.

COPIA NO CONTROLADA

Para la línea base se identifica la fuente de información, señalando de donde se toman los datos que sustentan el valor tomado como línea base.

Definición de la meta

Para definir una meta es necesario considerar las mediciones anteriores del indicador (línea base) o la información estadística con la que se cuente, incluso la observación experiencia y juicio de las personas involucradas con el programa, plan, proyecto o proceso objeto de la medición son elementos útiles para definir la meta.

Cuando no existe línea base por tratarse de un nuevo indicador, se estima la meta más realista posible, que según los compromisos, acuerdos, directrices y estimaciones de gestión que desde la alta dirección se han establecido o que se han definido en los diferentes instrumentos de la planeación estratégica de la SIC.

Nota 7: Cuando no se cuenta con una línea base, es posible que la meta estimada no sea fácil de establecer, por tal razón se establece una meta inicial y se valida su adecuación validando los resultados de la medición del indicador.

Las metas definidas en un indicador con tendencia creciente deben ser superiores a la línea base y deben establecerse considerando los resultados de las mediciones anteriores del indicador (cuando existen).

Cuando las mediciones anteriores del indicador presentan sobrecumplimientos (logros superiores a la meta establecida) se debe establecer una nueva meta que se constituya tomando los promedios de las mediciones anteriores o el dato más representativo de dichas mediciones (el que más se repite o el dato más alto o bajo según la tendencia del indicador).

Las metas definidas en un indicador con tendencia decreciente deben ser inferiores a la línea base y deben establecerse considerando los resultados de las mediciones anteriores del indicador (cuando existen).

En algunos casos los indicadores pueden no tener una meta asociada, sino más bien unos “estándares” de comparación. En estas situaciones la función del indicador no es verificar el desempeño sobre el cumplimiento de un objetivo, sino verificar qué tan cerca o lejos se está del estándar[4].

COPIA NO CONTROLADA

[4] Ibidem

Nota 8: Tanto las metas como la línea base deben ubicarse en un marco de tiempo, asociados al inicio y terminación del programa, plan, proyecto o al alcance definido para proceso objeto de la medición.

6.9 DOCUMENTAR EL INDICADOR

La información sobre los indicadores se debe diligenciar en el formato DE02-F03 Hoja de vida del indicador:

Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA

HOJA DE VIDA INDICADOR

IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

Dependencia			
Proceso		Macroproceso	
Líder de proceso		Responsable de la medición	
Nombre del Indicador		Tipo de indicador	Tipo de registro
Objetivo del Indicador			
Descripción del indicador			
Objetivo del Proceso			

Formula del Indicador	Nombre de la Variable	Descripción de la Variable	Unidad de Medida	Fuente de Información

Periodicidad	Mensual		Bimestral		Trimestral		Semestral	

Tendencia	Creciente	Decreciente	Constante

META		Línea Base		Fuente Información de Línea Base	

Los elementos que conforman la hoja de vida del indicador – DE02-F03 se describen a continuación:

Dependencia	Deberá seleccionar de la lista desplegable la dependencia a la cual pertenece el indicador.
Proceso	Deberá seleccionar de la lista desplegable el proceso al que pertenece o al que afecta el objeto de medición.
Macroproceso	Esta casilla se cargará automáticamente una vez seleccione el proceso.
Líder del Proceso	Esta celda se cargará automáticamente (valide que sea correcto y de ser necesario informe al enlace en la OAP).

