

PROCEDIMIENTOS DISEÑO Y EVALUACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

Gestión de la Calidad

BIENVENIDOS

Indicadores

**¡¡NECESITAS
SABER**

DESARROLLARLOS!!



Generalidades

- La ISO 9001:2015 en relación a la evaluación del desempeño, establece la **necesidad de mantener informada a la organización**, así como realizar una **evaluación del rendimiento y eficacia que presenta el Sistema de Gestión**.

- **MIPG:** en su dimensión Evaluación de resultados:
Política: Seguimiento y evaluación de la gestión institucional.

Objetivo: orientar en las actividades relacionadas con el diseño y seguimiento de indicadores de gestión asociados a los procesos institucionales en el marco del sistema de Gestión Institucional.



Que es un indicador

Cuantitativo

Toma de
decisiones

Logro de objetivos

Información



Variables

Línea base



Verificable

Tipos de indicadores

Eficiencia

- Relación existente entre el avance en el logro de un determinado objetivo y los recursos empleados para la consecución del mismo.
- **EJEMPLO:** Costo de un servicio en relación al número de usuarios

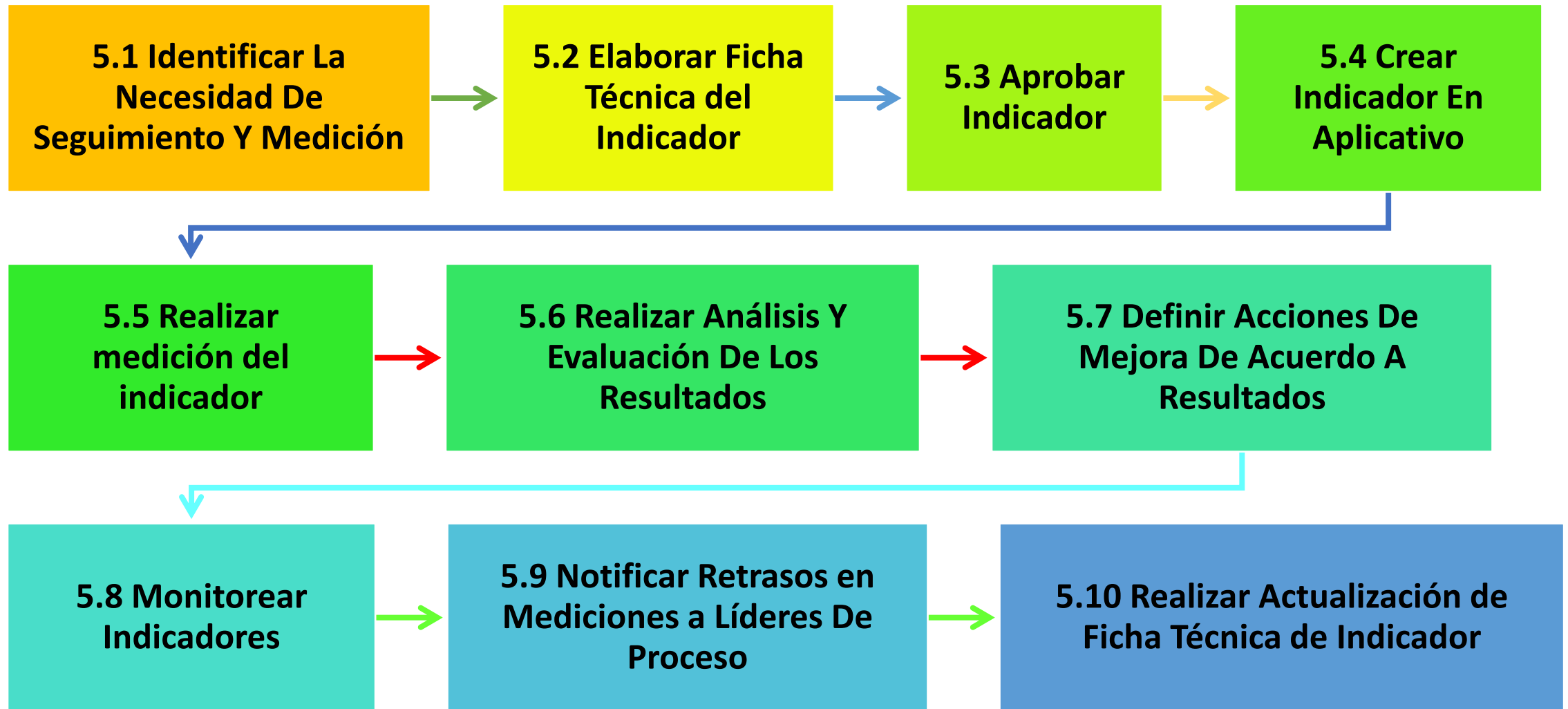
Eficacia

- Buscan determinar si el cumplimiento de un objetivo específico es coherente con la meta establecida previamente.
- **EJEMPLO:** Porcentaje de alumnos que desertan del programa en el año actual en comparación con el año anterior.

