

Indicadores de Gestión por procesos

Secretaria de Educación
Municipal de Ibagué



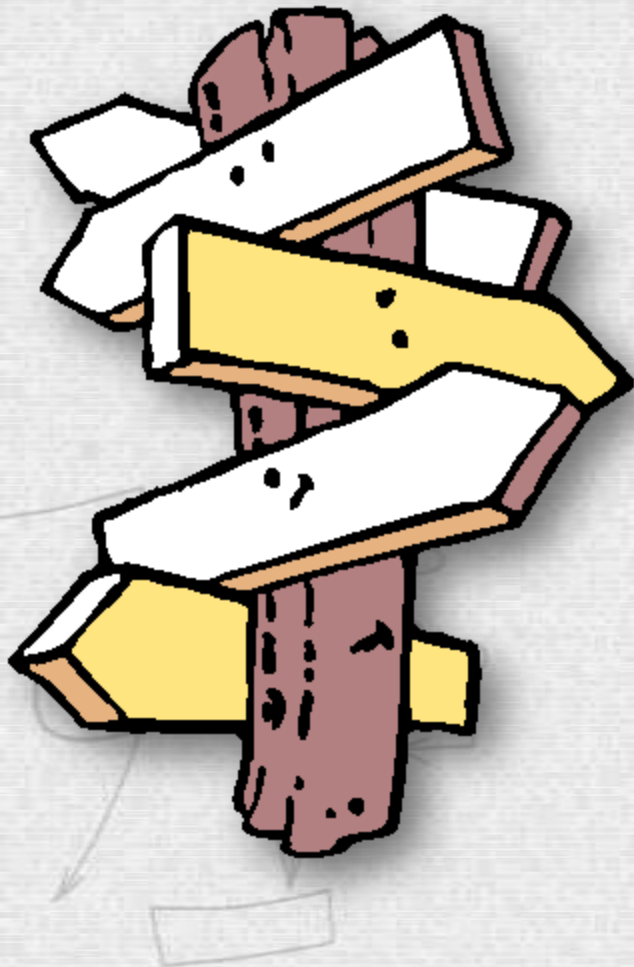
Reglas de juego

- ✓ Apagar los celulares
- ✓ Participar activamente en el desarrollo de la jornada
- ✓ Tomar apuntes
- ✓ Respetar a los compañeros
- ✓ Daremos buen manejo al uso de la palabra.
- ✓ Nuestra actitud será siempre propositiva y proactiva.



Objetivos

Que el equipo de trabajo de los procesos de la Secretaría de Educación Municipal, conozca como pueden utilizar las herramientas que les brinda el SGC, para el **ANÁLISIS DE DATOS** y el fortalecimiento de los esquemas de mejora continua en la Entidad.



La medición y la gestión

Lo que no se puede definir
no se puede medir



**Definición de
metas cuantificadas
de los objetivos del negocio**

Lo que no se puede medir
no se puede mejorar



**Diseño de los indicadores para
Cada meta**

Lo que no se puede mejorar
se puede deteriorar



**Análisis de tendencias y
proyecciones
de la situación en tiempo real**



Objetivos de un sistema de medición

Todo sistema de medición debe satisfacer los siguientes objetivos:

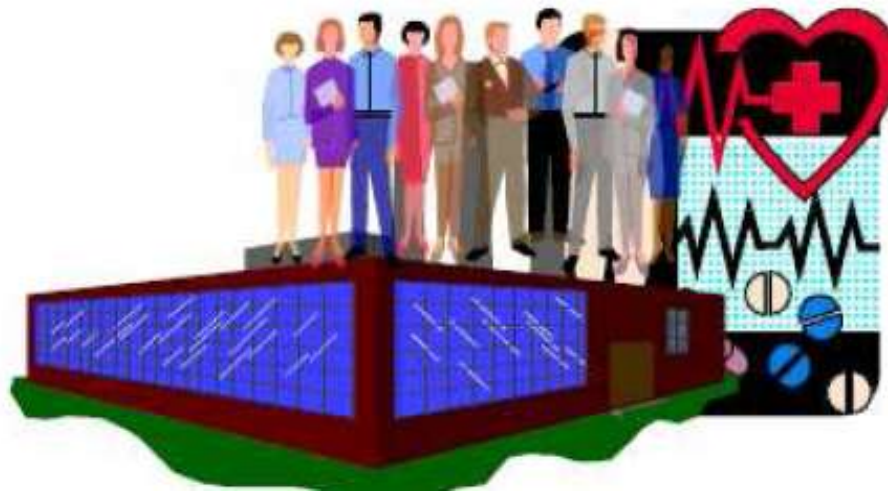


- ✓ Comunicar la estrategia.
- ✓ Comunicar las metas.
- ✓ Identificar problemas y oportunidades.
- ✓ Diagnosticar problemas.
- ✓ Entender procesos.
- ✓ Definir responsabilidades.
- ✓ Mejorar el control de la empresa.
- ✓ Identificar iniciativas y acciones necesarias.
- ✓ Medir comportamientos.
- ✓ Facilitar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



INDICADOR DE GESTIÓN

- Los indicadores de gestión se convierten en los “SIGNOS VITALES” de la organización. El monitoreo continuo permite establecer las condiciones e identificar los diversos síntomas que se derivan del desarrollo normal de las actividades.
- Método inteligente de sensibilizarse con el progreso de un sistema de gestión

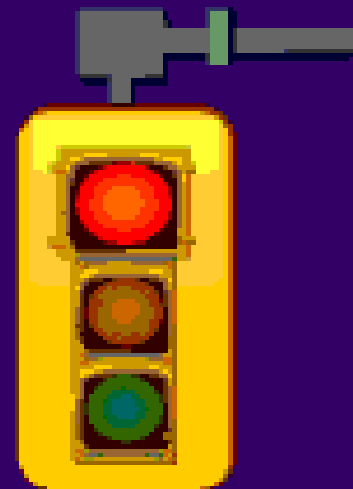


¿Qué es un indicador y para qué nos sirve?

■ Indicador

- Es un DATO REVELADOR, que nos indica si vamos en el camino correcto.
- Mide si estamos cumpliendo nuestros objetivos.
- Es un parámetro cuantificable, que nos ayuda a ver la evolución de la gestión, respecto a niveles previamente definidos como aceptables.

“Lo que no se mide ... no se puede mejorar”



Indicadores de Gestión

¿Que debemos medir?

¿Donde es conveniente medir?

¿Cuando hay que medir? ¿En que momento o con que frecuencia?

¿Quien debe medir?

¿Como se debe medir?

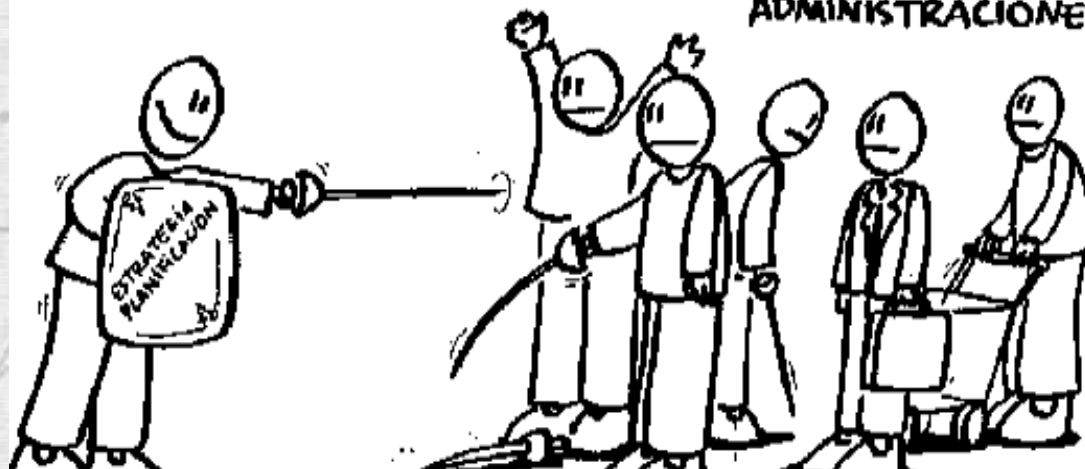
¿Como se van ha difundir los resultados?