COPIA

Responsable de la Medición	Ingrese el nombre y el cargo de la persona responsable de la medición. Por ejemplo, Juan Pérez – Director Financiero.
Nombre del indicador	Expresión verbal, precisa y concreta que identifica el indicador.
Objetivo del indicador	Debe definir lo que se busca medir, el objetivo del indicador es un paso previo a definir el indicador y su precisión es muy importante. Debe ser un objetivo específico, alcanzable y medible.
Descripción del Indicador	Consiste en una explicación cualitativa que da cuenta del alcance del indicador, precisando el origen de sus variables, como se gestiona el cálculo y condiciones especiales. Algunas preguntas orientadoras para establecer la descripción son: ¿En qué consiste el cálculo del indicador?, ¿Cómo es el procesamiento de los datos y cuál es la fuente de los mismos?
Objetivo del Proceso	Se debe utilizar el proceso definido en la caracterización. El propósito es que cada vez que se defina un indicador se tenga como referente el objetivo del proceso que será sobre el cual se aplique el indicador.
Fórmula del indicador	Expresión matemática de la asociación de variables mediante la cual se calcula el indicador.
Nombre de las variables	Descripción de los elementos que componen la fórmula de cálculo del indicador.
Descripción de la variable	Explicación conceptual de los términos utilizados en la variable.
Unidad de medida	Deberá seleccionar de la lista desplegable si la variable es numérica o porcentual.
Fuente de información	Deberá indicar la fuente de donde se toma la información para el cálculo del indicador.
Periodicidad	Frecuencia con que se hace la medición del indicador: mensual, bimestral, trimestral, semestral o anual.
Tendencia	Seleccione la tendencia que deberá tener el indicador de acuerdo con el objetivo, las variables y la meta.
Meta	Cantidad programada o valor objetivo que espera alcanzar un indicador en un periodo específico. Se opta por mantener el

COPIA NO CONTROLADA

	cumplimiento del indicador en un rango determinado por la línea base cuando esta existe, de lo contrario se estima una meta inicial y se valida su pertinencia validando el comportamiento del indicador.
Línea base	Información que describe la situación previa a una intervención y con la cual es posible hacer seguimiento y monitorear un plan, proyecto, programa o proceso o efectuar comparaciones relacionadas.
Fuente de información línea base	Registros que soportan los datos del indicador, puede ser un Software, bases de datos, actas, etc.

Nota 9: Las mediciones institucionales que no se asocian a los procesos directamente, no tendrán que diligenciar el formato de hoja de vida del indicador.

Para iniciar el proceso de formulación o actualización de un indicador se debe diligenciar el formato DE02-F03 Hoja de Vida Indicador, y remitirlo a la OAP para que el funcionario o contratista asignado haga la validación inicial. En caso de presentarse observaciones, estas serán informadas al Jefe de la dependencia responsable o líder de proceso para que realice las modificaciones pertinentes y apruebe el indicador.

Para el caso de los indicadores de proceso, el formato DE02-F03 Hoja de vida del indicador hace parte de la caracterización de estos, por tanto la formulación o actualización de un indicador requerirá de la actualización de la caracterización del proceso surtiendo los pasos indicados en el procedimiento SC01-P01 Documentación y Actualización del Sistema Integral de Gestión Institucional – SIGI.

6.10 APROBAR Y PUBLICAR LOS INDICADORES DE PROCESOS

Parte de la revisión metodológica realizada por la OAP incluirá la revisión y aprobación de los indicadores para tramitar la actualización de la caracterización. Una vez la caracterización este formalizada en el SIGI el servidor público o contratista designado por la OAP realizará el cargue de la hoja(s) de vida del(los) indicador(es) -(formato DE02-F03 incluidos en la caracterización oficializada) en el aplicativo del SIGI en el módulo de indicadores, con lo cual quedarán publicados.

Nota 10: Este cargue de información se realizará dentro de los 10 días hábiles siguientes a la publicación de la caracterización. Así mismo, el cargue de la información en el módulo de indicadores del aplicativo del SIGI, se realizará según

COPIA NO CONTROLADA

lo establecido en el manual de usuario de dicho módulo suministrado por el proveedor del sistema ITS, en el ambiente de producción.

