



**MONITOREO Y MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE  
LOS SISTEMAS DE GESTIÓN**

CÓDIGO: SEC-GU-03

VERSIÓN: 1

FECHA DE REVISIÓN: 30/10/2012

# Guía para Monitoreo y Medición del Desempeño de los Sistemas de Gestión

---

**Fondo de Prevención y Atención de  
Emergencias - FOPAE**

**Bogotá, D.C. 2012**

ELABORADO POR:	VALIDADO POR:	APROBADO POR:
Ángela Andrea Millán Grijalba -PL	Jose Leonardo Millán Alvarado – PL	Maribel Páez Mendieta- PL Luis Javier Cleves Gonzalez – SDGD

Nota: La impresión de este documento se maneja como copia no controlada.

CÓDIGO:	SEC-GU-03
VERSIÓN:	1
FECHA DE REVISIÓN:	30/10/2012

## 1. Introducción

La medición del desempeño es un proceso objetivo y sistemático para la recolección, el análisis y uso de información, a través de ella se puede determinar el avance o desarrollo en términos de eficiencia, eficacia y efectividad, en éste caso de cada uno de los sistemas que componen el Modelo Integrado de Gestión del FOPAE.

La medición del desempeño, se basa en recopilar la información de lo que la entidad considera importante y determina las características cualitativas y cuantitativas en la prestación de sus servicios; adicionalmente evalúa aspectos tales como el desarrollo ambiental, la seguridad y salud de los colaboradores y las particularidades que envuelve su actuación; permitiendo encaminarla en una dirección positiva hacia el mejoramiento continuo.

Bajo éste contexto se crea el contenido de la presente guía, con el fin de proporcionar al FOPAE una herramienta que permita identificar el ¿Cómo se mide el desempeño?, ¿Cómo interviene en la conformidad de sus objetivos? y ¿Con qué métodos cuenta para su seguimiento?

## 2. Marco General

¿Por qué medir? “...No se puede controlar lo que no se mide y por ende no se puede gerenciar lo que no se controla...”<sup>1</sup>

Para entender la medición hay que tener en cuenta que el proceso de recolección de datos tiene que adecuarse y articularse al sistema de toma de decisiones; a través del estudio de frecuencia, clasificación, aislamiento de los principales comportamientos y establecer las relaciones entre ellos, de esta manera se podrá tener bajo control y mejorar el desempeño de las unidades estratégicas de negocio – UEN de la estructura de gestión del Riesgo.

Teniendo en cuenta lo anterior, la medición como mecanismo de ayuda para la toma de decisiones posee ciertos atributos como lo son:

**Economía:** Es la relación que existe entre los costos que se incurren para realizar la medición del hecho específico y la relevancia de la decisión que se soportara en los datos obtenidos.

**Pertinencia:** Las mediciones deben reflejar fielmente el comportamiento del hecho.

<sup>1</sup> Humberto Serna Gómez, Op.cit., p.44.

ELABORADO POR:	VALIDADO POR:	APROBADO POR:
Ángela Andrea Millán Grijalba -PL	Jose Leonardo Millán Alvarado – PL	Maribel Páez Mendieta- PL Luis Javier Cleves Gonzalez – SDGD

CÓDIGO:	SEC-GU-03
VERSIÓN:	1
FECHA DE REVISIÓN:	30/10/2012

**Precisión:** La selección del fenómeno a estudiar y el instrumento de medición brinden la información que se requiere del hecho.

**Adecuación:** La información obtenida ofrece una base robusta y adecuada para realizar los análisis correspondientes.

De esta manera, la medición de la gestión implica tener bajo control las variables directas e indirectas de éxito del esquema para así utilizar los resultados en la redirección de las acciones que cumplirán los objetivos estratégicos planteados. El ejercicio de medición servirá para que puedan identificarse los factores claves de éxito; éstos obedecen a factores internos o externos a la entidad, que deben ser identificados y reconocidos porque soportan o amenazan el logro de los objetivos e incluso su existencia; razón por la cual requieren de atención especial para evitar sorpresas desagradables o la pérdida de oportunidades (Ferguson, 1982).

### 3. Objetivo General

Establecer la metodología del FOPAE, para adelantar la medición y el seguimiento de desempeño del Modelo Integrado de Gestión, de forma tal que a través de ésta, se logre la consolidación de los métodos de evaluación de la entidad.

#### 3.1. Objetivos Específicos

A partir de la implementación de la metodología de medición de desempeño del Modelo, determinar la conformidad de la política, objetivos y metas del FOPAE.

3.1.1 Conocer el impacto que está generando cada una de las operaciones del FOPAE y sus principales características.

3.1.2 Adelantar el seguimiento a los procesos de gestión ambiental que se adelanten en la Entidad e identificar sus fortalezas y debilidades.

3.1.3 Impulsar la estandarización y articulación de la medición con el propósito de adelantar pro-activamente el mejoramiento de los procesos y procedimientos, en torno a los resultados del Sistema.

