

UNE 66175 : 2003



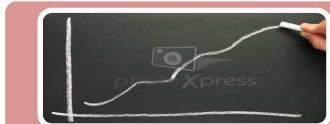
GUÍA PARA LA IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE INDICADORES



UNE 66175 : 2003



Finalidad de la norma UNE 66175:2003



Indicadores y Cuadros de Mando: concepto y características



Diseño de indicadores y Cuadros de Mando



Implantación de indicadores y Cuadros de Mando



Explotación de la información



Examen periódico

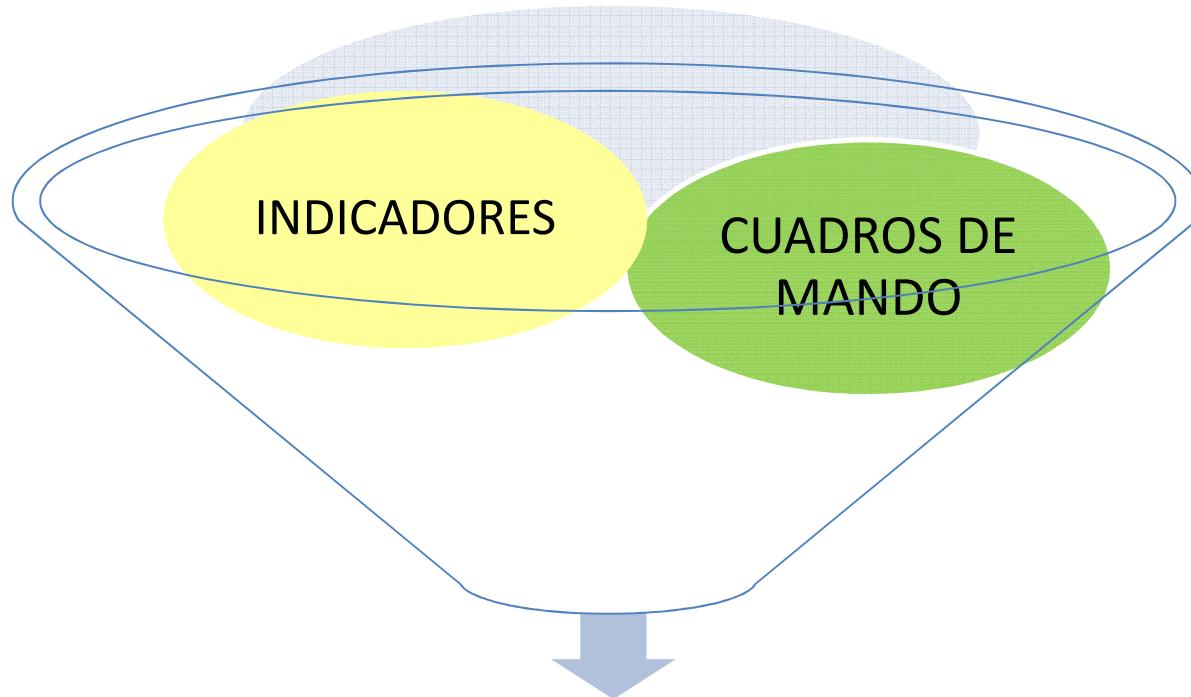


Bibliografía y enlaces



Finalidad de la norma UNE 66175:2003

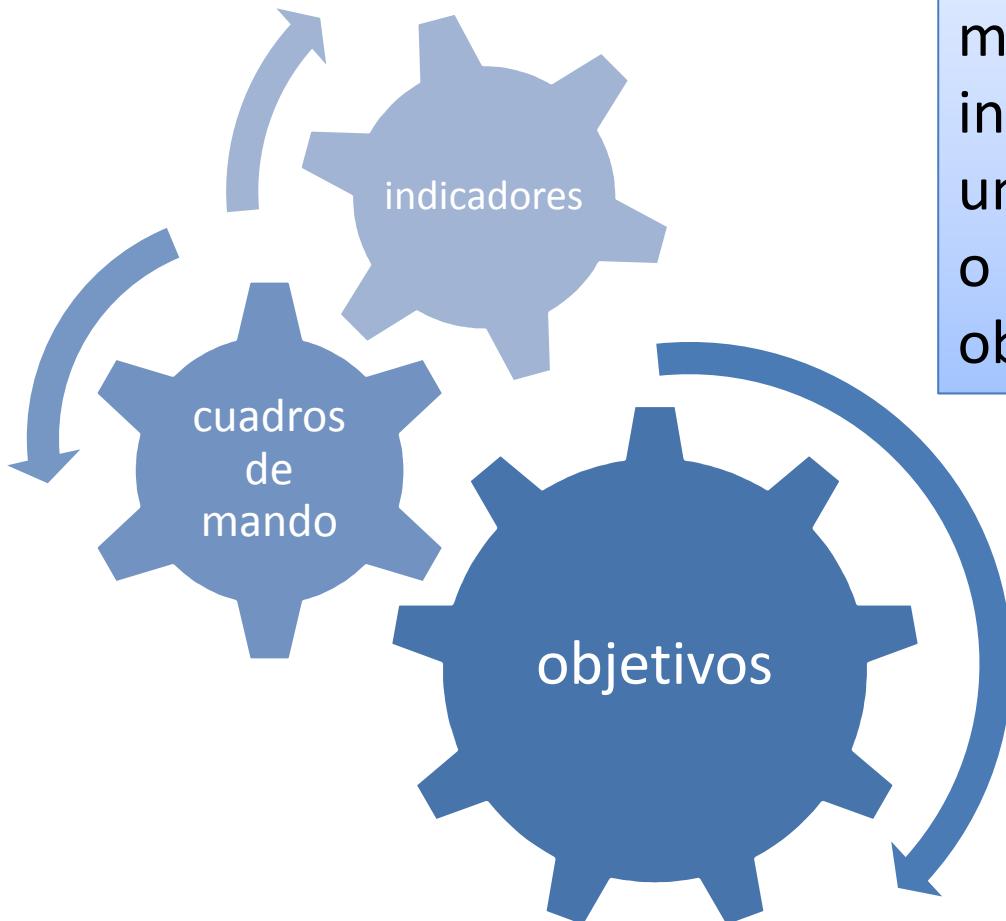
Facilitar el establecimiento de :



**MIDEN ELEMENTOS CONCERNIENTES AL FUNCIONAMIENTO DE
UNA ORGANIZACIÓN Y *FACILITAN* LA TOMA DE DECISIONES**



Finalidad de la norma UNE 66175:2003



Los indicadores y cuadros de mando son herramientas indispensables para dirigir una organización, un equipo o un proceso y alcanzar los objetivos previstos.



INDICADORES Y CUADROS DE MANDO:

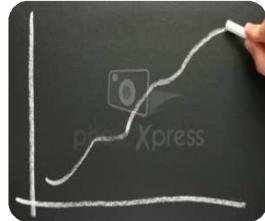
Concepto

INDICADOR

- Datos o conjunto de datos que ayudan a **medir objetivamente** la evolución de un proceso o de una actividad (p.e.: nº de alumnos/as matriculados/as en el primer curso de un grado).

CUADRO DE
MANDO