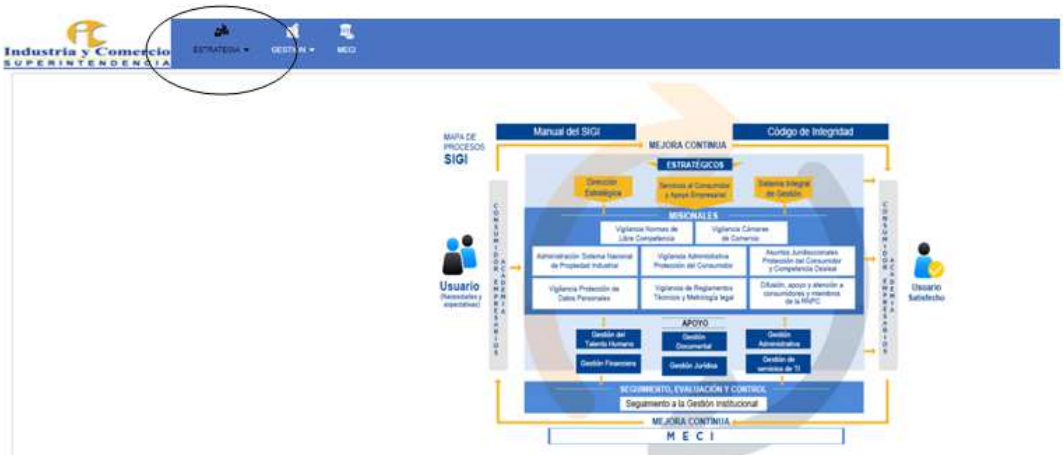
6.11 MONITOREO Y SEGUIMIENTO DE LOS INDICADORES DE PROCESOS

Una vez publicado(s) el(los) indicador(es), el responsable del reporte y la medición de estos deberá ingresar la información en el módulo del SIGI, con el propósito de hacer monitoreo de su avance en el aplicativo, de acuerdo con la periodicidad establecida para el reporte en el indicador y la disponibilidad de la información de las variables.

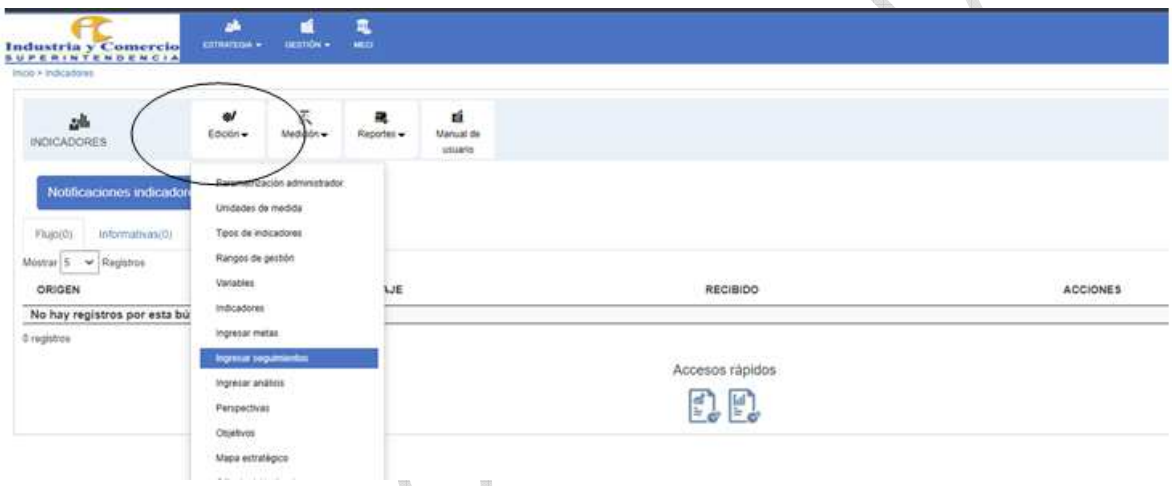
El aplicativo no está condicionado a fechas de corte para el reporte de información, pues cada indicador tiene una naturaleza y frecuencia diferente en cuanto a la disponibilidad de la información y el cálculo. No obstante, es responsabilidad del encargado de la medición y el líder del proceso garantizar la oportunidad en el reporte y la consistencia de los datos ingresados, el cálculo y el análisis realizado.

