



UNIVERSIDAD
SURCOLOMBIANA

ACREDITADA DE
ALTA CALIDAD

Resolución 11233 / 2018 - MEN

GESTIÓN DE INDICADORES

ING. ALVARO ERNESTO TORRENTE LOPEZ

Oficina de aseguramiento de la calidad
Sistema de Gestión de la Calidad

WWW.USCO.EDU.CO



USCOoficial

VIGILADA
MINEDUCACIÓN



1. Introducción (Indicadores de Gestión).
2. Objetivo de la sensibilización.
3. Requisitos que recoge la ISO 9001:2015.
4. Control de gestión.
 - 4.1 Que es un indicador.
 - 4.2 Premisa para definir indicadores de gestión.
 - 4.3 Por que medir.
 - 4.4 Características de los Indicadores de Calidad.
 - 4.5 Beneficios de la implantación de indicadores de calidad .
5. Elementos del indicador
 - 5.1 Elementos determinantes para su definición
 - 5.2 Elementos determinantes para su configuración
6. Que medir en un sistema
7. Metodología Smart
8. Tipos de indicadores en el proceso
9. Conclusión
10. EV-CAL-EQ-04 FICHA TÉCNICA INDICADORES DE GESTIÓN

OBJETIVO DE LA SENSIBILIZACIÓN



Dar a conocer la metodología de indicadores de gestión utilizada en la institución, con el fin de evaluar el éxito de la implementación de la planeación estratégica.

REQUISITOS QUE RECOGE LA ISO 9001:2015.



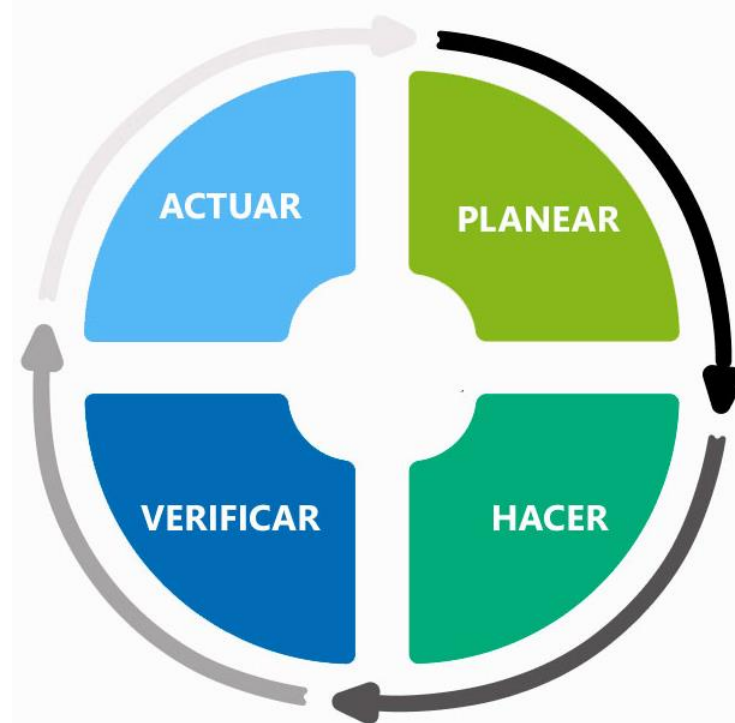
- En el numeral 9 “Evaluación de desempeño” se establece que:
- 9.1.1 La organización determina:
 - a) Que necesita seguimiento y medición
 - b) Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados validos.
 - c) Cuando se debe llevar a cabo el seguimiento y la medición.
 - d) Cuando se debe analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

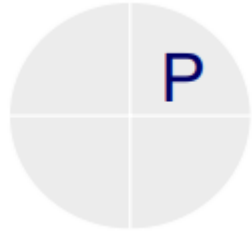
La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

La organización debe conservar la información documentación apropiada como evidencia de los resultados.



