

# **Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público**

**Dirección de Servicios, Procesos e  
Innovación**

## ***GUÍA PARA LA APLICACIÓN DE LA MATRIZ DE REPORTE DE INDICADORES***

***Enero 2022***

## CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1.0	Agosto / 2020	Versión inicial publicada por el Ministerio de Trabajo
1.1	Enero / 2022	Modificación por actualización de documento

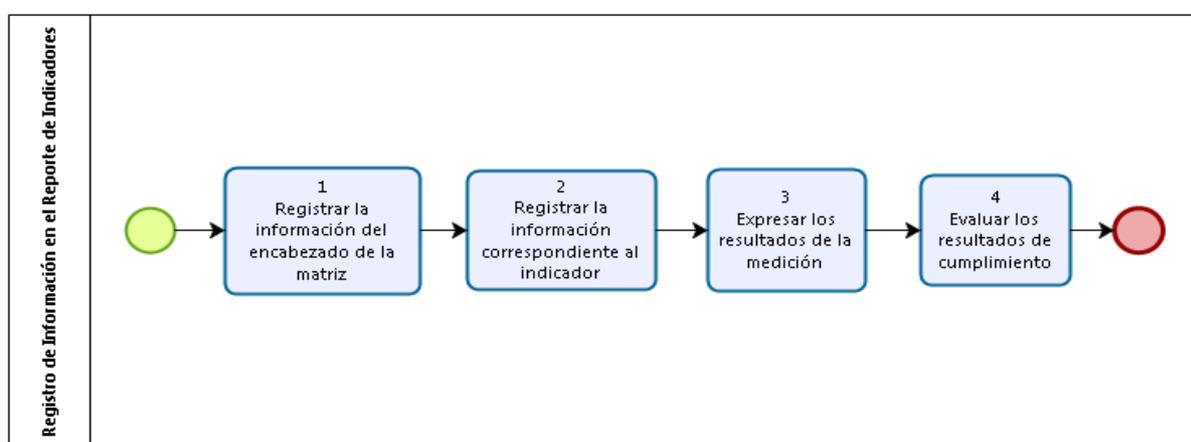
## CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN .....	4
2. DIAGRAMA DE FLUJO.....	4
3. PROCEDIMIENTO.....	4
Paso 1.- Registrar la información del encabezado de la matriz de reporte de indicadores.....	4
Paso 2.- Registrar la información correspondiente al indicador.....	5
Paso 3.- Expresar los resultados de la medición.....	8
Paso 4.- Evaluar los resultados de cumplimiento.....	9
4. FORMULARIOS.....	9
5. BIBLIOGRAFÍA .....	9
6. GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	9

## 1. INTRODUCCIÓN

La guía tiene el propósito de identificar y demostrar el cambio que resulta de una actividad, proyecto o programa, a través de la recopilación de información con el propósito de medir objetivamente la evolución de un servicio y/o proceso mediante un indicador, así como la evolución de variables a través de sus resultados de medición utilizadas para el progreso logrado con respecto a las metas, hasta determinar correctivos, identificar y seleccionar información para la toma de decisiones.

## 2. DIAGRAMA DE FLUJO



## 3. PROCEDIMIENTO

Debemos mencionar que el procedimiento de esta guía se encuentra referenciado a la Matriz de Reporte de Indicadores (DSPI-16.1), para lo cual detallaremos a continuación los pasos a seguir:

**Paso 1.- Registrar la información del encabezado de la matriz de reporte de indicadores**

Nombre de la Entidad	
Nombre del Servicio	
Nombre de Trámites	
Nombre del Proceso	
Nombre del Subproceso (si aplica)	
Área Responsable del Proceso/Servicio	
Fecha de Elaboración	

DSPI-16.1 Matriz de Reporte de Indicadores

Se debe contemplar los servicios y procesos conforme a la taxonomía de servicios que mantiene la Entidad.

## Paso 2.- Registrar la información correspondiente al indicador

Los indicadores son importantes ya que nos ayudan a medir el desempeño y la calidad de nuestros servicios y procesos con el fin de establecer y controlar su mejora en el transcurso del tiempo.