Para ingresar el monitoreo se realizan las siguientes acciones:

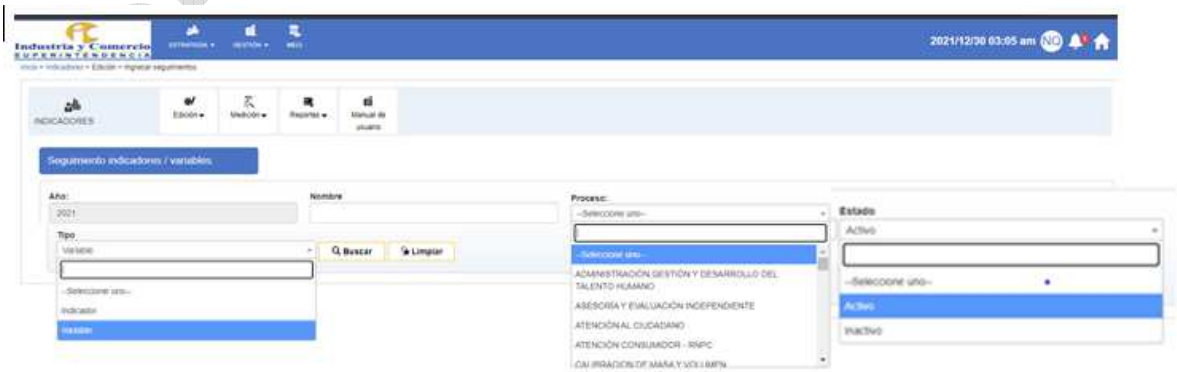
Ingresar al aplicativo del SIGI, menú estrategia-módulo de indicadores:



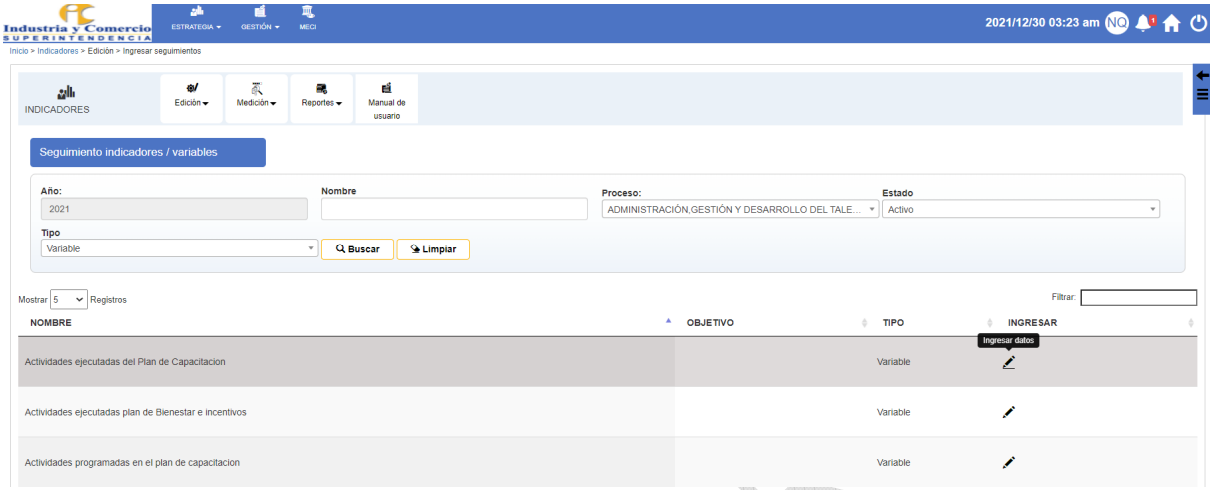
A continuación ingresar en el menú edición, en la opción ingresar seguimientos:



