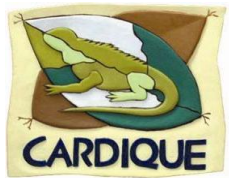


## PROCEDIMIENTO DE AUTOEVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

<b>ELABORÓ:</b>
<b>LIDER DEL PROCESO</b>
<b>REVISÓ:</b>
<b>JEFE DE PROCESO EVALUACION Y CONTROL</b>
<b>APROBÓ:</b>
<b>ASESOR OFICINA CONTROL INTERNO</b>

**Fecha de Aprobación: DD: 30 MM: 10 AAAA: 2012**

	PROCEDIMIENTO AUTOEVALUACION DE LA GESTIÓN	VERSIÓN: 04
	PROCESO EVALUACION Y CONTROL	FECHA: 30/10/2012
		PÁGINA 2 DE 12

## 1. OBJETIVO

Establecer las herramientas y los parámetros para realizar la Auto evaluación a la Gestión en la Corporación Autónoma Regional del Canal del Dique, convirtiéndola en una herramienta que suministre información oportuna, veraz y objetiva y que sirva de elemento para monitoreo y mejoramiento continuo de la gestión de la entidad.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos definidos en el Sistema de Gestión de Calidad de la Corporación Autónoma Regional del Canal del Dique CARDIQUE.

## 3. DEFINICIONES

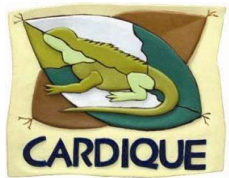
**3.1. Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

**3.2. Seguimiento a la Gestión:** Herramienta para evaluar el avance y cumplimiento de las estrategias planificadas que se encuentran en implementación.

**3.3. Indicadores de Gestión:** Es un sistema de información estadística, financiera, administrativa y operativa que puesta al servicio de la dirección de la organización, le permite tomar decisiones acertadas y oportunas, adoptar las medidas correctivas que correspondan y controlar la evolución en el tiempo de las principales variables y procesos. Existen tres tipos de indicadores para el Sistema de Gestión de Calidad Eficacia, Eficiencia y Efectividad.

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

**3.5. Indicador de Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

	PROCEDIMIENTO AUTOEVALUACION DE LA GESTIÓN	VERSIÓN: 04
	PROCESO EVALUACION Y CONTROL	FECHA: 30/10/2012
		PÁGINA 3 DE 12

**3.6 Indicador de 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.

NOTA: La medición de la efectividad se denomina en la Ley 872 de 2003 como una medición del impacto.

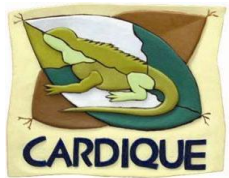
### 3.7 Atributos de una Medición

- **Pertinencia:** las mediciones que se realicen deben ser tomadas en cuenta y tener importancia en las decisiones que se toman.
- **Precisión:** Grado en que la medida obtenida refleja fielmente la magnitud del hecho que queremos analizar o corroborar.
- **Oportunidad:** la medición debe permitir tomar las decisiones más adecuadas, bien sea para corregir una situación indeseada o para prevenir su ocurrencia.
- **Confiabilidad:** la medición no es un acto que se realice una sola vez; sino repetitivo y generalmente periódico.
- **Economía:** los costos incurridos en la medición deben ser proporcionales a los beneficios y relevancia de la decisión que soportamos con los datos obtenidos.

### 3.8 Indicadores de Gestión

Es una relación entre variables específicas que mide el cumplimiento de las metas de acuerdo con los resultados esperados (línea base) del plan, programa, subprograma o proyecto, proceso, proporcionando una escala con la que pueda medirse el cambio real logrado.

$$\text{Indicador} = \frac{\text{X (Resultado logrado)}}{\text{Y (línea base)}} \times 100$$

	PROCEDIMIENTO AUTOEVALUACION DE LA GESTIÓN	VERSIÓN: 04
	PROCESO EVALUACION Y CONTROL	FECHA: 30/10/2012
		PÁGINA 4 DE 12

Es de gran importancia tener presente que el indicador es una herramienta que nos permite conocer el estado y/o evolución de una organización, objeto, situación, etc., en un momento determinado, proveyendo la información necesaria para la toma de decisiones.

### 3.9 Ventajas de los Indicadores de Gestión

**Satisfacer al cliente:** Si no se satisface al cliente o a la comunidad la entidad desaparecerá porque no tendrá a quien prestar un servicio y serán otras entidades las que la reemplacen.

