

^OOR fy^  « W y >	<b>PROCEDIMIENTO:</b>  <b>ELABORACION DE INDICADORES DE GESTION</b>	CODIGO : PPL00-01 PAG.: 1 de 8 FECHA : 31/01/2008 REVISION : 0
-------------------------	---	---

1.0 TITULO:

PROCEDIMIENTO: ELABORACION DE INDICADORES DE GESTION

2.0 CONTROL DE CAMBIOS:

Revisión:	1	2	3	4	5	6	7	8
Fecha:								


3.0 DISTRIBUCION:

DOCUMENTO:	FECHA	COPIA
ORIGINAL DIGITAL	31/01/2008	1
COPIA IMPRESA	31/01/2008	LD PPL00-01 Rev.O

4.0 CONTROL DE DOCUMENTOS:



DOCUMENTO ORIGINAL

Elaboró:  Raúl Ramos 15/01/2008	Revisó:  Patricia de Lievano 20/01/2008	Autorizó: 1 /   JARA SÁSÁÉ T> lis Ing. José Aníbal Erazo 31/01/2008 Director de la Dirección de PlanifíS^^^^ Estratégica
Técnico de Planificación Área de Proyectos	Técnico de Planificación	

FCA00-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno \_ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

<b>Índice</b>	<b>PROCEDIMIENTO:</b>  <b>ELABORACION DE INDICADORES DE GESTION</b>	CODIGO : PPL00-01 PAG. : 2 de 8 FECHA: 31/01/2008 REVISION : 0
---------------	---	---

## 5.0 INDICE:

No.	Contenido	# Pág.
6	Objetivo . . . . .	2
7	Alcance y campo de aplicación . . . . .	2
8	Desarrollo y marco conceptual . . . . .	2
9	Desarrollo . . . . .	4
10	Documentos de Referencia . . . . .	7
11	Matriz de Registro . . . . .	7
12	Anexos . . . . .	8

## 6.0 OBJETIVO

Establecer el proceso general para la creación de indicadores y su respectivo análisis a nivel de las distintas Direcciones y Jefaturas que componen el Ministerio de Gobernación.

## 7.0 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN.

Este es aplicable a todas las dependencias - Jefaturas y Unidades del Ministerio de Gobernación.

## 8.0 DEFINICIONES Y MARCO CONCEPTUAL:

**INDICADORES:** *Son unidades, elementos o características que nos permiten medir en el caso de elementos cuantitativos o verificar en el caso de elementos cualitativos, si se producen los cambios previstos.*

Nos permiten conocer mejor los avances en términos de resultados y de impacto.

Aspectos a considerar a la hora de establecer indicadores:

1. **DESCRIPCIÓN:** Cualidad o aspecto que se va medir: ¿El QUÉ?.
2. **UNIDAD DE ANÁLISIS:** Personas, familias, organizaciones, instituciones: en QUIENES se va a aplicar el indicador.
3. **UNIDAD DE MEDIDA:** Si es un dato (#,%), una estimación u opinión (grado, nivel): Tipo de medida. Cuando se colocan % siempre debe establecerse la base sobre la cual se fundamente dicho porcentaje.
4. **FUENTE:** De dónde se obtiene la información (*Documentos, realidad del proyecto, mediciones, estadísticas*).

## TIPOS DE INDICADORES:

1. Indicadores de Impacto:
  - a. Miden Resultados finales, Propósitos y Fin del proyecto o programa.
  - b. Miden los cambios de largo plazo, el impacto de un proyecto: cambios sostenibles en reducción de pobreza rural y mejoramiento de calidad de vida de la población

FCAOO-Oi

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno \_ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

<p>vjhooex i / ' « o ^ ' V &gt; V m M /</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b></p> <p><b>ELABORACION DE INDICADORES DE GESTION</b></p>	<p>CODIGO : PPL00-01 PAG. : 3 de 8 FECHA : 31/01/2008 REVISION : 0</p>
---	--	--

2. Indicadores de Efecto:

- a. Miden resultados intermedios que surgen del uso de los productos y servicios del proyecto o programa.
- b. Miden cambios a mediano plazo que contribuyen a obtener los resultados finales, propósitos y el fin del proyecto

3. Indicadores de Proceso:

- a. Reflejan las actividades, sus metas y los recursos de un proyecto
- b. Dan cuenta del proceso de su puesta en marcha
- c. Miden cambios inmediatos -logros- ocasionados con las actividades