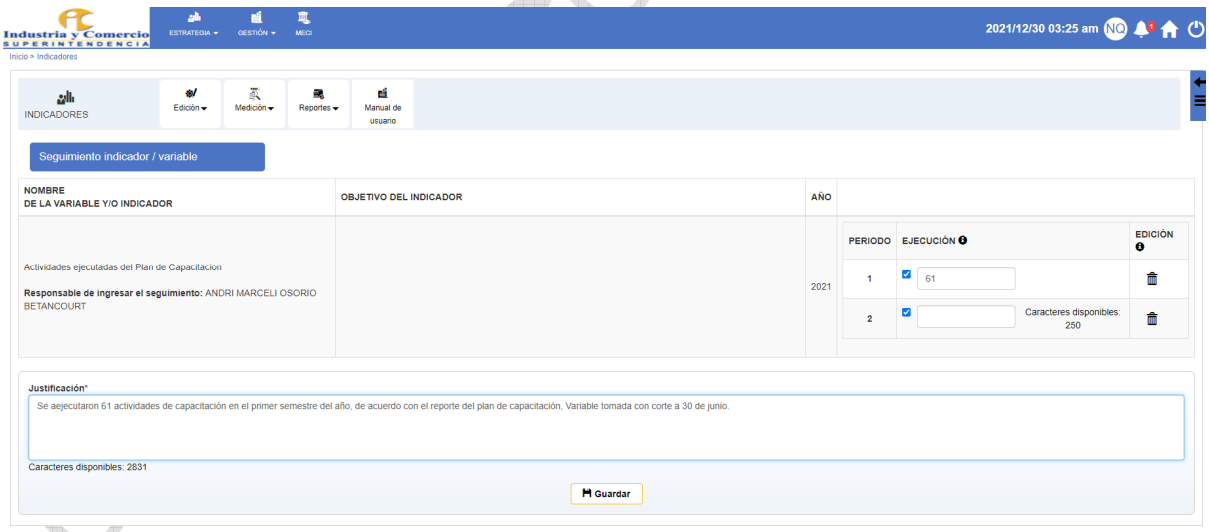
Luego se habilita una pagina para realizar filtros de búsqueda que permitirán seleccionar le proceso al cual se le van a reportar los indicadores. Se filtra por la opción de “Proceso” y se escoge el proceso y luego en el filtro “Estado” se selecciona la opción “activo”. Así mismo en el filtro “Tipo” se selecciona la opción “variable”, a continuación se presenta la imagen del aplicativo:



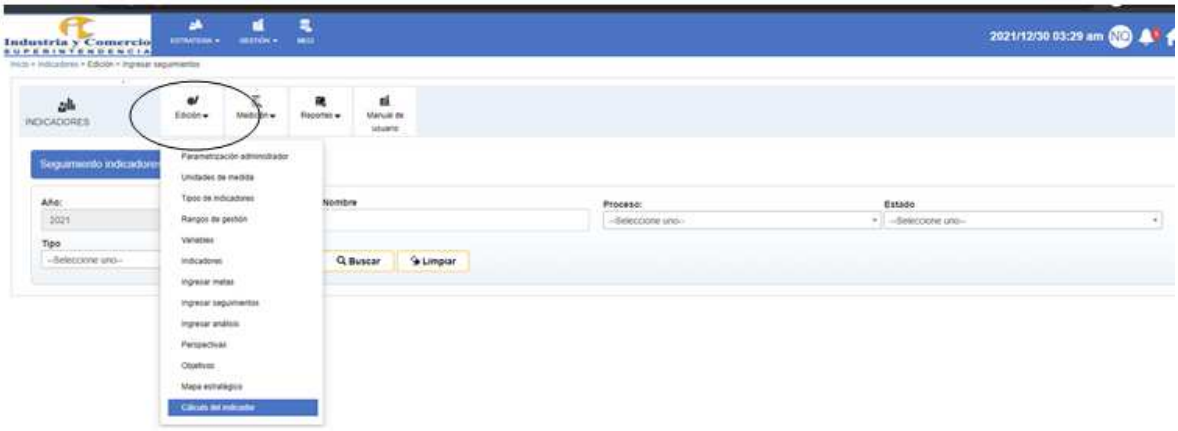
Luego se selecciona la variable a reportar y en el icono de lápiz se ingresa para diligenciar la información correspondiente:



A continuación se ingresa la información de acuerdo con el periodo a reportar, se ingresa una justificación en la cual se relaciona información a cerca del origen de los datos o precisiones importantes a cerca de la variable y se da clic en “guardar”.