- **Herramienta de gestión** que recoge un conjunto coherente de indicadores que proporcionan a la alta dirección una visión comprensible de sus áreas de responsabilidad, de forma que le *facilita la toma de decisiones* y le permite *alinear los recursos y los procesos con las estrategias de la organización*.



INDICADORES: Características





Diseño de Indicadores



- Seleccionar indicador “**RENTABLE**”: la información a recabar justifica el esfuerzo invertido en su obtención
- **Denominación**: definir el **concepto** a valorar (rapidez de respuesta, nivel de satisfacción con el servicio, etc.)
- **Forma de cálculo**: un recuento, un porcentaje, etc.
- Determinar su **periodicidad**: trimestral, anual...
- Señalar **fuentes** para la obtención de datos
- Modo de **representación**: diagramas, tabla cifrada...
- Definir **responsables** para la recogida de la información, su análisis y explotación y la comunicación de resultados
- Definir **umbrales u objetivos**: mínimo y/o máximo, valor a conseguir...





Diseño de Cuadros de Mando

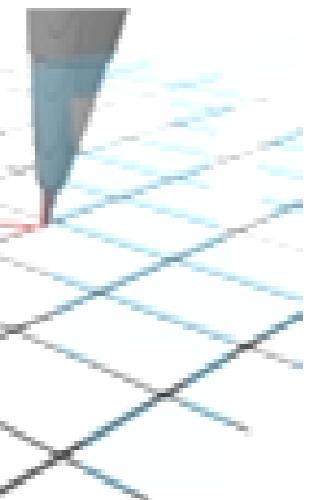
Sólo información **imprescindible**,
¡¡representar un nº reducido de indicadores!!

Destacar **lo relevante** para la Organización,
¡¡parámetros que no evolucionan según lo previsto!!