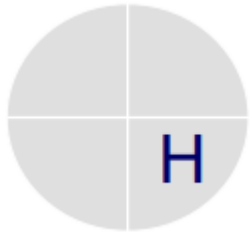
- Los indicadores de gestión **son de gran importancia para la mejora en el desempeño de los procesos y estrategia organizacional**; sin embargo, su diseño e implementación implican en la mayoría de los casos un desafío.





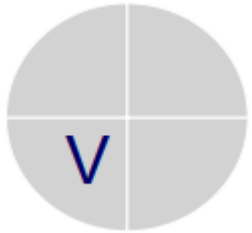
DISEÑAR INDICADORES

1



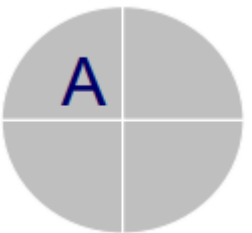
APLICAR MEDICIONES

2



ANALIZAR DATOS

3



TOMAR ACCIONES

4

QUÉ ES UN INDICADOR

Es un valor que sirve para medir el comportamiento de variables, en función del nivel de logro de un objetivo o meta planificados.



Es una herramienta de control operativo y de gestión.

¿Importancia de los Indicadores?

Son una herramienta de planeación.

Permiten Evaluar el desempeño

Facilitan visualizar tendencias en el desempeño

Facilitan realizar monitoreo y seguimiento

PREMISAS PARA DEFINIR INDICADORES DE GESTIÓN

Establecer las necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas y traducirlas en las características del servicio a prestar.

- Los *indicadores tienen como objetivo la evaluación del producto, servicio u objetivo con base en el cliente o la planeación.*
- Definen con claridad el comportamiento del producto, servicio, planes o programas.*
- Son un elemento fundamental en el proceso de toma de decisiones.*
- Sirven como parámetro para mejorar las expectativas del cliente o mejora de la planeación (generan valor agregado).*

- 📁 Usted no puede controlar lo que no mide
- 📁 Usted no puede gerenciar lo que no controla
- 📁 Apenas se mide “algo, el “algo” mejora!
- 📁 Las mediciones condicionan los comportamientos de los individuos



CARACTERÍSTICAS DE LOS INDICADORES DE CALIDAD

- **Ser realistas**, es decir, directamente relacionados con las dimensiones significativas de la calidad del proceso, producto o servicio,
- En cuanto al número, deben ser pocos aunque **suficientemente representativos** de las áreas prioritarias o que requieren una supervisión constante de la gestión.
- **Efectistas y centrados** en el verdadero impacto de la calidad.
- Visibles y fácilmente **representables** en forma de gráficos de fácil interpretación.
- **Accesibles** a las personas involucradas en las actividades medidas.
- **Sensibles a las variaciones** de los parámetros que se está midiendo.
- **Sencillos** de calcular y gestionar.



BENEFICIOS DE LA IMPLANTACIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD

- Valorar la **correcta aplicación de los recursos** consumidos por las diferentes actividades de uso público y la adecuación de sus resultados a los requerimientos.
- **Controlar y mejorar** los procesos.
- **Garantizar los resultados** previstos.
- **Mantener los estándares de calidad.**
- **Mejorar el nivel del servicio** con el fin de lograr una mayor satisfacción de los clientes.
- **Orientar** las actividades de mejora, mediante la implantación de acciones preventivas y el control de los resultados obtenidos
- Poder tomar las **medidas correctoras y preventivas** correspondientes.

ELEMENTOS DEL INDICADOR

- Proceso
- Nombre del Indicador
- Objetivo del Indicador
- Tipo de Indicador
- Línea Base
- Meta
- Plazo del Cumplimiento
- Frecuencia
- Meta de la Vigencia
- Responsable Medición
- Responsable Análisis
- Fuente de Información
- Fórmula de cálculo



ELEMENTOS DETERMINANTES PARA SU DEFINICIÓN:



Nombre del Indicador: hace referencia a la denominación del mismo, debe contemplar únicamente la característica, el evento o el hecho que se quiere controlar, y se expresará en cantidad, tasa, proporción, porcentaje u otros.



Línea Base: Establecer los criterios de análisis y de medida junto con los patrones contra los cuales se comparará la medición. Hace referencia al comportamiento histórico de los datos que se evalúan.