Esta misma acción se realiza para las variables que constituyen el cálculo del indicador. Posteriormente ingresar en el menú edición, en la opción cálculo del indicador.



Esta misma acción se realiza para las variables que constituyen el cálculo del indicador. Posteriormente ingresar en el menú edición, en la opción cálculo del indicador y en la ventana que se habilita el sistema traerá predeterminadamente la vigencia del cálculo luego se da clic en el botón calcular, como se muestra en la siguiente imagen:

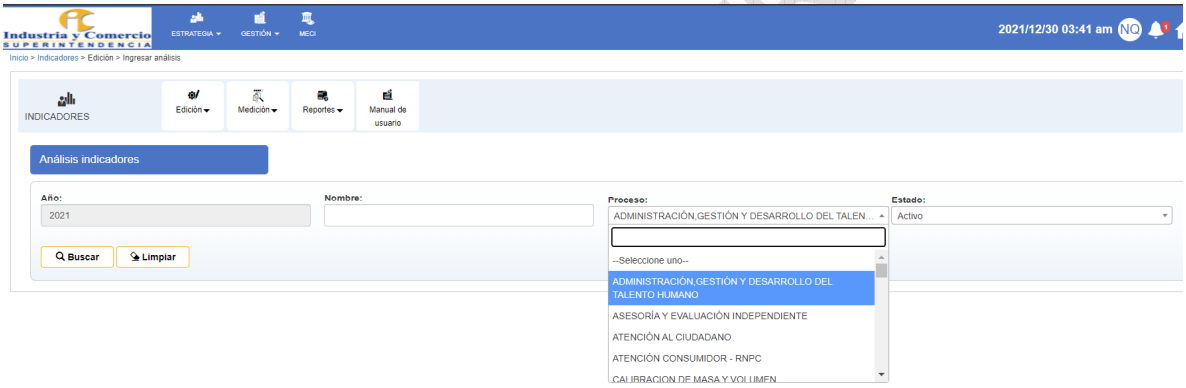
El aplicativo abrirá una ventana nueva con la información del cálculo del indicador, el cual debe buscarse del listado total de indicadores. En la parte superior el aplicativo arrojará un aviso de advertencia el cual no tiene incidencia en el cálculo realizado y se puede cerrar la ventana nueva.

ADVERTENCIA: Si el cálculo se detiene revise la última fórmula, debe estar mal escrita.

29 - Contratación Directa - GA01 Contratación
Fórmula: ([27]/[28])*100
Cálculo realizado: (1417/1417)*100 --Actualizó con el valor 100 en el periodo 1 del año 2021
Cálculo realizado: (100/100)*100 --Actualizó con el valor 100 en el periodo 2 del año 2021
Cálculo realizado: (180/180)*100 --Actualizó con el valor 100 en el periodo 3 del año 2021
Cálculo realizado: (0/0)*100 --Actualizó con el valor 0 en el periodo 4 del año 2021

