

# UNE 66175 : 2003



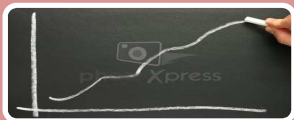
## GUÍA PARA LA IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE INDICADORES



# 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

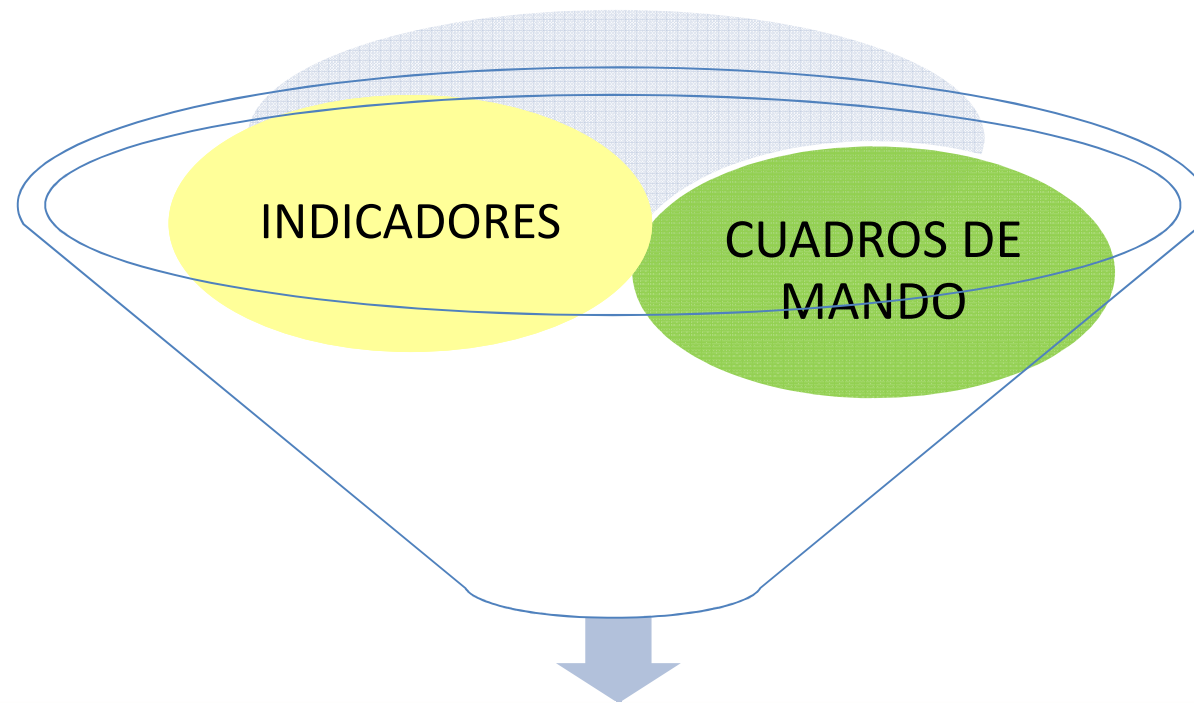


Bibliografía y enlaces