ELABORADO POR:	VALIDADO POR:	APROBADO POR:
Ángela Andrea Millán Grijalba -PL	Jose Leonardo Millán Alvarado – PL	Maribel Páez Mendieta- PL Luis Javier Cleves Gonzalez – SDGD

## 4. Alcance

Aplica a todas las actividades y operaciones del FOPAE, a fin de:

- Dar seguimiento al cumplimiento de la Política Integrada de Gestión y sus Objetivos.
- Demostrar conformidad con la Legislación y otros requisitos Estatutarios.
- Monitorear el cumplimiento de los proyectos de inversión, planes de acción, programas de Gestión Ambiental, de Salud y Seguridad y de los controles establecidos.
- Dar seguimiento a los incidentes y enfermedades ocupacionales.

## 5. Estructura para la Medición del Desempeño

### 5.1 Conformidad de Políticas y Metas

Para determinar la conformidad de la política, objetivos y metas en forma eficaz, eficiente y efectiva, deben suplirse las etapas enumeradas a continuación:

1. Etapa número 1: Definir los resultados que el sistema espera lograr mediante el establecimiento de la política, los objetivos y metas del sistema.
2. Etapa número 2: Especificar los planes y programas que permiten el cumplimiento de la política, objetivos y metas de la Entidad.
3. Etapa número 3: Medir el desempeño de los planes y programas mediante la metodología establecida por la entidad con relación al logro de resultados generados.
4. Etapa número 4: Evaluar la conformidad e impacto de la política, objetivos y metas mediante el análisis y reporte de los resultados generados por los métodos de medición utilizados.

ELABORADO POR:	VALIDADO POR:	APROBADO POR:
Ángela Andrea Millán Grijalba -PL	Jose Leonardo Millán Alvarado – PL	Maribel Páez Mendieta- PL Luis Javier Cleves Gonzalez – SDGD



**Figura 1. Estructura Esquemática**

**5.2 Medición y Seguimiento a los Sistemas de Gestión**

La medición debe proporcionar la información sobre el cumplimiento de los requisitos establecidos para el sistema, con base en los aspectos relacionados a continuación:

- Los procesos, productos y servicios generados
- El control sobre el cumplimiento de la política integrada de gestión y los objetivos y metas definidos por la misma.
- La identificación de riesgos que pueden afectar la misión de la entidad.
- El control de las operaciones que pueden tener un impacto significativo.
- Otros factores que intervengan en el funcionamiento de la entidad.

Por lo anterior, se puede evidenciar que se cuenta con diferentes mecanismos para verificar el estado y funcionamiento de cada factor y que se relacionan en el recuadro (Matriz de roles y responsables)

ELABORADO POR:	VALIDADO POR:	APROBADO POR:
Ángela Andrea Millán Grijalba -PL	Jose Leonardo Millán Alvarado – PL	Maribel Páez Mendieta- PL Luis Javier Cleves Gonzalez – SDGD

## MONITOREO Y MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN

CÓDIGO: SEC-GU-03

VERSIÓN: 1

FECHA DE REVISIÓN: 30/10/2012

### 5.3 Roles y Responsabilidades

- La Oficina Asesora de Planeación será responsable de establecer los criterios generales de monitoreo y de canalizar la información de desempeño de los Sistemas de Gestión.
- Los gerentes de proyecto/ coordinadores/ responsables de grupo o líderes de proceso son responsables de medir y reportar el cumplimiento de los objetivos y metas de la entidad.
- Los gerentes de proyecto/ coordinadores/ responsables de grupo o líderes de proceso deben identificar las actividades de la entidad que requieren de monitoreo y medición, así como dar el soporte para su ejecución y canalizar los resultados obtenidos para evaluar el desempeño de los Sistemas de Gestión.
- La oficina Jurídica será responsable de monitorear el cumplimiento legal de las actividades del FOPAE.

ELABORADO POR:	VALIDADO POR:	APROBADO POR:
Ángela Andrea Millán Grijalba -PL	Jose Leonardo Millán Alvarado – PL	Maribel Páez Mendieta- PL Luis Javier Cleves Gonzalez – SDGD

