	<b>GESTIÓN CALIDAD</b>	<b>GGC – IT - 04 VERSIÓN 2</b>
	<b>INDICADORES DE GESTION</b>	<b>PAGINA 1 DE 4</b>

### 1. Propósito

Establecer las pautas para el diseño de indicadores de gestión para los diferentes procesos permitiendo hacer un seguimiento a la veracidad y fiabilidad de la información, crear bases para las acciones a tomar en el presente y futuro y determinar si lo planteado está cumpliendo con los objetivos del proceso.

### 2. Alcance.

Debe ser aplicado por todas las autoridades y responsables de los procesos identificados en el sistema de gestión de la calidad.

### 3. Responsable

La autoridad y la responsabilidad frente a los mecanismos de control al documento es el Jefe de Calidad y la aplicación por parte de todos los responsables de los procesos.

### 4. Definiciones:


- **Indicador:** Relación entre las variables cuantitativas o cualitativas, que permite observar y la situación y las tendencias de cambio generadas en el objeto o fenómeno observado, respecto a objetivos y metas previstos e influencias esperadas.
- **El indicador de eficacia o resultados:** Mide el logro de los resultados propuestos, indica si se hicieron las cosas que se debían hacer, los aspectos correctos del proceso, (realización de las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados). Está relacionado con aspectos externos
- **Indicadores de eficiencia o gestión:** Miden el nivel de ejecución del proceso, se concentran en el cómo se hicieron las cosas y miden el rendimiento de los recursos utilizados por un proceso (Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados). Está relacionado con aspectos internos

### 5. Políticas

**5.1** El jefe del proceso es responsable de fijar la meta para cada indicador y garantizar que este sea informativo, medible, entendible y controlable.

**5.3** Los indicadores deben de subirse al SITE SGC dentro de los diez (10) primeros días de cada mes según sea la frecuencia de medición y avisar por correo electrónico a la Gestión de Calidad, la actualización realizada.


**5.4** Si un Indicador en tres (3) meses consecutivos no cumple la meta propuesta, el jefe del proceso debe evaluar la situación y proponer una acción correctiva, permitiendo replantear el indicador.

	<b>GESTIÓN CALIDAD</b>	<b>GGC – IT - 04 VERSIÓN 2</b>
	<b>INDICADORES DE GESTION</b>	<b>PAGINA 2 DE 4</b>

## 6. Desarrollo

**6.1 Nombre del Indicador:** Hace referencia a lo que el indicador esta midiendo.

**6.2 Fecha de entrega del indicador:** Fecha en que se sube el indicador al SITE.

	<b>GESTION CALIDAD</b>	<b>GGC-FT-10 VERSION 3</b>
	<b>INDICADOR DE GESTIÓN</b>	<b>PAGINA 1 DE 1</b>
<b>Nombre del indicador</b>		<b>Fecha Entrega:</b>

**6.3 Objetivo estratégico:** Identificar a cuál de los 5 objetivos estratégicos de DUANA Y CIA LTDA permite medir el cumplimiento con dicho indicador.

**6.4 Proceso:** Nombre del proceso que está realizando el indicador.

**6.5 Responsable de cálculo:** Cargo de la persona que esta responsable de la realización y evaluación del indicador.

Objetivo estratégico que pertenece	Proceso	Responsable de calcularlo


**6.6 Frecuencia de cálculo:** Es el tiempo en que se va a medir el indicador (mensual, trimestral, semestral etc.)

**6.7 Método de cálculo:** Se debe definir cual es el método para realizar el calculo del indicador, estableciendo unidades y características, de tal manera que sea claro y entendible para cualquier persona.

Frecuencia de cálculo
Método de cálculo

**6.8 Meta:** Valor máximo o mínimo que se debe alcanzar para determinar si se está cumpliendo con los objetivos.

**6.9 Unidad:** se refiere a la unidad de medida que se utiliza para los resultados del indicador (porcentaje, numero entero, cifra.)

	<b>GESTIÓN CALIDAD</b>	<b>GGC – IT - 04 VERSIÓN 2</b>
	<b>INDICADORES DE GESTION</b>	<b>PAGINA 3 DE 4</b>

**6.10 Observaciones para el cálculo:** Puntualiza de donde se obtiene la información para el cálculo. (informes,.jasper, archivos, cartas.)

<b>Meta</b>	<b>Observaciones para el cálculo</b>
<b>Unidad</b>	

**6.11 Característica de calidad:** Nos indica si la meta establecida debe estar por encima o por debajo de la misma. Se resalta la flecha según sea el caso.

<b>Característica de calidad</b>	
	ENTRE MAS ALTO EL VALOR DE ESTE INDICADOR MEJOR
	ENTRE MAS BAJO EL VALOR DE ESTE INDICADOR MEJOR

**6.12 Fuente de información:** Relaciona la fuente de donde se adquiere la información.


**6.13 Archivo donde se guarda:** Ubicación de donde queda guardado dicho indicador.

**6.14 Fecha de medición:** Periodo que se está midiendo.

<b>Fuente información</b>	
<b>Archivo donde se guarda</b>	
<b>Fecha de medición</b>	

**6.15 Resultados:** Es la parte donde se registran el periodo y el resultado obtenido periodo a periodo según sea el tiempo estipulado para hacer comparativo.

<b>Resultados</b>	
<b>Periodo</b>	<b>Variable 1</b>

	<b>GESTIÓN CALIDAD</b>	<b>GGC – IT - 04 VERSIÓN 2</b>
	<b>INDICADORES DE GESTION</b>	<b>PAGINA 4 DE 4</b>

**6.16 Especificaciones del indicador:** Son los resultados del periodo para sacar el método de cálculo.

<b>ESPECIFICACIONES DEL INDICADOR</b>	

**6.17 Análisis:** Breve resumen de la tendencia del indicador en el mes y el análisis de los datos generados en el mes.

<p align="center"><b>ANALISIS</b></p> <p align="center">(comprende un breve resumen de la tendencia del indicador en el mes y el analisis de los datos generados en el mes )</p>

**6.18 Genera ACM, N° y justificación:** Breve Resumen sobre la generación de ACM según sea la tendencia del indicador, el número de la ACM es asignado por Gestion de Calidad.

<b>GENERA ACM</b>	<b>ACM N°</b>
SI:      NO:	
<p align="center"><b>JUSTIFICACION ACM</b></p> <p align="center">( Breve resumen sobre la generacion de ACM según la tendencia del indicador y el tipo de ACM a tomar)</p>	

**6.19 Grafico:** Espacio para realizar el grafico con los datos reportados en el campo de resultados permitiendo analizar la tendencia de forma más fácil.

**Aprobado por: Jefe de Calidad**  
**El día: 27 de febrero del 2018**