4. Indicadores de Producto:

- a. Mide los productos físicos (bienes y servicios) obtenidos con las actividades
- b. Dan cuenta de las metas planificadas

**CONCEPTO DE META:** *Es el resultado total que se quiere alcanzar al realizar una actividad, proyecto, estudio, etc. Las metas deben ser realistas, alcanzables pero a su vez retadoras.*



**PROCEDIMIENTO:**

**ELABORACION DE INDICADORES DE GESTION**

CODIGO : PPL00-01  
 PAG. : 4 de 8  
 FECHA : 31/01/2008  
 REVISION : 0

9.0 DESARROLLO:

Nº ACCION	RESPONSABLE	DESCRIPCION	REFERENCIAS
10	Director de Dependencia, o Jefe de Unidad.	Solicita a Director de Planificación el formato <b>Indicadores de Gestión</b> , código "FPLCA-20".	
20	Director de Planificación.	Remite a solicitante el formato y asigna <sup>1</sup> a un miembro de su personal para proporcionar asesoría en el proceso de elaboración.	
30	Director de Planificación o Técnico.	Acuerdan fecha y hora de reunión con el solicitante.	
40	Director de Planificación o Técnico y solicitante (o <i>persona designada por el</i> ).	Proceden a analizar los diferentes procesos que se realizan en la dirección o jefatura y elaboran: 1. Un inventario de procesos 2. Propuesta de Indicadores.  Además verifican la factibilidad de llevar el indicador y su utilidad.	
50	Director de Planificación o Técnico y solicitante (o <i>persona designada por el</i> ).	Establecen los indicadores que se incorporaran en el formato "FPLCA-20". Esto basándose en su utilidad, factibilidad, facilidad de llenado, representadvidad, requerimientos legales, entre otros.	
60	Solicitante	Procede al llenado del formato "FPLCA-20", para ello completa inicialmente:	
		Nombre de la Dirección o Unidad	Cuerpo de Bomberos
		Año	2008

<sup>1</sup> El Director de Planificación podrá proporcionar la asesoría requerida en los casos que así lo considere pertinente.



**PROCEDIMIENTO:**

**ELABORACION DE INDICADORES DE GESTION**

CODIGO : PPL00-01  
 PAG. : 5 de 8  
 FECHA : 31/01/2008  
 REVISION : 0

70 Solicitante

Establece:

1. El nombre del Indicador de Gestión :
2. Su unidad de medida
3. La meta mensual así como la anual (suma de las mensuales).
4. Y el responsable de llevar dicho indicador.

*Nota: El cuadro consolida los indicadores en el periodo de un año, debiéndose ir actualizando en forma mensual.*

La siguiente tabla (*perteneciente al tablero de indicadores del Cuerpo de Bomberos*) muestra el formato FPLCA-20, en el cual se observa en la columna "Indicador de Gestión" en nombre del indicador, en la columna Unidad de medida se especifica la unidad a utilizar para llevar las mediciones del indicador, así como la columna METAS en la que puede observarse que existe una sub - división REAL y PROGRAMADA.

La programada es lo que ESPERO obtener y la real es lo que verdaderamente alcance. Nótese que la actualización se va realizando en forma mensual.

Nombre de la Dirección o Unidad:	CUERPO DE BOMBEROS DE EL SALVADOR
Año	2003

No	Indicador de Gestión	Unidad de medida	Metas	1	2	3	4	5
Incendios								
1	Incendios Totales Atendidos	Incendios atendidos	Real	554	300	463	192	0
			Programada	0	0	0	0	0
2	<i>Incendios de Tipo Estructural Atendidos</i>	Incendios atendidos	Real	124	71	100	75	
			Programada	0	0	0		
3	<i>Incendios en Transporte Atendidos</i>	Incendios atendidos	Real	19	16	24	13	
			Programada	0	0	0		
4	<i>Incendios Agropecuarios Atendidos</i>	Incendios atendidos	Real	411	213	339	104	
			Programada	0	0	0		

Es recomendable llevar indicadores por sección o procesos para ello se deberán establecer subdivisiones, esto en caso que se considere necesario.

80 Persona designada para llevar el registro de indicadores

En forma mensual procede a recopilar los datos de los indicadores y a incorporarlos en el formato antes mencionado.