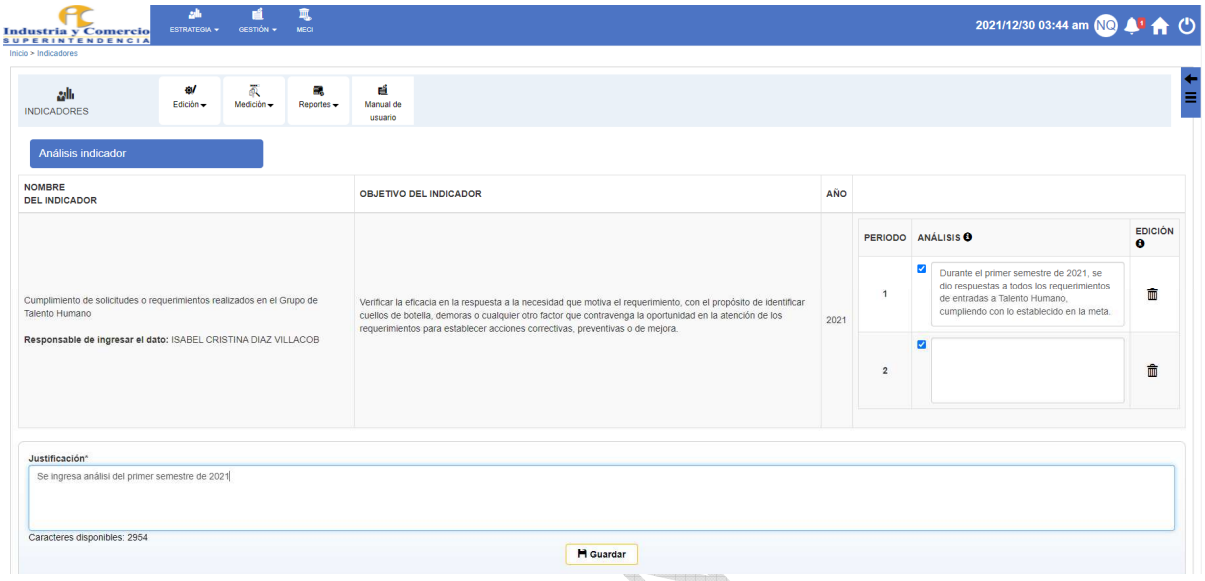
32 - Modificaciones Contractuales
Fórmula: ([30]/[31])*100
Cálculo realizado: (170/170)*100 --Actualizó con el valor 100 en el periodo 1 del año 2021
Cálculo realizado: (117/117)*100 --Actualizó con el valor 100 en el periodo 2 del año 2021
Cálculo realizado: (398/398)*100 --Actualizó con el valor 100 en el periodo 3 del año 2021
Cálculo realizado: (0/0)*100 --Actualizó con el valor 0 en el periodo 4 del año 2021

Posteriormente ingresar en el menú edición, en la opción ingresar seguimientos y en la ventana que se habilita el sistema traerá los filtros del proceso y estado, los cuales serán seleccionados de acuerdo con el proceso que se está reportando y en estado se selecciona la opción “activo”, como se muestra en las siguientes imagenes:



A continuación se selecciona el indicador al cual se le reportaron las variables y al cual se le realizo el análisis, seleccionado el lápiz:

Luego se ingresa el análisis en el período correspondiente y la justificación relacionada con el análisis y clic en el botón guardar, como se ve en la siguiente imagen:



De esta manera quedan registrados los datos de las variables, el cálculo del indicador y su correspondiente análisis. La consulta del monitoreo se puede realizar en el SIGI ingresando por el proceso en la opción “indicadores” como se ve a continuación:

El responsable designado por la OAP para asesorar y orientar en materia de indicadores realizará revisiones aleatorias para validar que en aplicativo se encuentren los reportes, cálculos y análisis de indicadores con el fin de hacer seguimiento a la dinámica de monitoreo y para validar el correcto funcionamiento del módulo de indicadores en el aplicativo del SIGI.

7 DOCUMENTOS RELACIONADOS

DE02-F03 Formato Hoja de Vida Indicador
SC01-P01 Procedimiento Documentación y Actualización del Sistema Integral de Gestión Institucional – SIGI.

8 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

Se incluyen los siguientes términos en el glosario: meta, línea base, rango, variable, fuentes de información. Se incluye aspectos generales acerca del concepto y objetivos de los indicadores Se actualiza las categorías de indicadores según ámbito de medición – cadena de valor y los tipos de Indicadores según dimensión del desempeño (evaluación). Se incluyen nuevas actividades que se realizan al momento de formular o actualizar un indicador. Se incluyen las actividades de monitoreo y seguimiento del indicador, presentando el paso a paso que se realiza en el modulo de indicadores del SIGI. Se incluyen 10 notas aclaratorias que especifican aspectos a tener en cuenta en el instructivo.

_____

Fin documento

COPIA NO CONTROLADA