¿Quien y con que frecuencia se va a revisar y/o auditar el sistema de obtención de datos?

COMPETENCIA
MERCADO

CONSUMIDORES

ADMINISTRACIONES

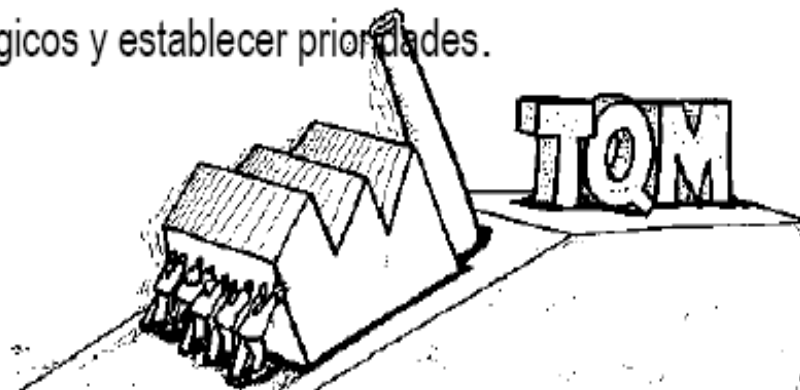


Qué Medir?

Medir todo lo relacionado con el mercado, con los clientes, la tecnología y su gestión interna; formación, crecimiento, estrategia, gestión económica, comportamiento financiero, etc.

Los Indicadores de Gestión, están directamente relacionados con la Planeación Estratégica, consistente en:

- Concretar los objetivos de los indicadores de modo que estos sean coherentes con los Objetivos Estratégicos.
- Establecer la periodicidad de su medición.
- Establecer comparaciones y relacionarlos con actividades de benchmarking, de aprendizaje y/o de reingeniería.
- Guardar datos de los cinco últimos años (Tendencias)
- Establecer un panel de indicadores estratégicos y establecer prioridades.

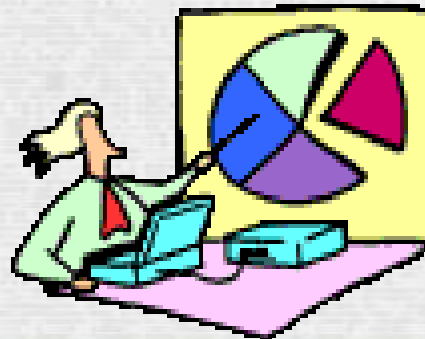
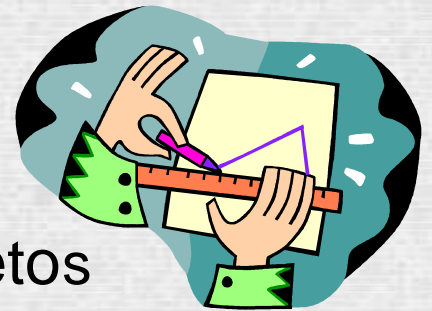


Características básicas de un indicador

- Palabra clave: **MEDIBLES** (Cuantitativos- Cualitativos)
Ej: Qué cantidades de órdenes de compra; cuánto tiempo para atención; qué montos se gastan en reposición.