Efectividad

- Buscan identificar, a través de metodologías minuciosas, los cambios en la población objetivo luego de implementados ciertos programas, proyectos o haber recibido ciertos bienes o servicios
- **EJEMPLO:** disminución en quejas y reclamos en un periodo determinado

Procedimiento De Diseño Y Evaluación De Indicadores



5.1 Identificar La Necesidad De Seguimiento Y Medición

Responsable: Líder del proceso

Consideraciones: objetivos, metas, lineamientos de calidad asociados a cada proceso.

Actividad: identificar que se quiere medir con el fin de conocer el desempeño del proceso y que sea de insumo para la toma de decisiones.



Herramientas de Análisis

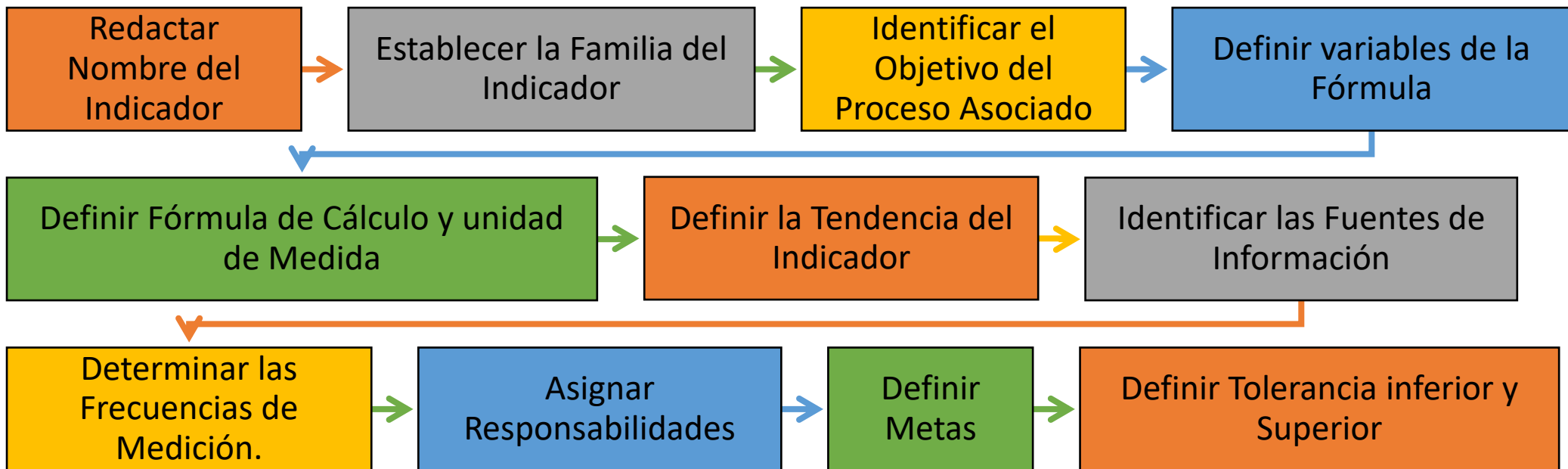


Análisis y Desempeño

5.2 Elaborar Ficha Técnica del Indicador

Responsable: Líder de proceso debe

Actividad: registrar la información del indicador en el formato FICHA TÉCNICA DE INDICADOR y enviar a aprobación la líder del S.G.C y debe tener en cuenta:



A tener en consideración

Característica: claro, pertinente, medible, adecuado y viable en términos económicos para su medición.

Tendencias del indicador: Según el aplicativo para el registro de fichas técnicas de indicadores se considera las siguientes relaciones:

- A. Tendencia positiva = Incrementar.
- B. Tendencia negativa = Disminuir.
- C. Tendencia Ninguna = Mantener.



