

Instructivo: "ELABORACION DE FICHA DE INDICADORES"

Código: MP07-IT04
Revisión: 01
Cláusula: 4.4.1 ISO 9001
ISO 14001
ISO 45001

Elaborado por:  	Revisado por:  	Aprobado por: 
---	--	--

1. OBJETIVO:

Definir las actividades para la elaboración de la ficha de indicadores de los procesos de ELECTROPERU como parte de la implementación del Sistema Integrado de Gestión – SIG bajo un enfoque basado en procesos, en concordancia con los lineamientos de FONAFE.

2. BASE LEGAL:

- Decreto Legislativo N° 1031, Decreto Legislativo que promueve la eficiencia de la actividad empresarial del Estado, su reglamento y modificatorias.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Manual Corporativo: "Manual para la implementación del Sistema Integrado de Gestión bajo un enfoque basado en Procesos", aprobado mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 029-2018/DE-FONAFE y modificado mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 027-2020/DE-FONAFE de 16/04/2020.

3. ALCANCE:

Comprende todas las áreas, procesos y actividades de la empresa y la responsabilidad de su elaboración es de todas la Gerencias y Sub-Gerencias de la empresa.

4. RESPONSABILIDADES:

Encargado de la gestión por procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar soporte técnico para la documentación de procesos. • Coordinar con los dueños de proceso la documentación de los procesos y/o SIG. • Realizar seguimiento al cumplimiento de los indicadores para la medición de los procesos. • Definir el lenguaje, la notación y el software a utilizar para la documentación de los procesos.
Dueño de proceso Nivel 0 (macro proceso)	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar el desempeño de los principales indicadores de gestión del proceso nivel 0. • Proponer los indicadores y la ficha de indicadores asociados a los procesos.
Dueño de proceso Nivel 1 hasta Nivel 2	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar y/o revisar la elaboración de la documentación de procesos, así como mantener la documentación actualizada. • Proponer los indicadores y la ficha de indicadores asociados a los procesos. • Dueño de proceso de nivel 1 o nivel 2: responsable de documentar el proceso de forma adecuada y mantenerlo

Instructivo: "ELABORACION DE FICHA DE INDICADORES"

Código: MP07-IT04
Revisión: 01
Cláusula: 4.4.1 ISO 9001
ISO 14001
ISO 45001

- actualizado, bajo los estándares definidos.
- Involucra a todos los participantes del proceso para que conozcan el proceso de forma íntegra.
 - Involucra a otras áreas participantes del proceso a mapear, actualizar o mejorar un proceso.

5. DESCRIPCIÓN:

5.1 DEFINICIONES

Ficha de procedimiento	Documento en el que se define los elementos claves de un indicador
Indicador	Medida asociada a una característica del resultado, del proceso o del uso de recursos, que permite a través de su medición en periodos sucesivos y por comparación, su evaluación periódica, de manera que se verifique el cumplimiento de los objetivos y requisitos establecidos.
Eficacia	Consecución de los objetivos, metas y estándares orientados a la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente. Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
Eficiencia	Optimización de los resultados alcanzados por la empresa con relación a los recursos disponibles e invertidos en su consecución. Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

5.2 ASPECTOS GENERALES

5.2.1 Consideraciones básicas

- La herramienta utilizada para la elaboración de las fichas de indicadores es Microsoft Excel.
- La fuente es Calibri tamaño 12.
- El dueño del proceso debe participar en la determinación de sus indicadores, a fin de que:
 - Se garantice que los indicadores representan el desempeño operacional del proceso y/o su nivel de colaboración con los objetivos del negocio.
 - Se sienta comprometido con el cumplimiento de éstos.
- Los pasos por seguir en la determinación de los indicadores de un proceso son:
 - Identificar claramente el objetivo del proceso.
 - Determinar lo que se quiere medir, teniendo en cuenta el objetivo del proceso y sus dimensiones: eficacia, eficiencia, calidad.
 - Determinar la forma de calcularlo y definir el nombre del indicador.
 - Establecer las fuentes de procedencia de los datos y medios de

Instructivo: "ELABORACION DE FICHA DE INDICADORES"

Código: MP07-IT04
Revisión: 01
Cláusula: 4.4.1 ISO 9001
ISO 14001
ISO 45001


verificación.

- Determinar la periodicidad del indicador.
- Establecer las metas.
- Describir el indicador a través de la ficha de indicador.

5.3 ELABORACIÓN DE FICHA DE INDICADORES

5.3.1 Encabezado

El encabezado está compuesto por el logo, el nombre de la ficha, la fecha, el código y la versión.

	FORMATO	
	Ficha de Indicador	Fecha:
	Código:	Versión:

5.3.2 Identificación del indicador

En la ficha de indicador, se muestra la información del indicador.