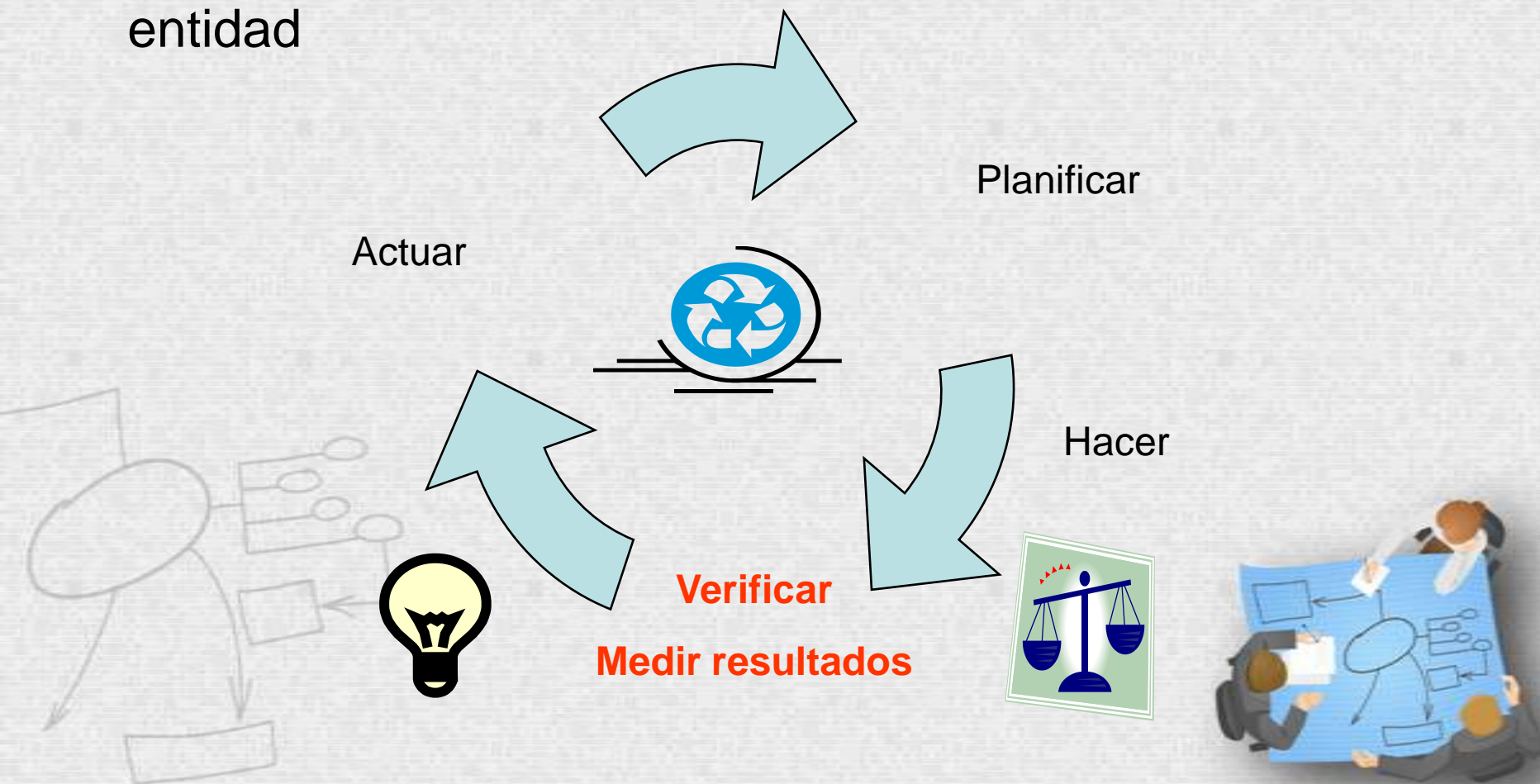
- Son **ESPECÍFICOS** para cada actividad
Ej: Comerciales; de Producción

- Son **OBJETIVOS**, se basan en hechos concretos
Ej: Estadísticas de Reclamos; Resultados de encuestas; Montos disponibles en caja



¿Para qué medir la Gestión en la SEM?

- Para **MEJORAR CONTINUAMENTE** los resultados de la entidad



TIPOS DE INDICADORES

DE RESULTADO:

- SON LOS QUE REFLEJAN LOS LOGROS QUE ESPERA ALCANZAR LA ENTIDAD Y QUE SE REALACIONAN CON LOS OBJETIVOS DEL SERVICIO EDUCATIVO. EFECTOS INMEDIATOS DE LOS PRODUCTOS DE UNA POLITICA, PROGRAMA O PROYECTO SOBRE LA POBLACION FOCALIZADA.
- EJEMPLO: No DE ESTUDIANTES MATRICULADOS; % DE E.E. EN CATEGORIA ALTO DE PRUEBAS EXTERNAS, No DE REQUERIMIENTOS VENCIDOS, % DE REQUERIMIENTOS ATENDIDOS A TIEMPO.