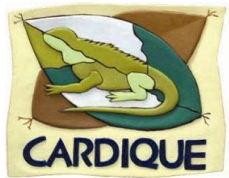
**Monitorear el progreso:** Mantiene un flujo permanente de información sobre el comportamiento de la entidad, que permite a la alta dirección tomar decisiones. Las mejoras se irán viendo a largo plazo, por lo tanto, los resultados que se obtienen muestran el avance logrado, para un progreso continuo.

**Comparación de procesos y actividades:** Con los resultados obtenidos se realizan comparaciones con otras entidades, con años anteriores u otras áreas para buscar el mejoramiento continuo.

### 3.10 Construcción de Indicadores

Corre a cargo de cada uno de los Jefes de los Procesos de la Corporación el diseño, aplicación y evaluación de sus propios indicadores. Para ello deben tener en cuenta:

- **Contar con objetivos y estrategias:** Una condición fundamental para el proceso de formulación y construcción de mecanismos de control en un sistema, es poder contar tanto con objetivos claros, precisos, cuantificados, como con el conjunto de actividades claves que se emplearán para lograr los objetivos propuestos. Sin

	PROCEDIMIENTO AUTOEVALUACION DE LA GESTIÓN	VERSIÓN: 04
	PROCESO EVALUACION Y CONTROL	FECHA: 30/10/2012
		PÁGINA 5 DE 12

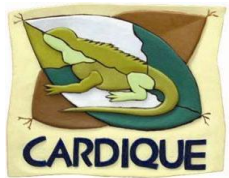
esta definición no es posible conocer el punto de llegada, ni las características del resultado que se espera.

- **Identificar factores críticos de éxito:** Podemos definir los factores claves de éxito como: el conjunto de condiciones y actividades del sistema, suficientes y necesarias para asegurar el logro de los objetivos del sistema, y que por lo tanto deben estar bajo control.
- **Establecer indicadores para cada factor crítico de éxito:** Una vez identificados los factores claves de éxito, se deben establecer para cada uno de ellos los indicadores que servirán como mecanismo de monitoreo y control.

Para realizar la definición de cada indicador debemos partir de la identificación del tipo de control que se desea realizar sobre el factor clave de éxito, de esta manera se establece la naturaleza del indicador a construir.

- **Construir el Indicador:** Los indicadores serán mecanismos útiles de control, si pueden ser comparados con valores de referencia establecidos previamente. Estos valores de referencia se definen a partir de los objetivos y las condiciones del sistema que se desea monitorear y controlar. Para cada indicador es necesario determinar las fuentes de información, la frecuencia de la medición de las distintas variables, la forma de tabulación, la presentación de la información, entre otros.

Cada indicador debe tener una información mínima la cual quedará definida en las Fichas Evaluativas de Indicadores las cuales se establecen de manera individual para cada indicador y como un consolidado en el Cuadro Control de Objetivos de Calidad.

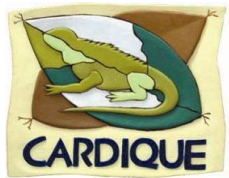
	PROCEDIMIENTO AUTOEVALUACION DE LA GESTIÓN	VERSIÓN: 04
	PROCESO EVALUACION Y CONTROL	FECHA: 30/10/2012
		PÁGINA 6 DE 12

### FICHA EVALUATIVA DE INDICADORES

FICHA EVALUATIVA DE INDICADORES		
NOMBRE DEL INDICADOR		
PROCESO		
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN		
UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	TIPO
META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	
FORMULA DE CALCULO		

Las características ha definir en cada indicador son:

- **Proceso:** en esta casilla se indica el proceso que tiene relación directa con el indicador
- **Nombre del Indicador:** en esta casilla se le indica el nombre por el cual se identificará el indicador.
- **Formula:** en esta casilla se indica la operación matemática que se utiliza para obtener el dato del indicador.
- **Responsable de la Medición:** indica el cargo responsable de realizar la medición del indicador.
- **Meta:** Dato establecido como punto de referencia al que se quiere llegar.
- **Frecuencia de medición:** aquí se establece el tiempo en el cual se debe realizar la medición del indicador. (ej.: diario, mensual, anual, etc.)

	PROCEDIMIENTO AUTOEVALUACION DE LA GESTIÓN	VERSIÓN: 04
	PROCESO EVALUACION Y CONTROL	FECHA: 30/10/2012
		PÁGINA 7 DE 12

- **Fuente:** De donde se extrae la información para medir el indicador.
- **Tipo de indicador:** clasificación de los indicadores de gestión. Estos pueden ser: de eficacia, eficiencia y efectividad.
- **Unidad:** en esta casilla se define la unidad de medida del dato del indicador. (ej: horas, %, personas, etc.)

