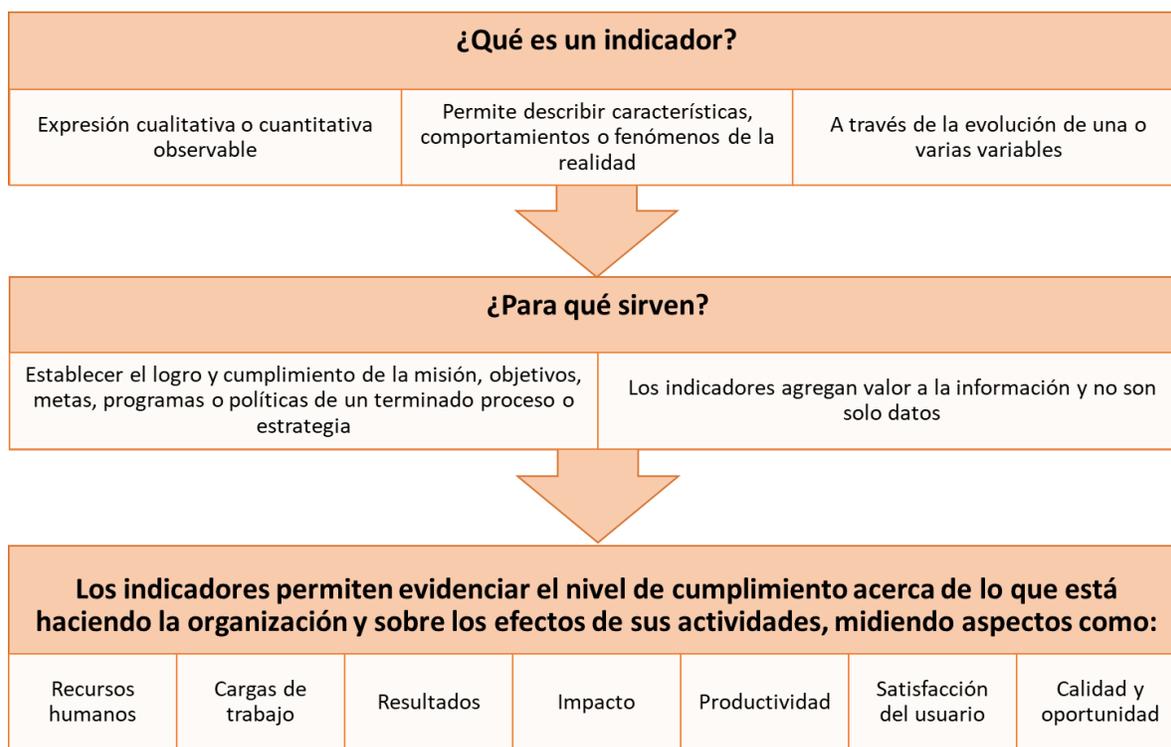


## ANEXO 1.

# GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES

Los indicadores de gestión permiten recopilar información para un análisis ágil que permita una toma de decisiones soportada en los resultados de la gestión. Poder realizar una medición constante permite “comparar una magnitud con un patrón preestablecido, lo que permite observar el grado en que se alcanzan las actividades propuestas dentro de un proceso específico” (DAFP, 2012, pág. 13), la ilustración 1 presenta un resumen de **¿Qué son y para qué sirven los indicadores?**

Ilustración 1. Qué es y para qué un indicador

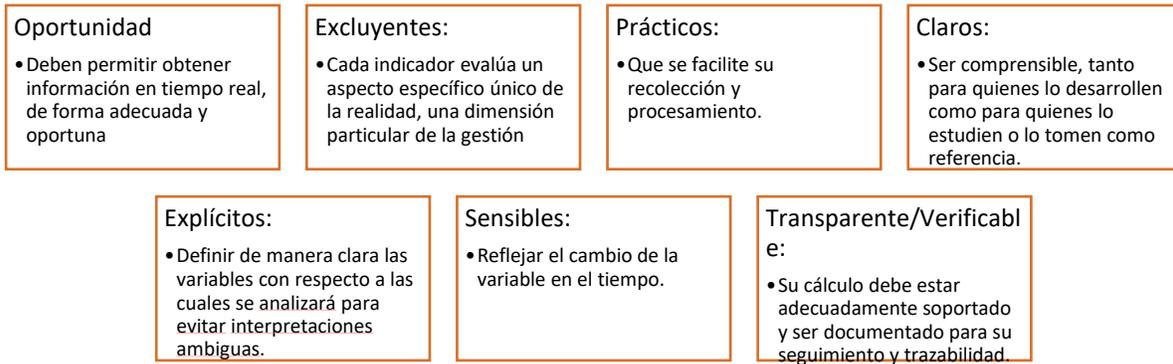


Fuente: adaptado de (DAFP, 2012)

### Características de los Indicadores

Los indicadores deben cumplir con unos requisitos y elementos para poder apoyar la gestión en el cumplimiento de los objetivos institucionales. Deben ser **pertinentes**, para facilitar la toma de decisiones; **precisos**, en la medida que revela fielmente el comportamiento de la variable medida; **oportunos**, en cuanto a su disponibilidad y **económicos**, en cuanto al costo de obtener la información es razonable frente a los beneficios de su análisis (DAFP, 2012).

