

INFORME MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO PLANES DE ACCIÓN 2017



InfiValle

Instituto Financiero para el Desarrollo del Valle del Cauca

JORGE ALBERTO DURÁN CABAL
Gerente

Santiago de Cali, Enero de 2018



Comité de Planeación Estratégica

Jorge Alberto Durán Cabal
Gerente

Gustavo Adolfo Roa Vera
Secretario General

Shirley Galeano Castro
Subgerente Administrativa

Leonardo Ángel López
Subgerente Financiero

Juan Carlos Racines Guzmán
Subgerente Comercial

Jhon Jairo Correa Rodríguez
Subgerente de Gestión Integral de Proyectos

Claudia Jimena Alfonso Chávez
Asesora de Gestión de Riesgos (C)

Sandra Patricia Ospina Valencia
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Carlos Horacio Libreros Salamanca
Jefe Oficina Control Interno
(Invitado permanente)

Equipo de Planeación

Claudia Cecilia Herrera Gálvez
Profesional Especializada

Jovanna Camargo González
Sugey Stella Neira López
Profesionales por Prestación de Servicios

Enero de 2018

Contenido

Presentación	4
Medición de Desempeño de los Procesos	5
Recomendaciones.....	7
Conclusiones.....	8

Presentación

Uno de los resultados planificados por el Área de Planeación para la vigencia 2017, fue documentar el ejercicio de planeación, ejecución y evaluación de los procesos como principal fuente de análisis de la capacidad institucional.

Este importante logro, se consiguió a partir de la formulación temprana de los planes de acción por proceso, cada uno de ellos vinculado a los pilares del **Plan Estratégico Institucional PEI 2016 – 2019 “Valle del Cauca: Un Mar de Oportunidades”**.

La definición de productos y la asignación de puntajes y metas en cada uno de los 13 procesos, así como la programación cuatrimestral para medir cumplimientos durante la vigencia, facilitó la gestión de los líderes y sus equipos de trabajo, al tiempo que brindó insumos para el seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno y la medición del desempeño y divulgación de avances por parte del equipo de Planeación.

Esta dinámica, permitió que el Instituto contará con datos e información sistematizada de la gestión institucional, con la que se apoyó la identificación de fortalezas y capacidades de los procesos para la entrega de resultados en los tiempos previstos, también sirvió para determinar puntos o factores críticos de éxito, es decir, aquellas acciones de las que depende la consecución de las metas programadas.

Para obtener los resultados de la gestión anual de los procesos, el Área de Planeación realizó en el mes de enero de 2018, mesas de trabajo con cada líder de proceso donde se efectuó la tercera y última medición de la vigencia 2017 correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de septiembre al 31 de diciembre, de manera que la presente evaluación se soporta en el reporte efectuado por quienes asistieron a esta actividad. Por su parte, los registros que son evidencia de su cumplimiento serán objeto de auditoría interna.

El presente documento contiene el resultado final de la medición del desempeño de los procesos obtenido en la vigencia 2017.

Es importante que la Alta Dirección, analice el nivel de logro de las metas de gestión de los procesos, con el fin que las decisiones en materia de resultados futuros sean acordes a la capacidad instalada y recursos asignados.

Equipo de Planeación InfiValle

Medición de Desempeño de los Procesos

La medición de desempeño de cada proceso se realizó a partir de la eficacia del plan de acción asociado a cada uno, es decir el cumplimiento de las metas programadas en el periodo comprendido entre el 1 de septiembre y 31 de diciembre de 2017.

Para la medición de la eficacia de los planes de acción se establecieron los siguientes criterios:

1. Los procesos que no suministraron datos e información sobre el cumplimiento de metas, el cumplimiento es cero (0).
2. Los procesos que reportaron datos inconsistentes, su cumplimiento es cero (0).
3. Las metas que superaron el 100% de cumplimiento se ajustó al 100%.
4. Se incluyó todas las metas que presentaron atraso o incumplimiento al 31 de agosto de 2017.