### Principios Básicos de un Indicador:

- **Medible:** Esto significa que la característica descrita debe ser cuantificable en términos ya sea del grado o frecuencia de la cantidad.
- **Entendible:** Debe ser reconocido fácilmente por todos aquellos que lo usan.
- **Controlable:** El indicador debe ser controlable dentro de la estructura de la entidad.

### Análisis

En este sentido se requerirá que el análisis cuente con el conocimiento profundo de las dimensiones o factores de calidad que el usuario valora del proceso y/o servicio. Para este tipo de análisis se ve necesario que dicha dimensión de calidad sea acoplada al nivel operativo, así como al producto o servicio que proporcione la entidad.

- **Nombre del Indicador:** La denominación del indicador debe estar relacionada con la medición al factor de calidad en análisis.

- **Dimensiones de Calidad:** Es el conjunto de propiedades características relevantes que describen al producto y/o servicio de acuerdo con las expectativas del usuario, estas pueden ser tangibles e intangibles, como son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía e infraestructura.
- **Factores de Calidad:** Lo denominamos elementos inherentes al producto y/o servicio, que permiten gestionar las dimensiones de calidad que el usuario aprecia de acuerdo con sus expectativas.
- **Fórmula:** Se deberá registrar de acuerdo con la elaboración del indicador por parte de la entidad, cabe mencionar que se deberá reportar una matriz por cada tipo de indicador definido.
- **Frecuencia:** Cada indicador deberá mantener una frecuencia establecido, es decir, si la frecuencia establecida es trimestral, semestral, etc. se deberá especificar claramente a que trimestre/semestre corresponde la medición.
- **Responsable de la medición:** Se indicará el nombre y cargo de aquella persona que sea responsable del proceso y o servicio.

Quién trabaja para que se genere la información

Quién recolecta la información

Quién analiza la información

Quién reporta o presenta la información del indicador

- **Unidad de medida:** Hace referencia a la determinación concreta de la forma en que se quiere expresar el resultado de la medición al aplicar el indicador. La unidad de medida deberá corresponder, invariablemente, con el método de cálculo del indicador y con los valores expresados en la línea base y las metas.
- **Línea Base:** La línea base se definirá en consecuencia de los resultados obtenidos por medio del control estadístico del proceso y o servicio relacionado a la dimensión y factor de calidad establecidos, misma que servirá de referencia para la comparación de la situación inicial con respecto a la situación futura.

Cabe mencionar que se deberá tener en claro cuál es la problemática del proceso ya que si la misma no está bien definida tampoco estarán los indicadores que se deriven de su construcción.

## Formulación de metas

La formulación de metas se define como la expresión concreta y cuantificable de lo que se busca alcanzar en un período definido, sean estos impactos, efectos o productos. A través de este proceso se establecen compromisos y responsabilidades visibles y verificables.

Para ello la meta que se determine debe:

- ✓ Estar orientada a mejorar en forma significativa los resultados e impactos del ámbito de acción.
- ✓ Ser factible de alcanzar por lo tanto debe ser realista con relación a los tiempos y recursos incurridos en ella.
- ✓ Debe mantener concordancia con los términos de la unidad de medida del indicador, guardando consistencia, coherencia con el método de cálculo y el nombre del indicador.

Es necesario que la implantación de metas refleje el resultado del accionar del proceso y/o servicio es decir aquellos aspectos que a través de la injerencia de las intervenciones lograrán aumentar/disminuir el valor del indicador.

**Meta propuesta:** Se determina por el resultado deseado que una persona, equipo de trabajo, Entidad, planea y se compromete a lograr por algún desarrollo asumido considerando la línea base establecida.

### Tipo de Indicador:

- **Indicador de Calidad:** Son instrumentos de medición, de carácter tangible y cuantificable, que permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios para asegurar la satisfacción de los usuarios también son considerados como una herramienta para controlar la calidad de los procesos.
- **Indicador de Desempeño:** Son instrumentos que proporcionan información cuantitativa sobre el desenvolvimiento y logros de una entidad, programa, actividad o proyecto de mejora continua e innovación a favor de los usuarios u objeto de su intervención, en el marco de sus objetivos estratégicos y su Misión.

