

COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

II INFORME EJECUTIVO

GESTIÓN DE INDICADORES

Como parte de las acciones de mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión, en lo que hace referencia a la medición de los resultados de los diferentes procesos que lo componen, la Oficina Asesora de Planeación en coordinación con los líderes de procesos, logramos dar cumplimiento al Plan de Mejoramiento que nos trazamos para el período agosto – septiembre de 2014. A continuación presentamos los siguientes resultados.

QUÉ LOGRAMOS:

- ✓ Diseñar e incorporar en el tablero de mando cinco (5) nuevos indicadores, de los cuales dos (2) corresponden al proceso de Evaluación de Desempeño Laboral, dos (2) al proceso de Administración y Desarrollo del Talento Humano, y uno (1) al proceso de Gestión Financiera. Los indicadores diseñados permiten obtener información que genera un mayor valor agregado para el análisis, la toma de decisiones y la mejora a los procesos.
- ✓ Diseñar un instrumento de medición para identificar la satisfacción frente a los eventos de capacitación externos desarrollados por la CNSC; a su vez se realizó la aplicación del instrumento como prueba piloto en los eventos realizados en el mes de agosto, cuyos resultados fueron tabulados, obteniendo información valiosa, para el desarrollo futuro de este tipo de eventos.
- ✓ Mejorar la descripción y fichas técnicas de los indicadores, ajustando las mediciones, e incluyendo el rediseño de algunos de ellos
- ✓ Mejorar el registro de la información

- ✓ Acompañar a las áreas en los procesos de medición que lo requirieron
- ✓ Realizar la segunda medición
- ✓ Desarrollar mayor adherencia y experiencia frente a la medición de indicadores
- ✓ Obtener resultados que nos permiten revisar la gestión de los procesos para la toma de decisiones y la mejora de los mismos



CON QUÉ CONTAMOS:

- ✓ Tablero de Mando compuesto por cincuenta (50) indicadores, asociados a nueve (9) Macroprocesos y a 22 procesos; hoy el proceso de Evaluación de Desempeño Laboral, forma parte del tablero de control con dos indicadores de gestión
- ✓ Dos cortes de medición, el primero a 30 de junio y el segundo a 30 de septiembre de 2014; el segundo corte contó con la medición de treinta y dos (32) indicadores, los dieciocho (18) restantes serán objeto de medición con corte al 30 de diciembre de 2014



CÓMO ESTAMOS:

Con el cumplimiento del plan de mejora y con el acompañamiento a los líderes de procesos por parte de la Oficina Asesora de Planeación, logramos fortalecer nuestra segunda medición de indicadores con corte a 30 de septiembre de 2014, cuyos resultados se consolidan en la Tabla No. 2. Columna Resultados Indicadores



QUÉ NOS FALTA:

- ✓ Analizar los resultados obtenidos en las mediciones, y definir los planes de acción específicos para aquellos procesos cuyos resultados no cumplieron con la meta esperada
- ✓ Revisar la disponibilidad y consistencia de las fuentes de información que hoy en día soportan los resultados alcanzados
- ✓ Identificar con corte al último trimestre de 2014, el impacto de las mediciones realizadas, con el fin de determinar los indicadores críticos que deberán formar parte del seguimiento para la toma de decisiones a nivel estratégico, así como los indicadores operativos que deberán ser de seguimiento a nivel de los líderes de procesos y equipo directivo, para la toma de decisiones de segunda línea
- ✓ Capacitar a los colaboradores de la CNSC en la identificación y análisis de causas y en la definición de acciones de mejora específicas con el fin de desarrollar y/o fortalecer sus competencias

LO QUE SIGUE:

- ✓ Definir un plan de capacitación interno en los ejes temáticos de indicadores de gestión y análisis de causas y acciones de mejoramiento
- ✓ Acompañar la revisión, ajuste y/o estructuración de las fuentes de información, para hacer más confiable los registros y los resultados obtenidos
- ✓ Socializar la importancia de la medición como fuente para la toma de decisiones, promoviendo la apropiación y sistematicidad de la medición como parte de la gestión del día a día