TABLA DE VALORACIÓN PARA LOS PLANES DE ACCIÓN

Nivel de Cumplimiento	Rangos de Cumplimiento (%)
Crítico (C)	0 – 39
Bajo (B)	40 – 59
Medio (M)	60 – 79
Satisfactorio (S)	80 – 89
Sobresaliente (SS)	90 – 100

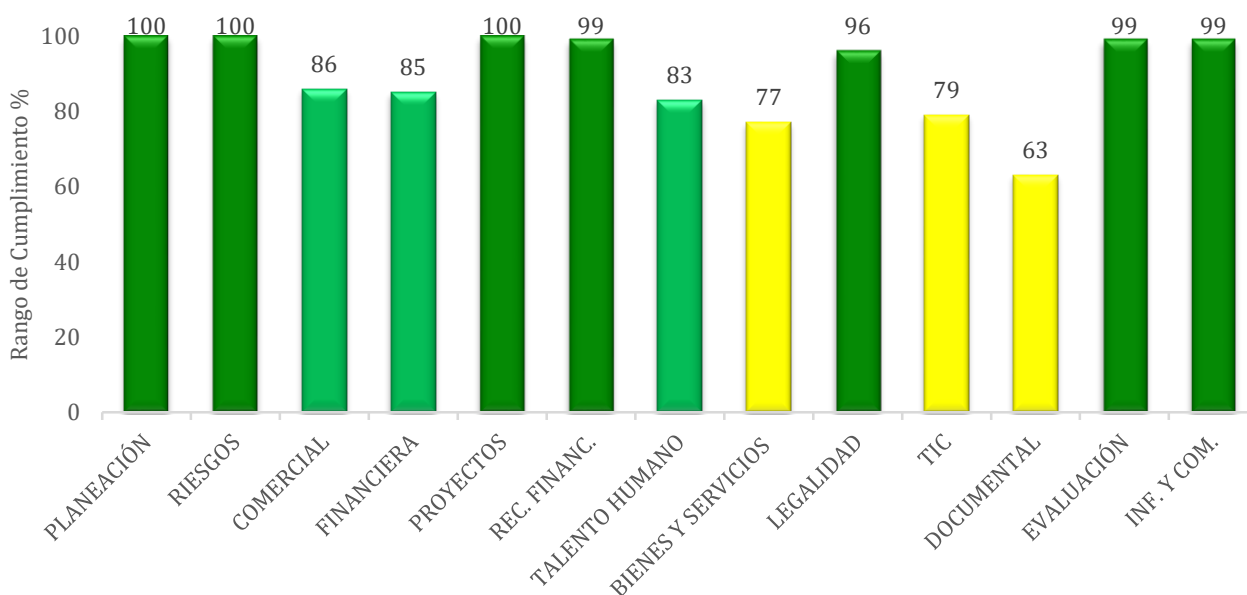
Informe Consolidado del Resultado Final Obtenido por los Procesos en la Vigencia 2017

PROCESO	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% DE CUMPLIMIENTO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
PLANEACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL	100	100,00	100%	Sobresaliente
GESTIÓN DE RIESGOS	100	100,00	100%	Sobresaliente
GESTIÓN COMERCIAL	100	86,31	86%	Satisfactorio
GESTIÓN FINANCIERA	100	85,07	85%	Satisfactorio
GESTIÓN DE PROYECTOS	100	100,00	100%	Sobresaliente
GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	100	98,69	99%	Sobresaliente
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	100	83,04	83%	Satisfactorio
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	100	77,20	77%	Medio
GESTIÓN DE LEGALIDAD	100	95,50	96%	Sobresaliente

GESTIÓN DE TIC	100	78,62	79%	Medio
GESTIÓN DOCUMENTAL	100	63,40	63%	Medio
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	100	98,65	99%	Sobresaliente
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	100	98,88	99%	Sobresaliente

Fuente: Ejecución Planes de Acción 2017 – III Cuatrimestre.

Gráfico Nivel de Cumplimiento Vigencia 2017



De acuerdo con la clasificación de rangos de cumplimiento para los planes de acción, 7 de los 13 procesos del Instituto, cerraron su gestión en un nivel **Sobresaliente** lo que equivale al **54%** de los procesos; 3 procesos lograron cerrar en nivel **Satisfactorio** es decir el **23%**, y el otro **23%** alcanzó un nivel de desempeño **Medio**.

La evaluación de desempeño individual notificada al Líder de cada proceso mediante correo electrónico debe ser objeto de análisis y criterio para la Evaluación de Desempeño Anual de los funcionarios¹ y prestadores de servicios de apoyo a la gestión de los procesos², así como de los Acuerdos de Gestión. Esta autoevaluación debe estar documentada y servir de referencia para la formulación de los planes de acción 2018.

¹ Correspondiente a la vigencia 2017, plazo normativo para la evaluación: del 1 al 15 de febrero de 2018.

² Evaluación de Proveedores, contratos ejecutados al 31 de diciembre de 2017, plazo para la evaluación hasta el 15 de febrero de 2018.

Recomendaciones

Es necesario que los procesos con nivel de desempeño **Medio**, realicen un análisis de causas para determinar cuál fue el agente generador del incumplimiento de las metas programadas.