Simplificar su representación usando gráficos, tablas,
curvas, colores...

Uniformidad para contrastar resultados entre diferentes
áreas

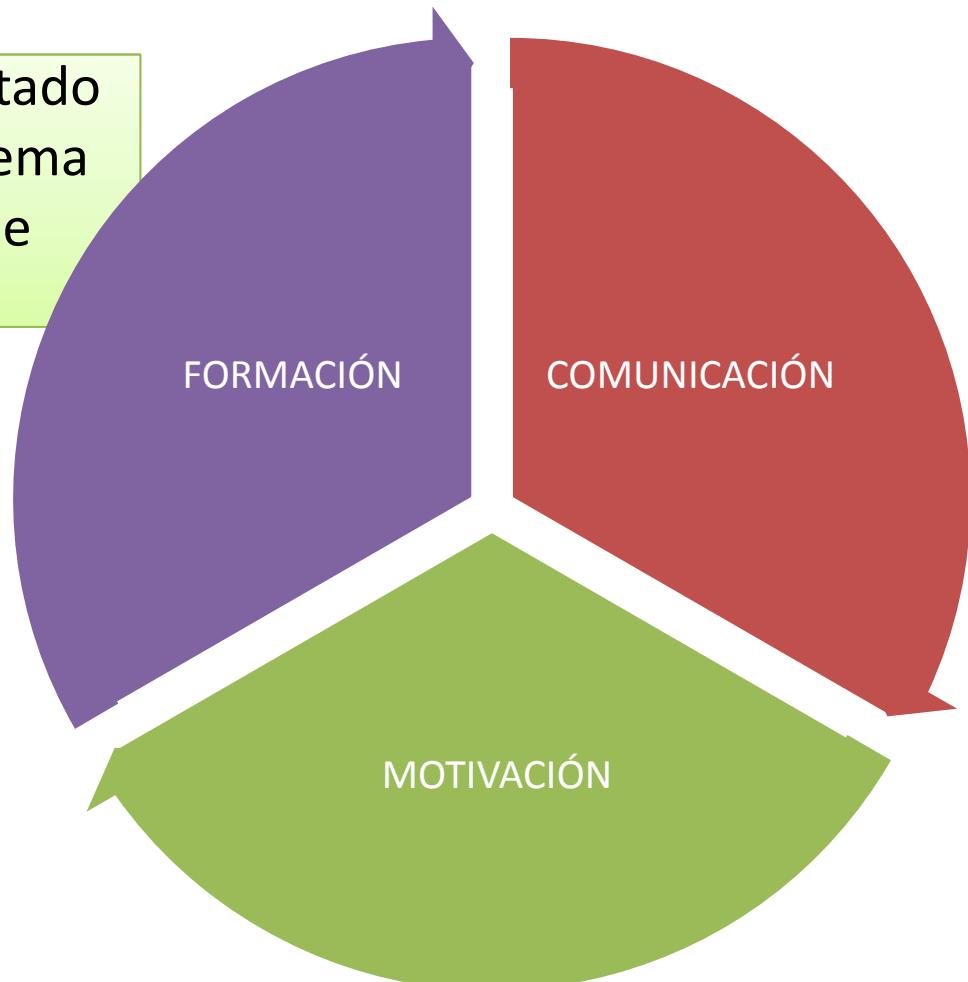
number





Implantación de Indicadores y Cuadros de Mando

Involucrar al personal afectado en la implantación del sistema de indicadores y cuadros de mando





Validación de Indicadores y Cuadros de Mando

Después de la puesta en marcha de los indicadores...los **¡¡VALIDAMOS!!**
si son **útiles y rentables**:

INDICADORES

Compatibles con otros indicadores para contrastar resultados

Representan claramente el **aspecto** que se desea conocer

Periodicidad **adecuada**

Representación gráfica **clara**

CUADROS DE MANDO

Aportan **visión global** de la unidad

Representan el **grado de cumplimiento** de objetivos

Facilitan la toma de decisiones

Compensan el coste de su desarrollo con la utilidad





Explotación de la información

Justifica el sistema de indicadores y cuadros de mando:



A la vista de los resultados, el/la responsable del proceso puede proponer acciones para corregir la tendencia detectada por el indicador y llevarla hacia el objetivo



Examen periódico del sistema de Indicadores y Cuadro de Mando





Bibliografía y enlaces

www.aenor.es

<http://www.centrosdeexcelencia.com/dotnetnuke/Portals/0/Gu%C3%ADa%20indicadores%20web.pdf>