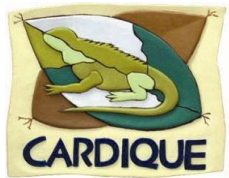
#### 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- MECI
- Ley 87 de 1993
- ISO 9001:2008
- NTC GP1000:2009
- Procedimiento de Dirección y Mejora Continua

#### 5. CONTENIDO

##### 5.1 Atributos de una Medición

- **Pertinencia:** las mediciones que se realicen deben ser tomadas en cuenta y tener importancia en las decisiones que se toman.
- **Precisión:** Grado en que la medida obtenida refleja fielmente la magnitud del hecho que queremos analizar o corroborar.
- **Oportunidad:** la medición debe permitir tomar las decisiones más adecuadas, bien sea para corregir una situación indeseada o para prevenir su ocurrencia.
- **Confiabilidad:** la medición no es un acto que se realice una sola vez; sino repetitivo y generalmente periódico.
- **Economía:** los costos incurridos en la medición deben ser proporcionales a los beneficios y relevancia de la decisión que soportamos con los datos obtenidos.

	PROCEDIMIENTO AUTOEVALUACION DE LA GESTIÓN	VERSIÓN: 04
	PROCESO EVALUACION Y CONTROL	FECHA: 30/10/2012
		PÁGINA 8 DE 12

## 5.2 Indicadores de Gestión

Es una relación entre variables específicas que mide el cumplimiento de las metas de acuerdo con los resultados esperados (línea base) del plan, programa, subprograma o proyecto, proceso, proporcionando una escala con la que pueda medirse el cambio real logrado.

$$\text{Indicador} = \frac{\text{X (Resultado logrado)}}{\text{Y (línea base)}} \times 100$$

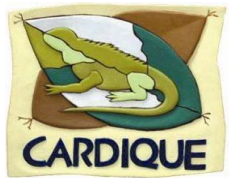
Es de gran importancia tener presente que el indicador es una herramienta que nos permite conocer el estado y/o evolución de una organización, objeto, situación, etc., en un momento determinado, proveyendo la información necesaria para la toma de decisiones.

## 5.3 Ventajas de los Indicadores de Gestión

**Satisfacer al cliente:** Si no se satisface al cliente o a la comunidad la entidad desaparecerá porque no tendrá a quien prestar un servicio y serán otras entidades las que la reemplacen.

**Monitorear el progreso:** Mantiene un flujo permanente de información sobre el comportamiento de la entidad, que permite a la alta dirección tomar decisiones. Las mejoras se irán viendo a largo plazo, por lo tanto, los resultados que se obtienen muestran el avance logrado, para un progreso continuo.



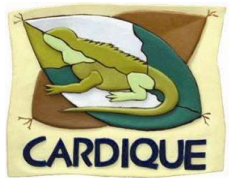
	PROCEDIMIENTO AUTOEVALUACION DE LA GESTIÓN	VERSIÓN: 04
	PROCESO EVALUACION Y CONTROL	FECHA: 30/10/2012
		PÁGINA 9 DE 12

**Comparación de procesos y actividades:** Con los resultados obtenidos se realizan comparaciones con otras entidades, con años anteriores u otras áreas para buscar el mejoramiento continuo.

#### 5.4 Construcción de Indicadores

Corre a cargo de cada uno de los procesos de la Corporación el diseño, aplicación y evaluación de sus propios indicadores. Para ello deben tener en cuenta:

- **Contar con objetivos y estrategias:** Una condición fundamental para el proceso de formulación y construcción de mecanismos de control en un sistema, es poder contar tanto con objetivos claros, precisos, cuantificados, como con el conjunto de actividades claves que se emplearán para lograr los objetivos propuestos. Sin esta definición no es posible conocer el punto de llegada, ni las características del resultado que se espera.
- **Identificar factores críticos de éxito:** Podemos definir los factores claves de éxito como: el conjunto de condiciones y actividades del sistema, suficientes y necesarias para asegurar el logro de los objetivos del sistema, y que por lo tanto deben estar bajo control.
- **Establecer indicadores para cada factor crítico de éxito:** Una vez identificados los factores claves de éxito, se deben establecer para cada uno de ellos los indicadores que servirán como mecanismo de monitoreo y control.

	PROCEDIMIENTO AUTOEVALUACION DE LA GESTIÓN	VERSIÓN: 04
	PROCESO EVALUACION Y CONTROL	FECHA: 30/10/2012
		PÁGINA 10 DE 12

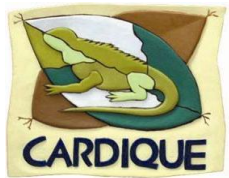
Para realizar la definición de cada indicador debemos partir de la identificación del tipo de control que se desea realizar sobre el factor clave de éxito, de esta manera se establece la naturaleza del indicador a construir.

