

 Sistema Integrado de Gestión	PROCEDIMIENTO	Código	PR03-GGE	
		Versión	01	
	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS	Fecha	Noviembre de 2024	
		Página 1 de 7		

HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	MOTIVO DEL CAMBIO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01	Creación del documento		01-11-2024

	PROCEDIMIENTO	Código	PR03-GGE	
		Versión	01	
	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS	Fecha	Noviembre de 2024	
		Página 2 de 7		

1. OBJETIVO

Establecer una metodología para efectuar el seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño de los procesos, con el fin de determinar el nivel de avance frente a los objetivos del SIG y definir los criterios y modelos para evaluar la gestión financiera, técnica y administrativa de la EMPRESA DE ENERGIA DEL GUAINIA LA CEIBA S.A E.S.P.

2. ALCANCE

Inicia desde la identificación de los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad y termina con la evaluación del desempeño de los procesos.

3. RESPONSABLE (S)

Líderes de procesos.

4. DEFINICIONES

- **INDICADOR:** Elemento que permite medir el cumplimiento de un objetivo o una actividad de la gestión institucional, mediante el comparativo de una, dos o más variables contra unos estándares o niveles de medición.
- **INDICADOR DE EFICIENCIA:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **INDICADOR DE EFECTIVIDAD:** Es la medida del impacto de nuestros servicios en el objetivo. El concepto de efectividad debe entenderse como el resultado del proceso de alcanzar los objetivos propuestos y la utilización óptima de los recursos en ese logro.
- **INDICADOR DE EFICACIA:** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **INDICADOR DE DESEMPEÑO:** Permite obtener información sobre la materialización real de las acciones sobre los resultados que se puedan generar, y sobre la evolución de estas acciones durante su desarrollo.
- **INDICADOR DE RESULTADO:** Permiten conocer el grado de cumplimiento de los objetivos que se han enmarcado.
- **INDICADOR DE ACTIVIDAD:** Ofrecen información sobre el grado de consecución de las acciones que conforman el PESV.

	PROCEDIMIENTO	Código	PR03-GGE	
		Versión	01	
	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS	Fecha	Noviembre de 2024	
		Página 3 de 7		

- **INDICADOR DE PROCESO:** Evalúan el proceso del SG SST.
- **INDICADOR DE ESTRUCTURA:** Evalúan la estructura del SG SST.
- **DESEMPEÑO:** Son los resultados medibles de la organización.
- **EFICACIA:** Es el grado en que se realizan las actividades planificadas y en el que se logran resultados planificados.
- **TÉCNICA SMART:** es una metodología para establecer objetivos que se caracteriza por ser un acrónimo de las cinco características que deben tener los objetivos:
 - a) **Specific:** Específicos.
 - b) **Measurable:** Medibles.
 - c) **Achievable:** Alcanzables.
 - d) **Relevant:** Relevantes.
 - e) **Time-bound:** Limitados en el tiempo.

5. GENERALIDADES

La eficacia del control interno nace desde la definición de la planeación estratégica frente a los riesgos que la organización este expuesta, por ello se hace necesario la aplicación de la información documentada como instrumento para facilitar el seguimiento, medición, análisis y evaluación de la efectividad del sistema, en donde se parte de los registros o evidencias, para determinar el grado de conformidad de los objetivos, mediante la aplicación de actividades periódicas de evaluación y seguimiento de los resultados, la medición a través del análisis de los indicadores de gestión.

En este sentido, para poder cumplir el principio de la mejora continua se hace necesario contar con herramientas de seguimiento y medición de la eficiencia, eficacia y efectividad de la gestión, para la toma de decisiones oportunas frente a cualquier desviación que se pueda presentar con el objetivo de poder reaccionar frente a los riesgos presentes y futuros, mediante la aplicación de estrategias que permitan a la organización prepararse ante los cambios del contexto, como elemento fundamental para lograr la consolidación y crecimiento de manera competitiva y alcanzar los objetivos y metas fijadas por la EMPRESA DE ENERGIA DEL GUAINIA LA CEIBA S.A E.S.P.

