

INDICADORES DE GESTIÓN





QUE ES?



Expresión cualitativa o cuantitativa observable que permite describir características, comportamientos o fenómenos de la realidad a través de la evolución de una variable o el establecimiento de una relación entre variables



PARA QUE SIRVEN?



Para establecer el logro y el cumplimiento de la misión, objetivos, metas, programas o políticas de un determinado proceso o estrategia



PAUTAS



- Conocimiento de la organización
- Información de soporte.
- Identificación de las necesidades de la organización
- Claridad en conceptos como: eficacia, capacidad, eficiencia



TIPOS



- Eficacia
- Eficiencia
- Efectividad
- Economía
- Ambientales



EFICACIA



Busca establecer el cumplimiento de planes y programas de la entidad, previamente determinados.

Se puede asociar a aspectos como cobertura, focalización, cubrimiento de la demanda, resultado final

INDICADOR	ASPECTO ASOCIADO
Número de desempleados capacitados/Total de desempleados inscritos en Sistema de Reversión Laboral.	FOCALIZACIÓN
Porcentaje de egresados del programa de reinserción/Total inscritos programa de reinserción.	COBERTURA
Porcentaje de alumnos que se emplean después de finalizar los cursos de capacitación.	RESULTADO FINAL
Número de beneficiarios/ Universo de beneficiarios.	COBERTURA
Porcentaje infracciones que termina en sanción efectiva.	RESULTADO FINAL
Conflictos colectivos solucionados/conflictos colectivos planteados.	RESULTADO FINAL
Incremento total de puestos de trabajo abiertos con el servicio público de empleo.	RESULTADO FINAL

CALIDAD DEL SERVICIO/ ENFOQUE AL CLIENTE

OPORTUNIDAD	ACCESIBILIDAD	PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS
<p>% Respuestas a los usuarios antes del cumplimiento de los términos de ley.</p>	<p>% Población vulnerable cubierta con el programa, respecto del total vulnerable censado.</p>	<p>% Quejas y Reclamos en un periodo determinado, respecto del total de encuestados.</p>
<p>% Contratos revisados y aprobados en los términos establecidos, respecto del total de contratos en trámite.</p>	<p>No. Puntos de atención para trámites y procedimientos a nivel nacional.</p>	<p>% Satisfacción de los usuarios frente a la prestación del servicio, respecto al total de encuestados.</p>
<p>% Autorizaciones médicas especiales en menor tiempo al límite establecido.</p>	<p>% Viviendas de interés social construidas y entregadas a los beneficiarios, respecto del total de viviendas programadas</p>	



EFICIENCIA



Se enfocan en el control de los recursos o las entradas del proceso; evalúan la relación entre los recursos y su grado de aprovechamiento por parte de los mismos.

Este tipo de indicadores miden la forma de cómo se utilizaron los recursos durante el proceso de generación del producto y/o servicio

INDICADOR
Costo de un servicio en relación al número de usuarios
Costo total programa de becas /Total de beneficiarios
Costo por tonelada de basura recogida
Costo de la recogida de basura por usuario
Costo por kilómetro de carretera construido
Costo de la inspección por número de visitas efectuadas





EFFECTIVIDAD



Involucra la eficiencia y la eficacia. Se relaciona con la medición del nivel de satisfacción del usuario que aspira a recibir un producto o servicio en condiciones favorables de costo y oportunidad, y con el establecimiento de la cobertura del servicio prestado

INDICADOR
Nivel de satisfacción del usuario durante un período determinado
% Disminución en quejas y reclamos en un periodo determinado
% Disminución en accidentes laborales durante un periodo determinado
% Disminución en infecciones intrahospitalarias durante un periodo determinado



ECONOMIA



La capacidad de una institución para generar y movilizar adecuadamente los recursos financieros en pro del cumplimiento de sus objetivos.

INDICADOR
Aumento de costos por errores en contratos (Procesos)
Ahorros realizados en contratos y propuestas a partir del uso de técnicas de innovación de compras.
Porcentaje de recursos privados obtenidos a través de cooperación o alianzas estratégicas con otros sectores