# Finalidad de la norma UNE 66175:2003

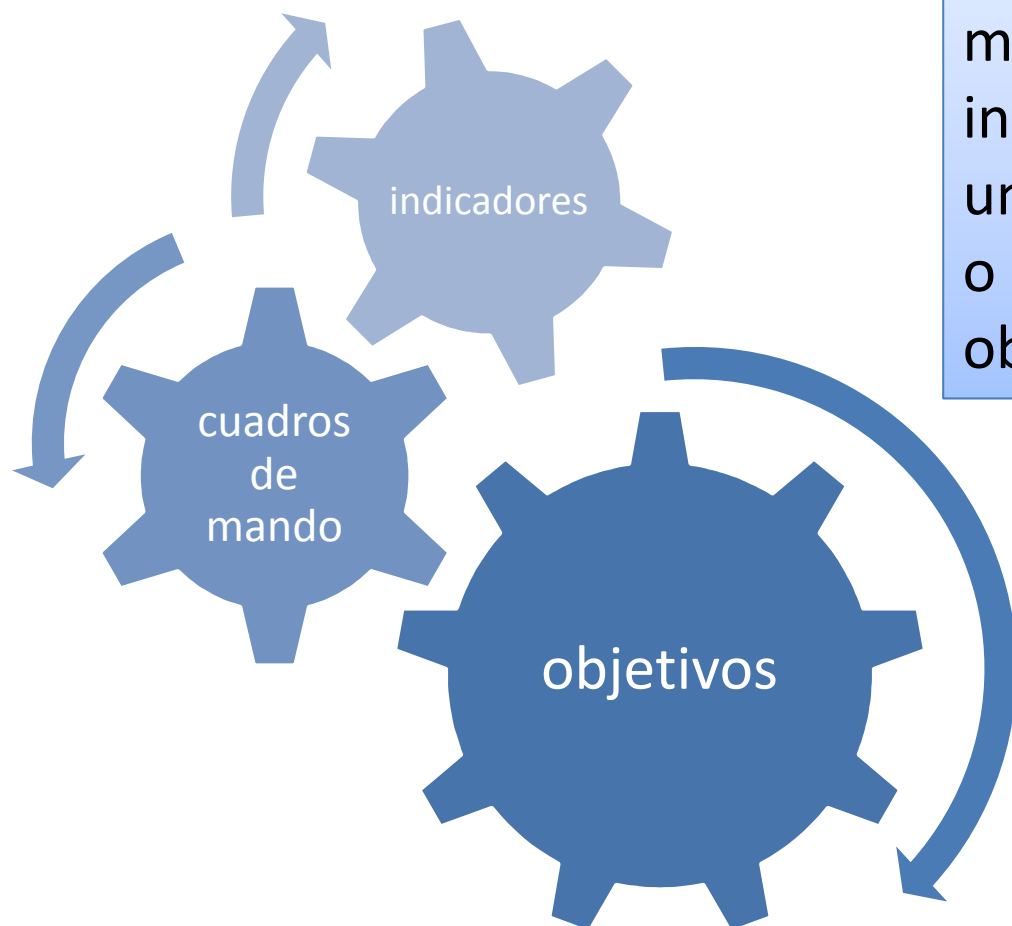
Facilitar el establecimiento de :



***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







# 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

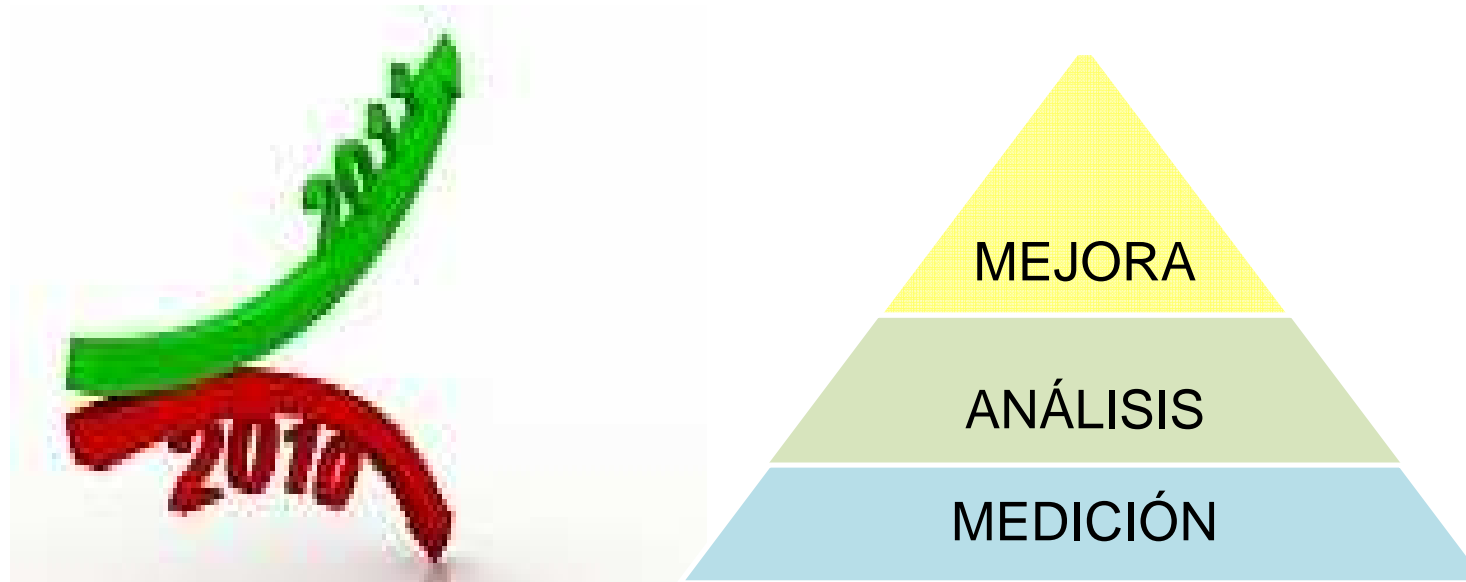
**Compensan** el coste de su desarrollo con la utilidad