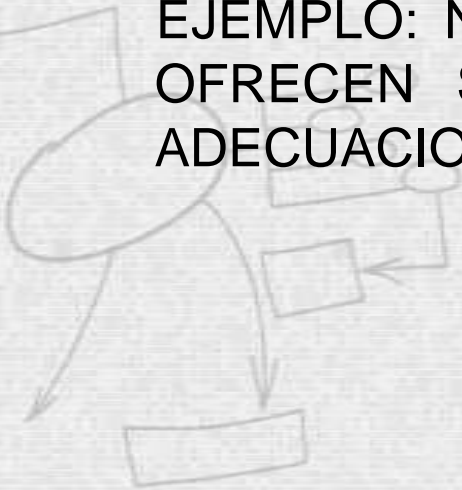


TIPOS DE INDICADORES

DE PRODUCTO:

- SON LOS ASOCIADOS A LOS BIENES Y SERVICIOS GENERADOS EN LA SECRETARIA DE EDUCACIÓN COMO RESULTADO DE LA EJECUCION DE LOS PROGRAMAS Y PROYECTOS.

EJEMPLO: No DE COMPUTADORES POR E.E., % DE E.E. QUE OFRECEN SERVICIOS A LA COMUNIDAD, % DE E.E. CON ADECUACIONES Y MEJORAS



TIPOS DE INDICADORES

- DE PROCESO:

- SON LOS RELACIONADOS CON LA FORMA EN QUE SE EJECUTA O REALIZA EL CONJUNTO DE ACTIVIDADES INVOLUCRADAS PARA EL LOGRO DE LOS PRODUCTOS Y RESULTADOS ASOCIADOS A LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS.
- EJEMPLO: % DE DOCENTES EVALUADOS, % DE ESTUDIANTES QUE PRESENTARON PRUEBAS EXTERNAS, NUMERO DE ESTUDIANTES POR DOCENTE.



RELACIÓN DE OBJETIVOS E INDICADORES



CARACTERÍSTICAS DE UN INDICADOR

1. **APLICABILIDAD:** DEBE RESPONDER A UNA NECESIDAD REAL QUE REQUIERA DE SU GENERALCION
2. **PERTINENCIA:** PERMITE DESCRIBIR LA SITUACION O EL FENOMENO DETERMINADO, OBJETO DE LA ACCION.
3. **FUNCIONALIDAD:** DEBE SER MEDIBLE, OPERACIONALIZABLE.
4. **DISPONIBILIDAD:** CONSTRUIDOS A PARTIR DE VARIABLES SOBRE LAS CUALES EXISTAN REGISTROS ESTADISTICOS, DE MANERA QUE PUEDAN SER CONSULTADOS CUANDO QUIERA.
5. **CONFIABILIDAD:** DEBEN TENER CIERTOS ATRIBUTOS ESTADISTICOS PARA MEDIR EL FENOMENO QUE SE ANALIZA.

CARACTERÍSTICAS DE UN INDICADOR

6. **INTERPRETABILIDAD:** FACILES DE ENTENDER POR LOS INTERESADOS, AUN CUANDO NO SEAN ESPECIALISTAS
7. **COMPARABILIDAD:** DEBEN SER COMPARABLES EN EL TIEMPO SIEMPRE Y CUANDO UTILICEN COMO BASE LA MISMA INFORMACION
8. **OPORTUNIDAD:** DEBEN SER MESURABLES UNA VEZ SE TIENE DISPONIBLE LOS DATOS QUE INTERRELACIONA. DEBEN CONSTRUIRSE EN EL CORTO PLAZO PARA FACILITAR LA EVALUACION.
9. **UTILIDAD:** LOS RESULTADOS Y EL ANALISIS PERMITEN TOMAR DECISIONES.