Algunas Recomendaciones para definiciones de la Meta de un Indicador

- A partir de datos históricos.
- A partir de comparaciones con otras instituciones.
- A partir de tendencias del entorno.
- A partir de políticas institucionales o del estado.
- A partir de la experiencia de los participantes del proceso.
- A partir de estimaciones iniciales.
- A partir del análisis de los recursos disponibles para lograr los objetivos



5.3 Aprobar Indicador

Responsable de envío para aprobación: Líder del proceso

Recurso utilizado: ficha técnica

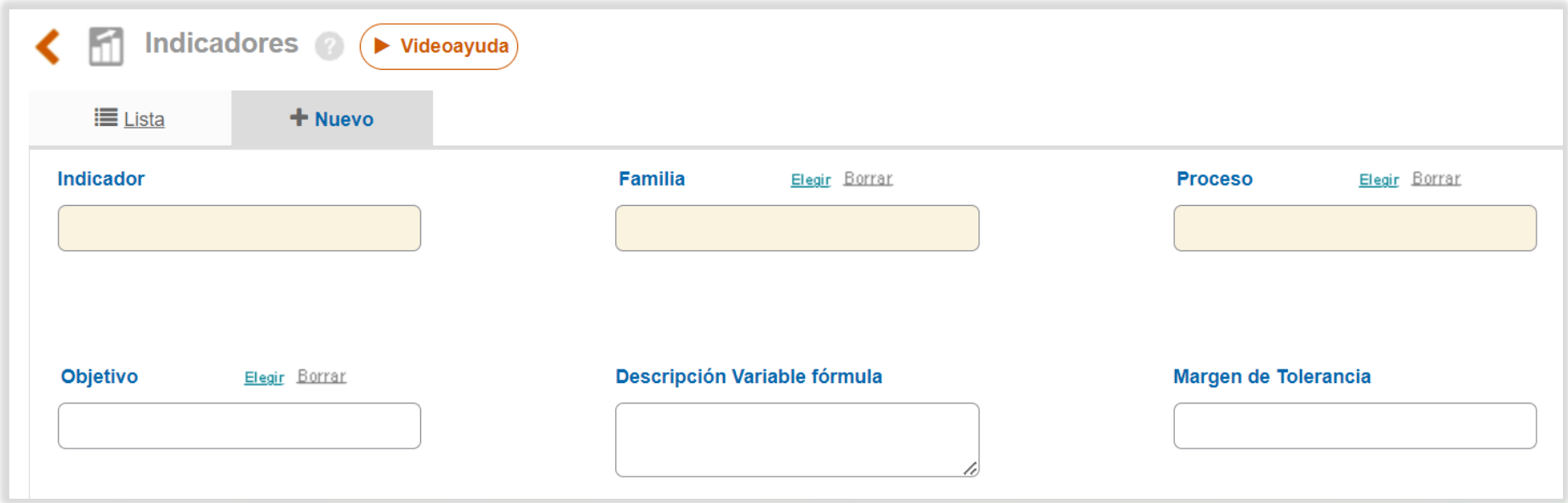
Responsable de aprobación: Líder del sistema de gestión de calidad



5.4 Crear Indicador En Aplicativo

Responsable: Líder de proceso

Actividad: Crear ficha técnica en aplicativo.

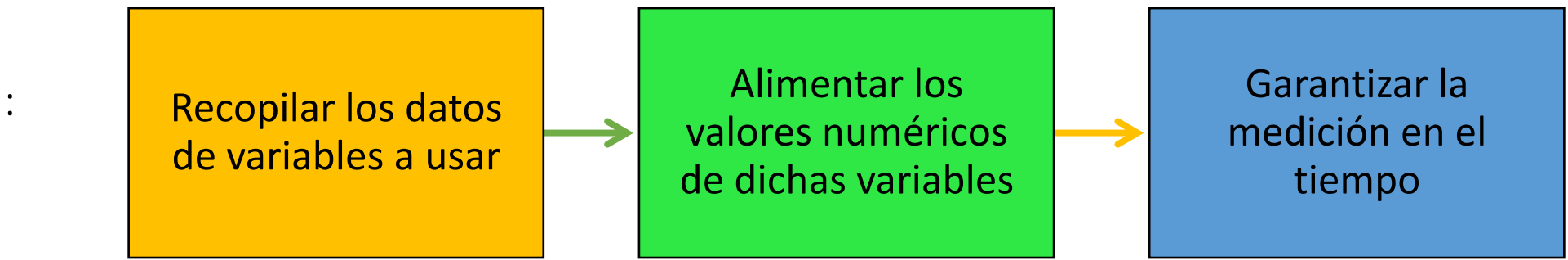


The screenshot shows the 'Indicadores' form with the following fields and options:

- Top left: Back arrow, 'Indicadores' title, help icon, and 'Videoayuda' button.
- Top right: 'Lista' button and '+ Nuevo' button.
- Form fields:
 - Indicador**: Text input field.
 - Familia**: Text input field with 'Elegir' and 'Borrar' links.
 - Proceso**: Text input field with 'Elegir' and 'Borrar' links.
 - Objetivo**: Text input field with 'Elegir' and 'Borrar' links.
 - Descripción Variable fórmula**: Text input field with a small icon at the bottom right.
 - Margen de Tolerancia**: Text input field.