Meta Objetivo: resultado ideal esperado en el tiempo.



Meta Vigencia: resultado esperado para la vigencia según la frecuencia de medición.



Unidad: medida en la que se expresa el resultado.



Frecuencia: es la periodicidad o número de mediciones que se harán dentro de la vigencia.



Responsable: hace referencia a los responsables del proceso para realizar la medición y el análisis (quién genera y quién procesa la información para efectuar los cálculos requeridos).

ELEMENTOS DETERMINANTES PARA SU CONFIGURACIÓN:

- ➔ **Fuente de Información:** medios de obtención de los datos requeridos para poder efectuar el cálculo.
- ➔ **Fórmula de Cálculo:** se debe dejar explícito el algoritmo requerido para llegar a la expresión matemática con la cual se presentará y medirá el indicador.
- ➔ **Comportamiento del Indicador:** es la medición del indicador basado en la fórmula de cálculo de acuerdo la frecuencia de medición.
- ➔ **Análisis:** es la interpretación del resultado de lo que ha sido medido o expresado cuantitativamente.

Nota: Cuando el resultado de la medición del indicador no alcance la meta de la vigencia esperada se deben documentar correcciones y/o acciones correctivas.

¿QUÉ MEDIR EN UN SISTEMA DE GESTIÓN?

OBJETIVOS DE LA MEDICIÓN

- Comunicar la estrategia.
- Comunicar las metas.
- Identificar problemas y oportunidades.
- Diagnosticar problemas.
- Entender procesos.
- Definir responsabilidades.
- Mejorar el control de la empresa.
- Identificar iniciativas y acciones necesarias.
- Medir comportamientos.
- Facilitar la delegación en las personas.
- Integrar la compensación con la actuación.

Los indicadores de gestión **miden**, de manera global, el **resultado final de las actividades** empresariales basándose en un estándar, el cual responde al nivel de calidad objetivo que la empresa espera y desea alcanzar.

S **Specific (específico):** Lo importante es resolver cuestiones como: qué, cuándo, cómo, dónde, con qué, quién. Considerar el orden y los necesarios para el cumplimiento de la misión.

M **Mensurable (medible):** Para ello es necesario involucrar algunos números en su definición, por ejemplo, porcentajes o cantidades exactas (cuando aplique).

A **Achievable (alcanzable):** Para hacer alcanzable un objetivo se necesita un previo análisis de lo que se ha hecho y logrado hasta el momento. Esto ayudará a saber si lo que se propone es posible o cómo resultaría mejor.

R **Relevant (relevante):** Considerar recursos, factores externos e información de actividades previas, a fin de contar con elementos de juicio para su determinación.

T **Timely (temporal):** Establecer un tiempo al objetivo ayudará a saber si lo que se está haciendo es lo óptimo para llegar a la meta, así mismo permite determinar el cumplimiento y mediciones finales.

- **Eficacia:** Miden el cumplimiento de los atributos de calidad producto.

Ejemplo: satisfacción del cliente con los atributos del producto.

- **Eficiencia:** Miden el uso racional de los recursos disponibles en la consecución del producto.

Ejemplo: unidades producidas por cada hora hombre. Clientes atendidos por cada hora hombre.

- **Efectividad:** Es la medida del impacto de nuestro productos en el objetivo.

Ejemplo: Participación en el mercado.

EFICACIA:

Expresa el logro de los Objetivos metas y resultados de un plan, programa o proyecto.

Ejemplo:

La facultad tiene proyectado abrir 300 nuevos cupos en el programa de enfermería para el año 2015, al realizar el seguimiento se encontró que abrieron 250 cupos el indicador es:

$$\text{IC} = \frac{\text{Meta Alcanzada}}{\text{Meta Planeada}} * 100 \Rightarrow \frac{250}{300} * 100 = 83,33\%$$

EFICIENCIA:

Es la utilización adecuada de los recursos requeridos o disponibles para el logro de los resultados.