ESTRUCTURA DE LOS INDICADORES

NOMBRE:

Identificación del indicador

PROPOSITO:

Para que sirve el indicador y el análisis a obtener

FORMA Y CALCULO:

Identificación exacta de los factores y la manera como se relacionan

UNIDADES:

Identificación de la forma como se expresa el valor de determinado indicador

GLOSARIO:

Explicación y documentación de todos los factores que inciden en el cálculo



NOMBRE:

Eficacia mensual de ventas

PROPOSITO:

Medir la habilidad del vendedor para cerrar negocios inmediatos

FORMULA:

RAZÓN:

PORCENTAJES: PROMEDIOS:

FORMULA:

Eficacia mensual de ventas =
Total clientes compraron

Total clientes visitados x100

UNIDADES ABSOLUTAS

Ej.: Tiempo de llenar una vacante (Nº de días)
Costo de producción promedio (\$\$)

UNIDADES RELATIVAS

Ej.: Participación en el mercado (%)

GLOSARIO

Indicador mensual de Eficacia en ventas:

Mide porcentualmente la eficacia del vendedor, relacionando el total de clientes que efectúan la compra, con el total de clientes que visitó durante un mes determinado

ESTRUCTURA DE LOS INDICADORES

Origen de los datos

Debe establecerse donde y quien origina la información (primaria y secundaria)

Definir Gestor

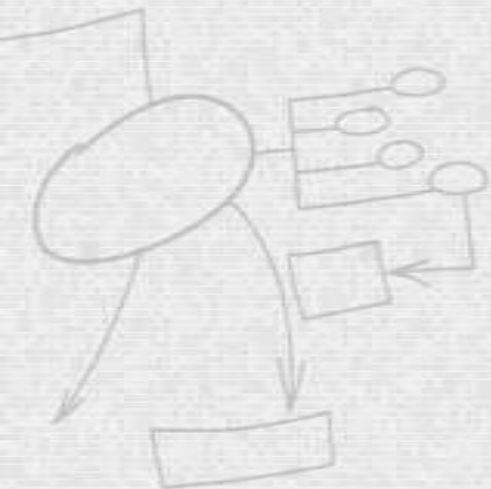
Cada indicador debe tener quien responda por la gestión y medición

Definir responsable De monitoreo

Cada indicador debe tener quién evalúe la gestión del gestor y proponga planes de contingencia

Periodicidad (tiempo)

Debe conocerse cada cuanto se va a medir y analizar el indicador. siempre debe quedar un reporte de ese análisis tanto del gestor como del monitor

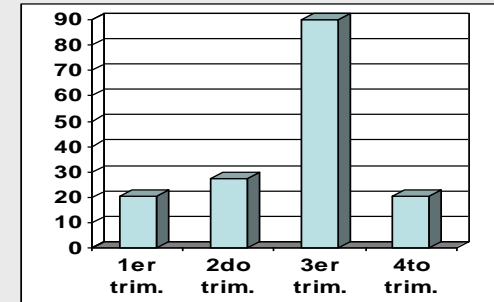


FORMAS UTILES DE PRESENTAR UN INDICADOR

1. NUMERADOR
DENOMINADOR

2. %

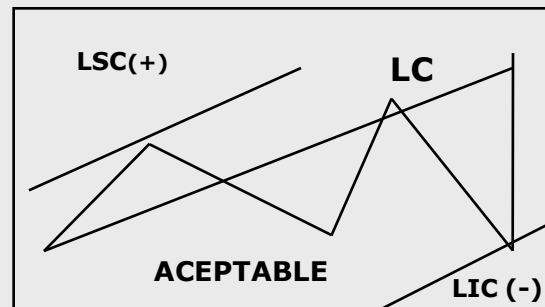
3. BARRAS



4. TENDENCIAS



5. GRAFICO DE CONTROL PROCESO



6. VALOR

55 xxx



ELEMENTOS DE UN INDICADOR DE GESTIÓN

Definición cuantitativa de una estrategia para ser cumplida en un plazo de tiempo definido. debe contener un arbitro o unidad de cálculo, una escala en la cual se localiza el atributo; un umbral o rango de tolerancia

El resultado mínimo posible que puede expresar el indicador
Ej: el punto de equilibrio de perdida-no ganancia

El resultado máximo posible que puede expresar el indicador
Ej: máxima capacidad de producción

Mínimo posible
6

13

META

15

18

Rango de tolerancia o De gestión

Máximo posible
45

ZONA DE NO ACCIÓN

Rango de tolerancia: Zona dentro de la cual normalmente no se adoptan medidas drásticas y no se generan informes de excepción. Si el indicador no sobrepasa ésta zona las decisiones son autónomas por parte del director responsable del indicador