INDICADOR			
Nombre del Indicador	Porcentaje de materia prima disponible	Unidad de medición	Porcentaje
Dimensión de Calidad	Fiabilidad	Línea base	50%
Factor de calidad	Información Ingresada correcta		
Fórmula	(Cantidad de materia prima comprada - cantidad de materia prima ingresada)*100	Meta propuesta	100%
Frecuencia de medición	Mensual	Tipo de indicador	Desempeño
Responsable de la medición	Jefe de Bodega		

DSPI-16.1 Matriz de Reporte de Indicadores

### Paso 3.- Expresar los resultados de la medición

- **Periodo de medición:** Este campo va en relación directa con la frecuencia que se haya establecido para el indicador, es decir, si la frecuencia establecida es trimestral, el periodo de medición podrá ser el primer, segundo, tercer o cuarto trimestre, se deberá especificar claramente a que periodo corresponde la medición
- **Fecha de medición:** Indicar claramente la fecha en la cual se realizó la medición de los resultados de indicador.
- **Fuente de medición:** Son aquellas fuentes de información que aportarán con los datos a ser analizados como son:
  - ✓ Base de datos
  - ✓ Data de plataformas informáticas
  - ✓ Archivos con información

De no existir esta información deberá ser creada, determinando:

- ✓ El periodo de medición que aporte datos confiables para el análisis
  - ✓ Población y muestra
- **Meta alcanzada:** Es el resultado cuantitativo del esfuerzo generado, para cumplir la meta propuesta, puede ser menor, igual o mayor que dicha meta.
  - **Cumplimiento:** Especificar el cumplimiento o no del objetivo del indicador de acuerdo con los valores registrados en la meta propuesta y la meta alcanzada.

RESULTADO DE LA MEDICIÓN				
Periodo de medición	Fecha de la medición	Fuente de la medición	Meta alcanzada	Cumplimiento del Indicador
feb-21	31 de febrero de 2021	Kardex de bodega	80%	NO

DSPI-16.1 Matriz de Reporte de Indicadores

#### Paso 4.- Evaluar los resultados de cumplimiento

Registrar en el campo observaciones cuáles serían los mecanismos o soluciones para alcanzar la meta propuesta que no se cumplió, si fuese el caso, o por el contrario si se cumplió con esta meta, cuál sería el procedimiento para mantener o superar el valor medido para que el indicador siga atendiendo a su 100%.

### 4. FORMULARIOS

TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE
Formulario	DSPI-16.1	Matriz de reporte de indicadores
Guía	DSPI-05	Guía para caracterización del proceso

### 5. BIBLIOGRAFÍA

- DEL GIORGIO SOLFA, F. (2012). *Benchmarking en el Sector Público: aportes y propuestas de implementación para la provincia de Buenos Aires, Argentina.*
- Recuperado de: <http://www.modernizacionsecretarias.gov.co/index.php/com-posicion-de-un-indicador> (20/08/2020).

### 6. GLOSARIO DE TÉRMINOS

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Indicador	Datos que muestran el estado de una actividad consecuentemente miden alguna característica específica y observable con el objetivo de mostrar los cambios y el progreso que se está desarrollando.

<b>Datos</b>	Representación simbólica numérica, alfabética, etc. de un atributo o variable cuantitativa o cualitativa.
<b>Meta</b>	Es el fin hacia el que se dirigen las acciones o deseos, de manera general, se identifica con los objetivos o propósitos que una persona o una entidad se marca.
<b>Calidad</b>	Permite evaluar la calidad de los procesos, servicios y productos, dicho de otra manera, miden el cumplimiento de las especificaciones establecidas.
<b>Frecuencia</b>	Es el número de repeticiones por unidad de tiempo de cualquier evento periódico. El período es la duración de tiempo de cada evento repetitivo, por lo que el período es el recíproco de la frecuencia.

<b>ACTA FINAL DE APROBACIÓN</b>		
CÓDIGO:DSPI-16	FECHA:ENERO 2022	VERSIÓN:1.1
<b>APROBACIÓN</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
Ing. Nicolás Sojos Echeverri Director de Servicios, Procesos e Innovación		Enero 2022
<b>REVISIÓN</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
Mgs. Jhonny Sánchez Guerra Experto de Servicios, Procesos e Innovación		Enero 2022
<b>ELABORACIÓN</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
Ing. Lizbeth Guzmán Palma Asistente de Servicios, Procesos e Innovación		Enero 2022