Ejemplo:

La facultad tiene proyectado otorgar 30 becas a los estudiantes que tengan en promedio 4,2 en el programa de enfermería para el año 2015, al realizar el seguimiento se encontró que se otorgaron 25 becas el indicador es:

$$\text{IE} = \frac{\text{Logro Alcanzado}}{\text{Recursos Disponibles}} * 100 \Rightarrow \frac{25}{30} * 100 = 83,33\%$$

EFECTIVIDAD:

Expresa el logro de resultados programados en el tiempo y con los costos mas razonables en otras palabras el Impacto .


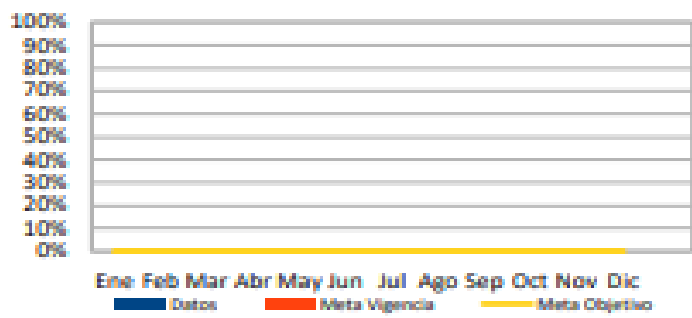
Ejemplo:

La facultad a invertido parte de su presupuesto para retención de estudiantes del programa de enfermería, para saber la efectividad de este programa se busca saber el impacto sobre esta medida en la población se mide la tasa de retención

$$\text{TR} = \frac{\text{Estudiantes de enfermería que continúan}}{\text{Total de Estudiantes enfermería}} * 100 \Rightarrow \frac{450}{500} * 100 = 90\%$$

- En definitiva los **indicadores claves del rendimientos** deben **contribuir a que el SGC** de la organización **tenga éxito**. En este sentido, es importante destacar que puede que elijamos un indicador que con el tiempo veamos que no nos aporta la información que necesitamos, ante ello no hay ningún problema en cambiar y usar otro tipo de indicador que nos aporte lo que realmente queremos, porque como ya hemos dicho, lo que se busca principalmente mediante los indicadores es conseguir siempre mejorar el SGC.

EV-CAL-FO-04 FICHA TÉCNICA DE INDICADORES DE GESTIÓN

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA GESTIÓN DE LA CALIDAD		FICHA TÉCNICA DE INDICADORES DE GESTIÓN										
CÓDIGO	EV-CAL-FO-04	VERSIÓN	6	VIGENCIA	2016	Página	1 de 1					
DEFINICIÓN DEL INDICADOR												
PROCESO:												
NOMBRE DEL INDICADOR:												
OBJETIVO DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	LINEA BASE	META OBJETIVO									
			META	PLAZO DE CUMPLIMIENTO	VIGENCIA (año) DE CUMPLIMIENTO							
INFORMACIÓN PARA LA MEDICIÓN DEL INDICADOR												
UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	META VIGENCIA	RESPONSABLE MEDICIÓN	RESPONSABLE ANÁLISIS	ACTORES INTERESADOS EN EL RESULTADO							
FUENTE DE INFORMACIÓN				FÓRMULA DE CÁLCULO								
COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR VIGENCIA												
Meses	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOT	SEPT	OCT	NOV	DIC
Dato Numerador												
Dato Denominador												
MEDICIÓN												
Periodo	Datos	Meta Vigencia	Meta Objetivo									
Ene	0%	0%	0%									
Feb	0%	0%	0%									
Mar	0%	0%	0%									
Abr	0%	0%	0%									
May	0%	0%	0%									
Jun	0%	0%	0%									
Jul	0%	0%	0%									
Ago	0%	0%	0%									
Sep	0%	0%	0%									
Oct	0%	0%	0%									
Nov	0%	0%	0%									
Dic	0%	0%	0%									



UNIVERSIDAD
SURCOLOMBIANA

ACREDITADA DE
ALTA CALIDAD

Resolución 11233 / 2018 - MEN

Muchas Gracias !

**OFICINA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**