 Sistema Integrado de Gestión	PROCEDIMIENTO	Código	PR03-GGE	
		Versión	01	
	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS	Fecha	Noviembre de 2024	
		Página 4 de 7		

Para poder lograr los resultados previstos, existe detrás una serie de componentes que deben funcionar como engranaje dentro del Sistema de Gestión de la Calidad con un objetivo común, los cuales deben ser mejorados continuamente para atender nuevas necesidades y expectativas de las partes interesadas y del entorno cambiante.

Por tal razón, los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación deben ser coherentes con los objetivos del SIG de la empresa, implementados en todos los niveles de la organización.

También es relevante, analizar los diferentes eventos adversos que se puedan presentar en la organización, con el fin de lograr maniobrar la incertidumbre en cada decisión que se tome, para facilitar el liderazgo y gobernanza en todos los niveles de la organización.

Lo anterior define bien la necesidad de realizar medición a los procesos, porque:

- Lo que mido, lo administro.
- Lo que administro, lo mejoro
- Solo mejoro lo que puedo medir.

5.1 LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

- Los líderes de procesos son responsables que el proceso de seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño del Sistema Integrado de Gestión se efectúe cumpliendo los plazos y las disposiciones previstas en el presente procedimiento.
- La oficina de control interno tiene la responsabilidad de recopilar, analizar e informar los resultados a la Gerencia.
- La alta dirección de la EMPRESA DE ENERGIA DEL GUAINIA LA CEIBA S.A E.S.P, es la responsable de fijar los objetivos y las metas.

6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No.	DESCRIPCION ACTIVIDAD O TAREA (En que consiste, cuando, como, donde, con qué y cada cuanto tiempo se hace)	RESPONSABLE	PRODUCTO FORMATO
1.	Identificar los objetivos establecidos por la EMPRESA DE ENERGIA DEL GUAINIA LA CEIBA S.A E.S.P y la planificación para lograrlos con el fin de asegurar el despliegue eficaz de la dirección estratégica de la	Gerente Líderes de procesos	

 Sistema Integrado de Gestión	PROCEDIMIENTO		Código	PR03-GGE
			Versión	01
	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS		Fecha	Noviembre de 2024
			Página 5 de 7	

No.	DESCRIPCION ACTIVIDAD O TAREA (En que consiste, cuando, como, donde, con qué y cada cuanto tiempo se hace)	RESPONSABLE	PRODUCTO FORMATO
	<p>organización, para ello se tendrá en cuenta la información contenida en los documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ DG07-PR02-GGE Objetivos de la calidad. ➤ DG08-PR02-GGE Objetivos del SG-SST. 		
2.	Identificar las actividades que requieren seguimiento, medición, análisis y evaluación de los resultados, frente a los objetivos indicados en el numeral anterior.	Control Interno Líder de Calidad	
3.	<p>Definir los Indicadores del sistema integrado de gestión DG11-PR02-GGE, para su estructuración hay que tener en cuenta los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Qué se va a hacer? ➤ ¿Qué necesita seguimiento y medición? ➤ ¿Qué recursos se requerirán? ➤ ¿Quién será responsable? ➤ ¿Cuándo se debe llevar a cabo el seguimiento y la medición? ➤ ¿Cuándo se deben analizar y evaluar los resultados de seguimiento y medición? ➤ ¿Como se evaluarán los resultados? <p>Es importante tener en cuenta que para el establecimiento de los objetivos y metas se aplica como técnica el SMARTED (es decir, establecer los objetivos y metas de carácter específico, medible, alcanzable, retadores, entendibles y difusión).</p>	Gerente Líderes de Procesos Líder de Calidad	DG11-PR02-GGE Indicadores del sistema integrado de gestión
4.	Recopilar y registrar los resultados de acuerdo con lo establecido en los Indicadores del sistema integrado de gestión DG11-PR02-GGE y conservar los registros a través de los informes de	Líderes de Procesos	FR01-PR03- GGE Informe de indicadores