# Explotación de la información

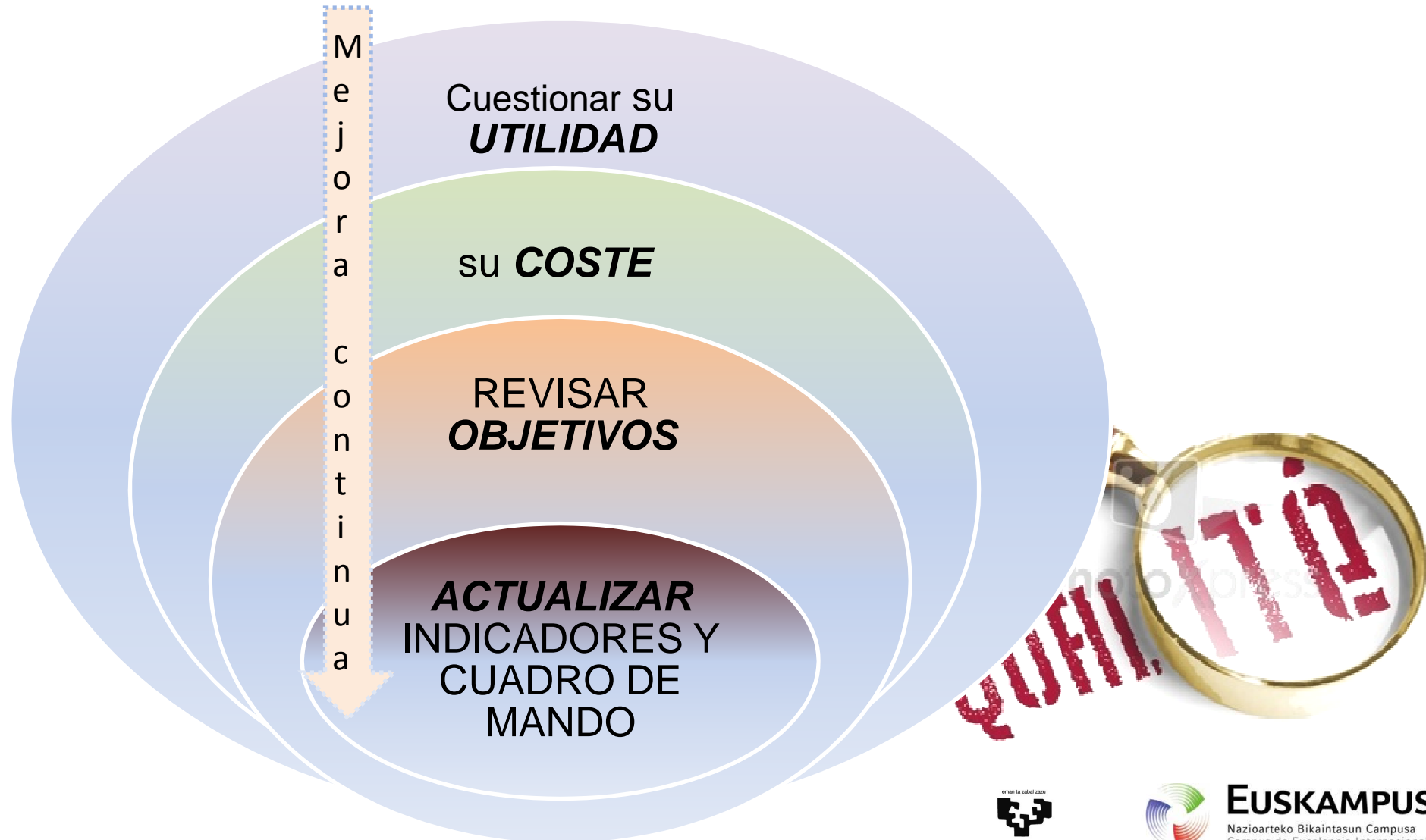
Justifica el sistema de indicadores y cuadros de mando:



*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.aenor.es)

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



**EUSKAMPUS**  
Nazioarteko Bikaintasun Campusa  
Campus de Excelencia Internacional