Para tal efecto, se recomienda examinar cada uno de los siguientes escenarios³:

1. Planeación y/o Políticas.
2. Método y/o Procedimientos.
3. Seguimiento y/o Evaluación.
4. Personas y/o Comités.
5. Infraestructura y/o Proveedores.
6. Entorno.

A los procesos con desempeño **Satisfactorio**, se recomienda analizar si las metas que no se lograron o registran un cumplimiento parcial, dependen de factores externos, de acciones y/o voluntad de actores diferentes a los responsables del proceso, fallas en la interpretación de las metas o recursos insuficientes, con el fin de determinar si el indicador fue apropiado o por el contrario se necesita replantear.

Los procesos con desempeño **Sobresaliente** están llamados a documentar las lecciones aprendidas durante la vigencia 2017, identificando aquellas victorias tempranas y su estrategia para lograrlas, con lo cual se enriquezca el conocimiento institucional como clave del aprendizaje y evolución de la entidad.

Antes de formular los planes de acción 2018, se recomienda a todos los procesos revisar los aspectos que a lo mejor se pasaron por alto en el ejercicio de planeación de la vigencia anterior, así como tener en cuenta fuentes adicionales de análisis como:

1. Conceptos de la Calificadora de Riesgos y la Revisoría Fiscal.
2. Resultado de auditorías practicadas por entes internos y externos y sus respectivos planes de mejoramiento.
3. Resultados de la medición de percepción y satisfacción de clientes.
4. Recurrencia de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
5. Estudios de rediseño organizacional y clima laboral.
6. Eventos de riesgos y los resultados de acciones implementadas.
7. Cambios y modificaciones en normas aplicables al Instituto.

Es fundamental, incluir la revisión de las 16 políticas de gestión y desempeño incorporadas en el **Modelo de Planeación y Gestión MIPG** actualizado mediante el Decreto 1499 de 2017, el cual integra los anteriores Sistemas de Gestión de Calidad, Desarrollo Administrativo y Control Interno, norma de obligatorio desarrollo en las entidades del Estado.

³ Ver Procedimiento de Acciones Correctivas, formato SIG.

Todo lo anterior, permitirá garantizar el cumplimiento de la norma antes referida y adoptar buenas prácticas para planear, ejecutar y controlar la gestión institucional con integridad y legalidad.

Así mismo, para un adecuado seguimiento y evaluación a lo previsto en la planeación institucional, se recomienda formular indicadores de eficiencia⁴, que permitan evaluar la gestión de los procesos más allá del cumplimiento de metas.

Conocer la capacidad de gestión de los procesos y el modo en que se aprovecha el talento humano y los recursos asignados, permitirá a futuro, articular acciones orientadas a optimizar los tiempos de respuesta, mejorar la calidad en la prestación de servicios y aumentar los niveles de satisfacción de clientes internos y externos.

Por último, se recomienda a los líderes, empoderar a su equipo de trabajo con el objetivo y metas del proceso, reconocer su aporte individual y colectivo como base de los resultados obtenidos, estimular actitudes innovadoras y promover el aprendizaje organizacional para la entrega de productos con oportunidad y calidad.

Conclusiones

Para InfiValle, la apropiación de instrumentos implementados para la planeación, seguimiento, medición y evaluación de la gestión de los procesos, es un paso trascendental en la organización y métodos puestos en práctica en toda una vigencia.

Resultado de dicho ejercicio en el 2017, se identificaron oportunidades de mejora que resultan importantes a la hora de brindar asistencia técnica a los líderes y equipos de trabajo en la formulación de su plan de acción, donde se buscará que se tenga mayor articulación, coherencia e impacto en el fortalecimiento institucional de la vigencia 2018.

Así mismo, contar con información organizada y sistematizada, facilitará migrar de un tratamiento manual de los datos al uso de las soluciones tecnológicas adquiridas por el Instituto a través del Software Daruma, proyecto que lidera la Gerencia y el proceso de Gestión de TIC.

El mayor reto que tienen los líderes es lograr un cambio cultural en sus equipos de trabajo, para agilizar, simplificar y flexibilizar la operación de los procesos de modo que se disminuyan los tiempos de respuesta en todos los niveles del servicio con clientes internos y externos, al tiempo que deberán concentrar esfuerzos para encauzar las acciones que lleven al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional 2016 - 2019 **“Valle del Cauca: Un Mar de Oportunidades”**.

Elaboró: Jovanna Camargo González – Profesional por Prestación de Servicios
Consolidó: Sugely Stella Neira López – Profesional por Prestación de Servicios
Revisó: Claudia Cecilia Herrera Gálvez – Profesional Especializada

⁴ Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.