 <p>Sistema Integrado de Gestión</p>	PROCEDIMIENTO	Código	PR03-GGE	
		Versión	01	
	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS	Fecha	Noviembre de 2024	
		Página 6 de 7		

No.	DESCRIPCION ACTIVIDAD O TAREA (En que consiste, cuando, como, donde, con qué y cada cuanto tiempo se hace)	RESPONSABLE	PRODUCTO FORMATO
	indicadores (FR01-PR03- GGE).		
5.	Realizar el análisis y evaluación de resultados de los indicadores de manera cuantitativa (numérica) y cualitativa (gestión realizada). Frente al incumplimiento de las metas, se debe aplicar la acción correctiva por parte del líder del proceso, conforme lo establecido en el procedimiento para abordar los riesgos y oportunidades de mejora PR03-GCA.	Líderes de Procesos	FR01-PR03- GGE Informe de indicadores
6.	Reportar los resultados de los indicadores de gestión al Líder de Calidad de acuerdo con lo establecido en el documento Indicadores del sistema integrado de gestión DG11-PR02-GGE, mediante la plataforma Orfeo.	Líderes de Procesos	FR01-PR03- GGE Informe de indicadores
7.	Realizar la consolidación permanente de los indicadores de gestión y conservar registros en la matriz de seguimiento, análisis y evaluación de los indicadores de gestión FR02-PR03-GGE.	Líder de Calidad	FR02-PR03-GGE Matriz de seguimiento de los indicadores de gestión
8.	Programar y realizar socialización de los resultados por parte de los líderes de procesos ante la alta dirección para dar a conocer el cumplimiento de los objetivos y metas del Sistema Integrado de Gestión.	Líder de Calidad	FR01-PR03-GTH Lista de asistencia
9.	Hacer seguimiento de los resultados de los indicadores para identificar las desviaciones frente al estado deseado y realizar un examen sistemático, objetivo e independiente de los procesos, actividades y operaciones de la EMPRESA DE ENERGIA DEL GUAINIA LA CEIBA S.A E.S.P, con el propósito de formular recomendaciones a partir de evidencias sobre el grado de eficacia y cumplimiento de los objetivos, planes, programas, procedimientos y	Control Interno Líder de Calidad	

 Sistema Integrado de Gestión	PROCEDIMIENTO		Código	PR03-GGE
			Versión	01
	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS		Fecha	Noviembre de 2024
			Página 7 de 7	

No.	DESCRIPCION ACTIVIDAD O TAREA (En que consiste, cuando, como, donde, con qué y cada cuanto tiempo se hace)	RESPONSABLE	PRODUCTO FORMATO
	procesos constituyéndose en una herramienta de retroalimentación del Sistema Integrado de Gestión.		
10.	Tomar las acciones necesarias para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables a la EMPRESA DE ENERGIA DEL GUAINIA LA CEIBA S.A E.S.P.	Gerente Lideres de proceso	

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y REGISTROS

NTC ISO 9001-2015.

Decreto 1072 de 2015.

Resolución 0312/2019.

DG07-PR02-GGE Objetivos de la calidad.

DG08-PR02-GGE Objetivos del SG-SST.

DG11-PR02-GGE Indicadores del sistema integrado de gestión.

FR01-PR03- GGE Informe de indicadores.

FR02-PR03-GGE Matriz de seguimiento de los indicadores de gestión.

FR01-PR03-GTH Lista de asistencia.

8. APROBACIÓN.

ELABORO		REVISO		APROBO-AUTORIZO	
NOMBRE	Robert Puin García	NOMBRE	Jegsen Martínez	NOMBRE	Leonardo F. Martínez F.
CARGO	Líder Administrativo y Comercial	CARGO	Líder de Calidad	CARGO	Gerente General
FECHA	25/11/2024	FECHA	26/11/2024	FECHA	27/11/2024

"Documento firmado electrónicamente, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente, sobre la firma electrónica".

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de la EMPRESA DE ENERGIA DEL GUAINIA LA CEIBA S.A E.S.P. Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

Después de impreso este documento, se considera copia NO CONTROLADA.