5.5 Crear Indicador En Apicativo


Responsable: asignado en la ficha técnica del indicador




5.6 Realizar Análisis Y Evaluación De Los Resultados

Responsable : Líder de proceso


Tener en cuenta:



Factores internos y/o externos que afectan positiva o negativamente el resultado obtenido.



Tendencias del indicador



Avance en el desempeño



Metas del Indicador

Nota: Las decisiones basadas en el análisis y evaluación de datos e información tienen mayor probabilidad de producir los resultados deseados.

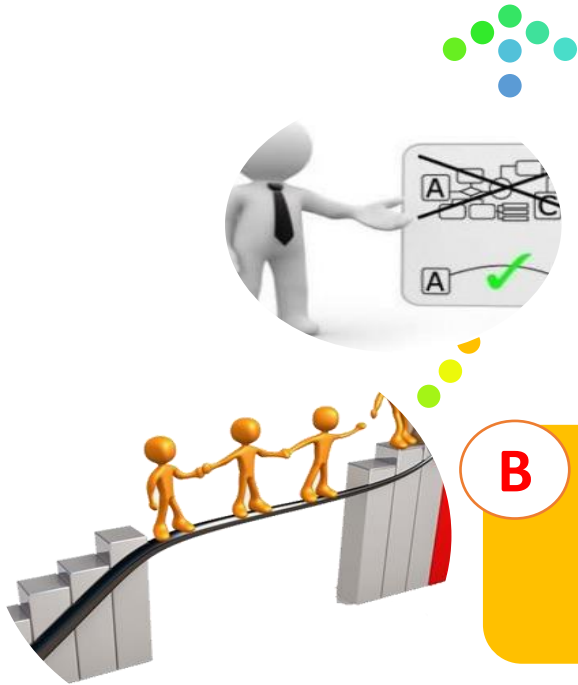


5.7 Definir Acciones De Mejora De Acuerdo A Resultados

Responsable: Líder de proceso.

Actividad: Tomar planes de mejoramiento de acuerdo al Procedimiento de acciones correctivas y de mejora cuando estos son requeridos.

De acuerdo a los resultados del indicador algunas recomendaciones con respecto al resultado obtenido y los límites inferior, superior y meta del indicador son:



A Si el resultado es menor al límite inferior tomar acciones correctivas.

B Si el resultado es mayor que la meta y menor que el límite superior tomar acciones para abordar riesgos.

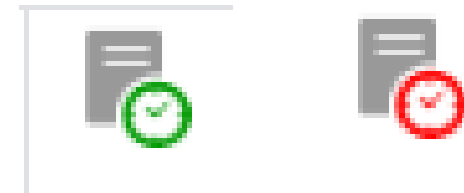
5.8 Monitorear Indicadores

Responsable: líder del sistema de gestión de calidad.

Medio: a través del aplicativo realiza monitoreo mensual a indicadores identificando aquellos que presentan retrasos en sus mediciones, basados en la frecuencia y última medición.



Cumplimiento de medición



Cumplimiento de meta



5.9 Notificar Retrasos en Mediciones a Líderes De Proceso

El responsable del sistema de gestión de la calidad según los resultados del monitoreo realiza informe y notifica vía correo electrónico al líder del proceso sobre los indicadores que a la fecha presentan retraso en sus mediciones.



5.10 Realizar Actualización de Ficha Técnica de Indicador

Responsable de autorización para actualización de la ficha técnica o inactivación del indicador: Líder del sistema de Gestión de la calidad

Responsable de comunicar vía correo electrónico los cambios requeridos y las razones por las cuales se debe actualizar o inactivar dicho indicador: líder del proceso al que pertenece el indicador.

Entre las autorizaciones están:

Cambio en la meta.

Cambio en los límites inferiores y superiores.

Cambio en la fórmula del indicador.

Según el caso una vez autorizada la actualización el responsable del sistema de gestión de la calidad procede realizar los cambios en el aplicativo.

GRACIAS



| www.uceva.edu.co