### 5.3.1 Matriz de Roles y Responsabilidades

METODO	RESPONSABLE	COMO SE REALIZA SEGUIMIENTO	INFORMACIÓN REQUERIDA	DONDE RESPONSA LA INFORMACIÓN
<b>Indicadores</b>	Gerente de proyecto/ Coordinador / Líder de proceso responsable de indicador  Planeación - Apoyo en la elaboración, seguimiento y análisis.  Control Interno-Responsable de auditoría	Análisis de los resultados del indicador por parte del líder del proceso. Revisión de apoyo por parte de la oficina de planeación.  Auditorías Internas por control interno.	1. Procedimiento SEC-PD-02 Sistema de Indicadores. 2. Hoja de vida del indicador 3. Datos estadísticos para medir el indicador. 4. Proyectos de Inversión, planes de acción y programas.	1. Archivo de gestión oficina de planeación. 2. Intranet -Software MIG- Modulo Indicadores. 3. Intranet mapa de procesos Modelo Integrado de gestión
<b>Planes y Programas</b>	Gerente de proyecto/ Coordinador / responsable de grupo o Líder de proceso responsable del proyecto de inversión y plan de acción  Planeación- Apoyo y seguimiento  Control Interno-Responsable de auditoría	Seguimiento periódico del cumplimiento de proyectos de inversión, planes de acción y programas.	1. Proyectos de inversión. 2. Planes de acción. 3. Programas Ambientales 4. Programas de Seguridad & Salud Ocupacional	Archivo de Gestión de planeación. Archivo de Gestión de cada dependencia Archivo de Gestión de Talento humano
<b>Cumplimiento Legal</b>	Asesor Jurídico Profesional de la SDE y SDTG como Soporte Técnico en la Gestión del Riesgo  Control Interno-Responsable de auditoría	Seguimiento al cumplimiento de la normatividad vigente	1. Normatividad legal vigente relacionado con las actividades de la entidad. 2. Normatividad vigente relacionada con los aspectos y peligros identificados en el FOPAE.	Intranet –  Nomogramas Gestión del riesgo – Ambiental – Seguridad & Salud Ocupacional  Software MIG

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>VALIDADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
Ángela Andrea Millán Grijalba -PL	Jose Leonardo Millán Alvarado – PL	Maribel Páez Mendieta- PL Luis Javier Cleves Gonzalez – SDGD

Nota: La impresión de este documento se maneja como copia no controlada.



## MONITOREO Y MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN

<b>CÓDIGO:</b>	<b>SEC-GU-03</b>
<b>VERSIÓN:</b>	<b>1</b>
<b>FECHA DE REVISIÓN:</b>	<b>30/10/2012</b>

METODO	RESPONSABLE	COMO SE REALIZA SEGUIMIENTO	INFORMACIÓN REQUERIDA	DONDE RESPONSA LA INFORMACIÓN
<b>Auditorias</b>	Control Interno	Desarrollo de auditorías según procedimiento SEC-PD-07 Auditoria	Procedimiento SEC-PD-07 Auditoria 1.Programas de auditoria 2.Planes de auditoria 3.Listas de chequeo	Archivo de Gestión Control Interno
<b>Efectividad de los Controles Operacionales</b>	Gerentes de proyecto/ Coordinadores / responsables de grupo o Líderes de proceso  Control Interno-Responsable de auditoría	Seguimiento del cumplimiento de los controles mediante evidencia soportada.	1. Registro de los controles operacionales. 2. Registro de su aplicación y funcionamiento.	Procedimientos documentados en la intranet.  Matriz de aspecto e impactos.  Archivos de Gestión de Administrativa
<b>Satisfacción del Usuario</b>	Atención al usuario  Control Interno-Responsable de auditoría	Aplicación métodos para la medición de la satisfacción del usuario.	1. Métodos de medición del desempeño 2. Formatos para consignar la información de medición Resultados de la medición	Archivo de Gestión de la oficina de atención al usuario

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>VALIDADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
Ángela Andrea Millán Grijalba -PL	Jose Leonardo Millán Alvarado – PL	Maribel Páez Mendieta- PL Luis Javier Cleves Gonzalez – SDGD

## 6. Frecuencia de Revisión

La revisión de éste documento se debe realizar cada dos (2) años o cuando una de las siguientes situaciones se presente:

- Requerimientos o solicitudes de los líderes de proceso.
- Auditorias.
- Requisitos legales aplicables.

## 7. Glosario

- **Medición:** Es la operación para determinar el valor de una magnitud. La medición del desempeño es un medio para controlar la medida del cumplimiento de la política y de los objetivos. (Medición y seguimiento AMITECH)
- **Desempeño:** Resultados de la gestión de los procesos, los productos y servicios de una organización se pueden medir respecto de la política, los objetivos y metas de la organización. (Medición y seguimiento AMITECH)
- **Seguimiento:** Actividad de vigilancia. (Medición y seguimiento AMITECH)
- **Indicador:** Es un dispositivo o una señal que comunica o pone de manifiesto un hecho, es la manifestación tangible de la gestión o gerencia de un plan, programa o proyecto. (Guía práctica para la elaboración del Cuadro de Mando Integrado BSC Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá).
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito. (NORMA ISO\_9000-2000 CONCEPTOS VOCABULARIO).
- **Política** marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad. (NORMA ISO\_9000-2000 CONCEPTOS VOCABULARIO)
- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus **requisitos**. (NORMA ISO\_9000-2000 CONCEPTOS VOCABULARIO)

ELABORADO POR:	VALIDADO POR:	APROBADO POR:
Ángela Andrea Millán Grijalba -PL	Jose Leonardo Millán Alvarado – PL	Maribel Páez Mendieta- PL Luis Javier Cleves Gonzalez – SDGD

Nota: La impresión de este documento se maneja como copia no controlada.