**Las características más relevantes son las siguientes:**



**Tipología de los Indicadores**

Desde un punto de vista de operación por procesos, los indicadores pueden medir dimensiones de eficiencia, eficacia, efectividad y economía, en los últimos años, se ha incluido también indicadores frente al desempeño ambiental de la organización.

*Ilustración 2. Tipos de indicadores*

# Tipos de indicadores

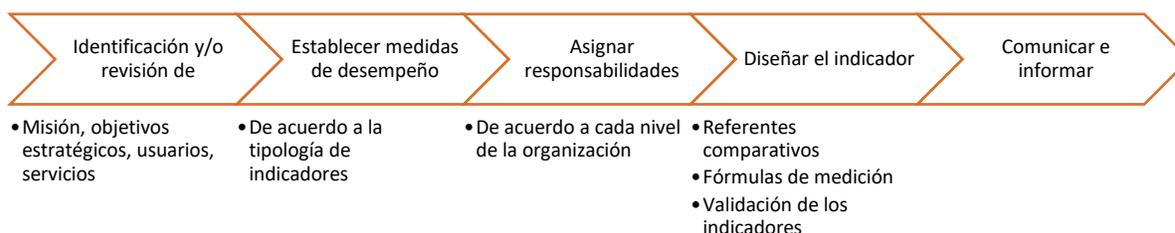
<p><b>Eficacia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El cumplimiento de planes y programas, evaluando la oportunidad (cumplimiento de la meta en el plazo estipulado), al igual que la cantidad (volumen de bienes y servicios generados en el tiempo).</li> <li>• Ejemplos:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• % de contratos revisados y aprobados</li> <li>• % población vulnerable cubierta con el programa</li> <li>• % satisfacción del usuario</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Eficiencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se enfoca en el control de los recursos o las entradas del proceso; evalúan la relación entre los recursos y su grado de aprovechamiento por parte de los mismos.</li> <li>• Ejemplo:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Costo de un servicio en relación al número de usuario</li> </ul> </li> <li>• Costo total del progrma / total de beneficiarios</li> </ul>	<p><b>Efectividad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Involucra la eficiencia y la eficacia, es decir el logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles.</li> <li>• Ejemplos:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• % disminución en PQRs</li> <li>• % disminución de accidentes laborales</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Economía</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La capacidad de una institución para generar y movilizar adecuadamente los recursos financieros en pos del cumplimiento de sus objetivos.</li> <li>• Ejemplos:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento de costos por errores de contratos</li> <li>• Ahorros realizados por contrrtos</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Ambientales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de diferentes actividades para una gestión ambiental</li> <li>• Ejemplos             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso eficiente del agua</li> <li>• Reducción del consumo de papel</li> </ul> </li> </ul>
---	---	--	---	---

Fuente: (DAFP, 2012)

## ¿Cómo construir un indicador?

El proceso de construcción de indicadores debe partir de la revisión de la planeación estratégica de la organización, para así definir ¿qué se quiere medir?, se debe ser consecuente también con el uso que se dará a esa información recolectada, por lo cual también es conveniente preguntarse ¿quién utilizará la información?, seguidamente se deben fijar ciclos de medición, respondiendo a ¿cada cuánto se debe medir?, de esta manera se tendrá un flujo continuo de información que permita finalmente realizar comparaciones y puesta en marcha de planes de mejoramiento. Se recomienda el proceso descrito en la siguiente ilustración.

Ilustración 3. Proceso de construcción de un indicador



Fuente: (DAFP, 2012)

La construcción de un indicador debe verse reflejada en una “hoja del indicador” la cual debe tener en cuenta al menos la siguiente estructura base (Guinart, 2003):

- **Objetivo.** Señalar el para qué se establece el indicador y qué mide.
- **Definición.** Debe ser simple y clara, e incluir además solo una característica.
- **Responsabilidad.** Indica el proceso dueño del indicador y, por lo tanto, los responsables de las acciones que se deriven del mismo.
- **Recursos.** De personal, instrumentos, informáticos, entre otros.
- **Periodicidad.** Debe ser la suficiente para informar sobre la gestión.
- **Nivel de referencia.** Pueden ser metas, datos históricos, un estándar establecido, un requerimiento del cliente o de la competencia, o una cifra acordada por consenso en el grupo de trabajo.
- **Puntos de lectura.** Debe tenerse claro en qué punto se llevará a cabo la medición, al inicio, en una etapa intermedia o al final del proceso.

La construcción de la hoja de vida finaliza el proceso de diseño del indicador, siendo necesario después de esto informar y comunicar su uso e importancia en los procesos de medición de resultados de la organización.

### Trabajos citados

DAFP. (2012). Guía para la construcción de indicadores de gestión. Bogotá. D.C: Departamento administrativo de la función pública.

Guinart, I. (2003). Indicadores de Gestión para las Entidades Públicas. VII Congreso Internacional del CLAD sobre la reforma del Estado y de la Administración Pública. Panamá.