Una vez completo el formato (en el mes correspondiente), deberá remitirlo a la persona designada para su revisión (en caso haya

FCAOO-01

	<b>PROCEDIMIENTO:</b>  <b>ELABORACION DE INDICADORES DE GESTION</b>	CODIGO : PPL00-01 PAG. : 6 de 8 FECHA : 31/01/2008 REVISION : 0
--	---	--

		sido establecida) y/o al Director o jefe de la Dirección o Unidad, para su autorización y análisis.  Nota: 1. <i>La persona que revisa los indicadores deberá firmar en señal de Visto Bueno a los indicadores.</i>	
90	Director o jefe de la Unidad	Analiza la información y si detecta anomalías en el comportamiento de los indicadores DEBERA ESTABLECER LAS ACCIONES CORRECTIVAS CORRESPONDIENTES, debiendo dejar constancia escrita de estas.  Firma en la sección de aprobación correspondiente.	
100	Director o jefe de la Unidad o persona designada por el.	Remite mensualmente en forma ESCRITA los indicadores de Gestión autorizados, así como las acciones correctivas correspondientes.	
110	Director de Planificación	Recibe y analiza los indicadores. En caso de detectar desviaciones que no han sido atendidas se contacta con Director o jefe de Dependencia para establecer la Acciones Correctivas necesarias.	

**EL LLEVAR INDICADORES DE GESTION ES REQUERIDO POR LAS NTCI VIGENTES POR LO QUE ES DE CARÁCTER OBLIGATORIO EL LLEVAR LOS REGISTROS ANTES MENCIONADOS.**

FCAOO-01

« V Á^mM 4/>	<b>PROCEDIMIENTO:</b>  <b>ELABORACION DE INDICADORES DE GESTION</b>	CODIGO : PPL00-01 PAG. : 7 de 8 FECHA : 31/01/2008 REVISION : 0
--------------	---	--

#### 10.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No Aplica.

#### 11.0 MATRIZ DE REGISTROS

Nombre del formato	Código del formato
Indicadores de Gestión	FPLCA-20

Código del formato	Lugar de almacenamiento	Tiempo de retención	Disposición final	Responsable
FPLCA-20	Archivos de Planificación	5 años	5 años Archivo de la Dirección de Planificación	Director de Planificación.

FCAOO-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno \_ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.



**PROCEDIMIENTO:**

**ELABORACION DE INDICADORES DE GESTION**

CODIGO : PPL00-01  
 PAG. : 8 de 8  
 FECHA : 31/01/2008  
 REVISION : 0

**12. ANEXOS.**

W		INDICADORES DE GESTION														CODIGO FPLCA 20 FECHA 05/03/2007 REVISION 0																
Nombre de la Dirección o Unidad:		CENTROS DE G03 ERJJO																														
Año:		2007																														
		Meses																														
No	Indicador de Gestión	Unidad de medida	Metas	1	1	2	1	3	1	4	1	5	1	6	1	7	1	3	1	S	1	10	1	11	1	12	Meta Anual	Responsable				
Locales Adjudicados																																
1	Locales dentro de las instalaciones de Centro de Gobierno ' San Miguel	Locales	Frcq-am3d3	15	15	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	210	Administrador Gene-ai			
			Real	15		17	17																									
2	Locales ocupados dentro de las instalaciones de Centro de Gobierno ' Son Miguel	Locales	Proq-am3d3	15	15	13	18	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	210	Administrador Gsne-at				
			Real	15																												
	Locales dentro de los instalaciones de Centro de Gobierno / Zacatecoluca	Locales	Prcq-amada	6	5	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	102	Administrador Gene-al				
			Real	6	5																											
-	Locales ocupados dentro de las instalaciones de Centro de Gobierno ' Zocatecoluca	Locales	Freg-am3d3	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	102	Administrador Gene-al				
			Real	9	9																											
5	Locales dentro de las instalaciones de Centro de Gobierno ' Caballas	Locales	Frcq-amada	10	10	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	140	Administrador Gene-ai				
			Real	10	10	12																										
5	Locales ocupados dentro de las instalaciones de Centro de Gobierno ' Caballas	Locales	Frcq-amada	10	10	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	140	Administrador Gene-ai				
			Real	10	10																											

Revisado por: C3' os D Ajixisscn, Administrador General de Centros de Gobierno  
 Autorizado por: Amada Angulo, Jefe de J-'idsc de Centros de Gobierno

**Muestra de Cuadro de indicadores completado a marzo ( cortesía de Dirección de Centros de Gobierno).**