TIPO DE INDICADOR	Eficiencia		Eficacia	
NOMBRE DEL INDICADOR				
CÓDIGO DEL INDICADOR		VERSIÓN DEL INDICADOR		
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR				
OBJETIVO DEL INDICADOR				
RESPONSABLE DEL INDICADOR				

Componente	Descripción
Tipo de indicador	Puede ser de eficiencia o eficacia
Nombre del indicador	Nombre del indicador
Código del indicador	Código del indicador
Versión del indicador	Versión del indicador
Descripción del indicador	Descripción breve del indicador
Objetivo del indicador	Finalidad que persigue el indicador
Responsable del indicador	Nombre del encargado de indicador

Instructivo: "ELABORACION DE FICHA DE INDICADORES"

Código: MP07-IT04
 Revisión: 01
 Cláusula: 4.4.1 ISO 9001
 ISO 14001
 ISO 45001

5.3.3 Medición del indicador

FORMA DE CÁLCULO			
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES			
FUENTE DE INFORMACIÓN			
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN		UNIDAD DE MEDIDA	
LÍNEA DE BASE		META	
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN			

Componente	Descripción
Forma de cálculo	Descripción de la fórmula para calcular el valor del indicador
Descripción de las variables	Información de las variables que intervienen en el cálculo del indicador
Fuente de información	Origen de la información: reportes, sistemas, otros
Periodicidad de la medición	Frecuencia con la que se realiza la medición del indicador
Unidad de medida	Cantidad estandarizada de medición del indicador
Línea base	Valor que se ha obtenido como base del indicador
Meta	Valor máximo que se espera lograr
Responsable de la medición	Área que realiza la medición del indicador

5.3.4 Información del proceso o subproceso asociado al indicador

PROCESO / SUBPROCESO	
NOMBRE DEL PROCESO NIVEL X	
CÓDIGO DEL PROCESO	
DUEÑO DEL PROCESO	

Componente	Descripción
Nombre del proceso nivel N	Nombre del proceso de nivel 1 o nivel 2, al que corresponde el indicador
Código del proceso	Código del proceso de nivel 1 o nivel 2
Dueño del proceso	Nombre del dueño del proceso

Instructivo: "ELABORACION DE FICHA DE INDICADORES"

Código: MP07-IT04
 Revisión: 01
 Cláusula: 4.4.1 ISO 9001
 ISO 14001
 ISO 45001

5.3.5 Información de aprobación

INFORMACIÓN DE LA APROBACIÓN					
ELABORADO POR			HOMOLOGADO POR		
REVISADO POR			APROBADO POR		
FECHA DE APROBACIÓN			RESPONSABLE DE ALMACENAMIENTO		
			LUGAR DE ALMACENAMIENTO		

Componente	Descripción
Elaborado por	Colocar el nombre, cargo y visto de quién o quiénes elaboraron la ficha de indicador, que deben ser los participantes del proceso
Revisado por	Colocar el nombre, cargo y visto de quién revisa la ficha de indicador, que debe ser el dueño del proceso de nivel 0
Homologado por	Colocar el nombre, cargo y visto de quién homologa la ficha de indicador, que debe ser el encargado de la gestión por procesos
Aprobado por	Colocar el nombre, cargo y visto de quién aprueba la ficha de indicador, que debe ser el dueño del proceso de nivel 0
Fecha de aprobación	Colocar la fecha de aprobación de la ficha de indicador
Responsable del almacenamiento	Responsable de la custodia del almacenamiento de la ficha
Lugar de almacenamiento	Nombre del área responsable en que se almacenará la ficha

6. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

No aplica.

7. CONTROL DE CAMBIOS

Corresponde a la primera versión del documento.

8. ANEXOS

Anexo 1. Ficha de indicador

Instructivo: "ELABORACION DE FICHA DE INDICADORES"

Código: MP07-IT04
Revisión: 01
Cláusula: 4.4.1 ISO 9001
ISO 14001
ISO 45001

ANEXO 1. FICHA DE INDICADOR

FORMATO		
Ficha de Indicador		
Fecha:		
Código:	Versión:	
TIPO DE INDICADOR	Eficiencia	Eficacia
NOMBRE DEL INDICADOR		
CÓDIGO DEL INDICADOR	VERSIÓN DEL INDICADOR	
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR		
OBJETIVO DEL INDICADOR		
RESPONSABLE DEL INDICADOR		
FORMA DE CÁLCULO		
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES		
FUENTE DE INFORMACIÓN		
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	
LÍNEA DE BASE	META	
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN		
PROCESO / SUBPROCESO		
NOMBRE DEL PROCESO NIVEL X		
CÓDIGO DEL PROCESO		
DUEÑO DEL PROCESO		
INFORMACIÓN DE LA APROBACIÓN		
ELABORADO POR		HOMOLOGADO POR
REVISADO POR		APROBADO POR
FECHA DE APROBACIÓN		RESPONSABLE DE ALMACENAMIENTO
		LUGAR DE ALMACENAMIENTO