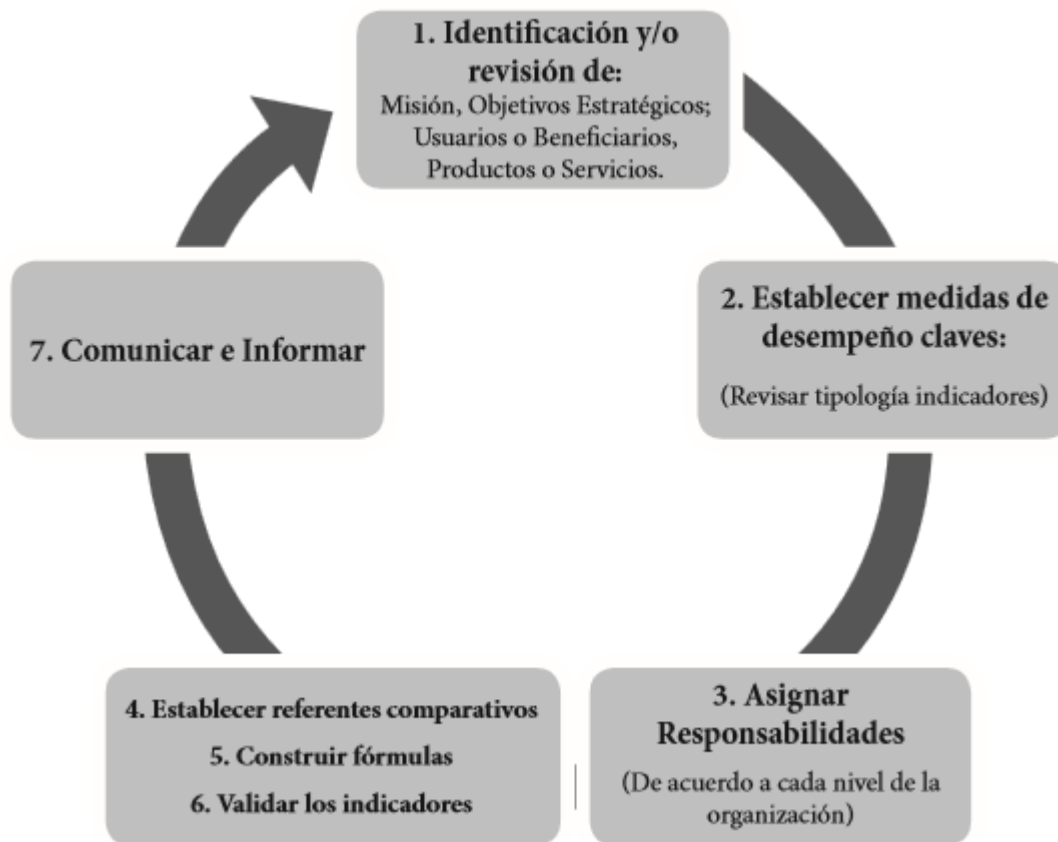


AMBIENTALES



El uso racional de los recursos naturales y la protección del ecosistema mundial, en las figuras de los ciudadanos (respeto al medio, cambio de hábitos), ciencia (conocimientos y soluciones) y poderes públicos (legislación y cooperación con otros países)

CICLO



CUANTOS?

Depende de los objetivos determinados:

- Deben apuntar a lo esencial
- Deben cubrir todos los procesos
- Tener en cuenta las dimensiones de desempeño
- Que permitan conocer el desempeño de los procesos

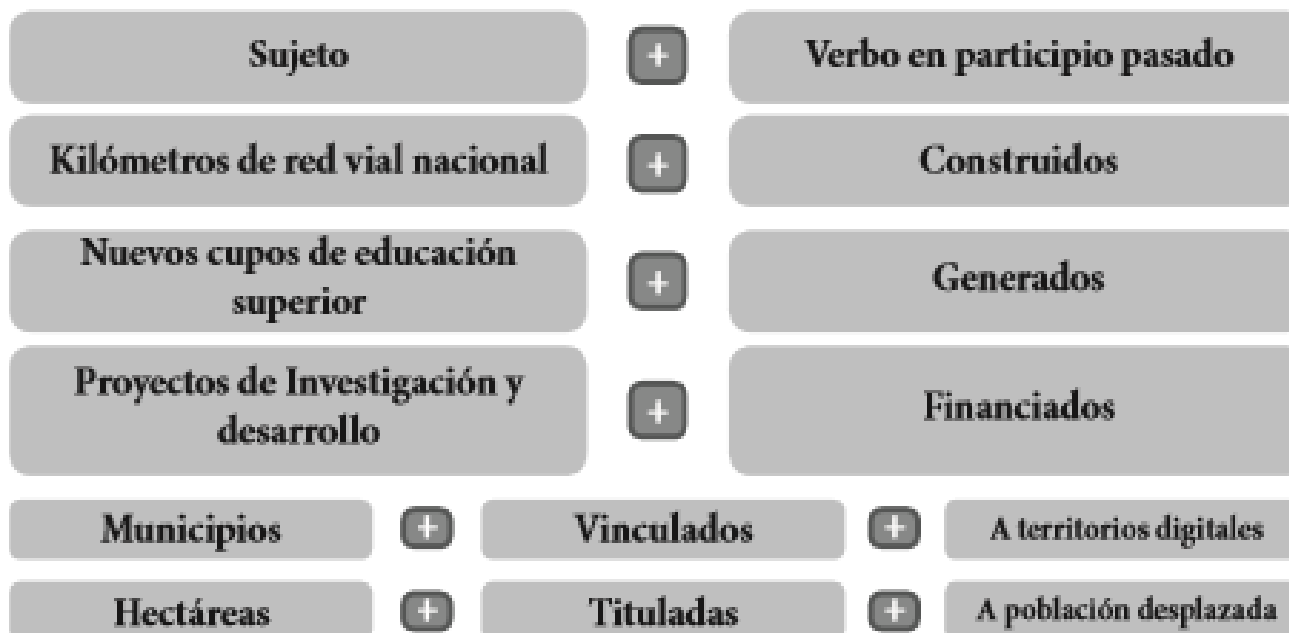


ESTRUCTURA BASICA



- **Objetivo.** Señalar el para qué se establece el indicador y qué mide.
- **Definición.** Debe ser simple y clara, e incluir además solo una característica.
- **Responsabilidad.** Indica el proceso dueño del indicador y, por lo tanto, los responsables de las acciones que se deriven del mismo.
- **Recursos.** De personal, instrumentos, informáticos, entre otros.

- **Periodicidad.** Debe ser la suficiente para informar sobre la gestión.
- **Nivel de referencia.** Pueden ser metas, datos históricos, un estándar establecido, un requerimiento del cliente o de la competencia, o una cifra acordada por consenso en el grupo de trabajo.
- **Puntos de lectura.** Debe tenerse claro en qué punto se llevará a cabo la medición, al inicio, en una etapa intermedia o al final del proceso.





EJEMPLO PRACTICO

HOJA DE VIDA DE INDICADOR



BIBLIOGRAFIA



- Departamento administrativo de la función pública, Guía para la construcción de indicadores, 2012
- Desempeño en el Sector Público. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal). Santiago de Chile. Noviembre de 2005.
- <http://www.pascualbravo.edu.co/pdf/calidad/indicadores.pdf>