- **Construir el Indicador:** Los indicadores serán mecanismos útiles de control, si pueden ser comparados con valores de referencia establecidos previamente. Estos valores de referencia se definen a partir de los objetivos y las condiciones del sistema que se desea monitorear y controlar. Para cada indicador es necesario determinar las fuentes de información, la frecuencia de la medición de las distintas variables, la forma de tabulación, la presentación de la información, entre otros.

Cada indicador debe tener una información mínima la cual quedara definida en la Ficha Evaluativa de indicadores, tal y como se describió en la sección 3.10.

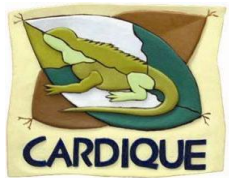
Las características a definir en cada indicador son:

- **Proceso:** en esta casilla se indica el proceso que tiene relación directa con el indicador
- **Nombre del Indicador:** en esta casilla se le indica el nombre por el cual se identificará el indicador.
- **Formula:** en esta casilla se indica la operación matemática que se utiliza para obtener el dato del indicador.
- **Responsable:** indica el cargo responsable de realizar la medición del indicador.
- **Meta:** dato establecido como punto de referencia al que se quiere llegar.

	PROCEDIMIENTO AUTOEVALUACION DE LA GESTIÓN	VERSIÓN: 04
	PROCESO EVALUACION Y CONTROL	FECHA: 30/10/2012
		PÁGINA 11 DE 12

- **Frecuencia de medición:** aquí se establece el tiempo en el cual se debe realizar la medición del indicador. (ej: diario, mensual, anual, etc.)
- **Fuente:** de donde se extrae la información del indicador.
- **Tipo de indicador:** clasificación de los indicadores de gestión. Estos pueden ser: de eficacia, eficiencia y efectividad.
- **Unidad:** en esta casilla se define la unidad de medida del dato del indicador. (ej: horas, %, personas, etc.)

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Identifican en cada uno de los procesos los factores claves de éxito o aspectos que hacen exitoso el resultado del proceso. Estos pueden identificarse en cualquier etapa del proceso.	Responsables y líderes de los Procesos o delegados	No Aplica
2	Una vez se tengan identificados los factores claves de éxito, se debe analizar cual de estos es importante medir o monitorear y se define como un indicador del proceso.	Responsables y líderes de los Procesos o delegados	No Aplica
3	Construyen el indicador definido, en la ficha evaluativa de indicadores, diligenciando las casillas correspondientes.  Ver el ítem 3.10 de este documento.	Responsables y líderes de los Procesos o delegados	Ficha Evaluativa de Indicadores
4	Los responsables de los procesos revisan y aprueban los indicadores de gestión	Responsables de los procesos	No Aplica
5	Una vez se cumpla el tiempo definido para medir el indicador, se recolectan los datos establecidos para su medición.	Responsables y líderes de de los Procesos o delegados	No Aplica
6	Con los datos definidos para realizar la medición se aplica la fórmula establecida y se obtiene el dato final.	Responsables y líderes de de los Procesos o delegados	No Aplica

	PROCEDIMIENTO AUTOEVALUACION DE LA GESTIÓN	VERSIÓN: 04
	PROCESO EVALUACION Y CONTROL	FECHA: 30/10/2012
		PÁGINA 12 DE 12

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
7	Realizan el análisis de datos, haciendo una comparación entre los datos obtenidos y las metas establecidas, y se analiza el resultado presentado. Si no se logra el cumplimiento de la meta es importante establecer las causas de este resultado.	Responsables y líderes de los Procesos o delegados	Cuadro Control de Objetivos
8	En el caso de que no se cumplan con las metas, se deben definir planes de mejoramiento para el cumplimiento de las metas establecidas.	Responsables y líderes de los Procesos o delegados	Registro de Acciones Correctivas Registro de Acciones Preventivas
9	Semestralmente se realiza la evaluación y análisis de la medición de los indicadores. Estos resultados se consolidan y se presentan en el informe de revisión por la dirección correspondiente al semestre.	Oficina de Control Interno	Informe Revisión por la Dirección

## 6. ANEXOS:

- Registro de Acciones Correctivas
- Registro de Acciones Preventivas
- Ficha Evaluativa de Indicadores

## 7. ACTUALIZACIONES

FECHA DE MODIFICACIÓN	PARTE MODIFICADA	NÚMERO DE VERSIÓN	MODIFICACIONES
18/11/2011	4	02	Actualización de la norma NTCGP 1000:2009
11/07/2012	PORTADA	03	Cambio de proceso
30/10/12	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	04	Se eliminan Decreto 1547 de 2001(no existe) y Ley 42/93 (no tiene que ver con el procedimiento).