

METODOLOGÍA E INDICADORES DE DESEMPEÑO

INTRODUCCIÓN

Los indicadores de desempeño son instrumentos que proporcionan información cuantitativa sobre el desenvolvimiento y logros de una institución, programa, actividad o proyecto a favor de la población u objeto de su intervención, en el marco de sus objetivos estratégicos y su misión.

GLOSARIO

Indicador: Dato o información que sirve para conocer o valorar las características y la intensidad de un hecho o para determinar su evolución futura

Gestión: Acción o trámite que, junto con otros, se lleva a cabo para conseguir o resolver una cosa.

Planificación: Proceso bien meditado y con una ejecución metódica y estructurada, con el fin de obtener un objetivo determinado

Riesgo: se define como la combinación de la probabilidad de que se produzca un evento y sus consecuencias negativas

Índice: Valor que da la expresión matemática (indicador) al introducirle datos y se obtienen para evaluarlos a través de diagnóstico.

Planificación Estratégica

La Planificación Estratégica es un proceso sistemático y organizado, conducido sobre la base de una realidad que permite decidir anticipadamente:

- ¿Qué tipo de esfuerzos de planificación deben hacerse?
- ¿Cuándo y cómo deben realizarse?
- ¿Quién los llevará a cabo?
- ¿Qué se hará con los resultados?

Igualmente, como proceso, es continuo, específicamente en cuanto a la formulación de estrategias, ya que el entorno o medio ambiente donde se desenvuelve la empresa, no es estático. Es decir, cambiante.

Objetivos de la Planificación Estratégica

1. Identificación de opciones para aprovechar oportunidades / reducir riesgos.
2. Utilización óptima de los recursos.
3. Consecución de metas.
4. Agregación de valor a la empresa.

Control y Gestión

Gestión es un conjunto de decisiones y acciones requeridas para hacer que un ente cumpla su propósito formal, de acuerdo a su misión en el contexto y bajo la guía de una planificación de sus esfuerzos. Gestión comprende el proceso de técnicas, conocimientos y recursos, para llevar a cabo la solución de tareas eficientemente.

El control consiste en el conjunto de acciones efectuadas con el propósito de que las actividades se realicen de conformidad con el plan.

Control de Gestión

Es la actividad encargada de vigilar la calidad del desempeño, el cual se debe concentrar fundamentalmente en el ámbito económico, en el conjunto de medidas y en los indicadores, que se deben trazar para que todos visualicen una imagen común de eficiencia.

Control de Gestión es “la intervención inteligente y sistemática realizada por personas sobre el conjunto de decisiones, acciones y recursos que requiere un ente para satisfacer sus propósitos, con la intención de coadyuvar a que sea exitoso en lo que se propone”.

El control de gestión tiene que ver con la planificación, ejecución y dirección, y mide la calidad del desempeño, a través de indicadores.

Indicador: Es una expresión matemática de lo que se quiere medir, con base en factores o variables claves y tienen un objetivo y cliente predefinido. Los indicadores de acuerdo a sus tipos (o referencias) pueden ser históricos, estándar, teóricos, por requerimiento de los usuarios, por lineamiento político, planificado, etc.

$$\text{INDICADOR} = \frac{\mathbf{a \text{ (unidad)}}}{\mathbf{b \text{ (unidad)}}$$

Índice: Valor que da la expresión matemática (indicador) al introducirle datos y se obtienen para evaluarlos a través de diagnóstico.

$$\text{ÍNDICE} = \frac{\mathbf{10 \text{ (toneladas)}}}{\mathbf{100 \text{ (HH)}}} = \mathbf{0,1 \text{ toneladas / HH}}$$

¿Para qué medir?

- Para poder interpretar lo que está ocurriendo.
- Para tomar medidas cuando las variables se salen de los límites establecidos

PROGRAMA PRESUPUESTARIO OOSELITE:

El Organismo Operador del Servicio de Limpia de Tehuacán cuenta con un programa presupuestario basado en plan estatal de desarrollo en el eje 3. Gobierno honesto y al servicio de la gente, que al igual se vincula al plan municipal de desarrollo del H. Ayuntamiento de Tehuacán en el **“Eje 3. Infraestructura, sustentabilidad y servicios públicos de calidad”, Objetivo 9 “Impulsar el bienestar social y el desarrollo económico municipal a través de la ejecución de obras estratégicas y el incremento de la cobertura de servicios públicos en la cabecera y las juntas auxiliares”, Estrategia 2. “Inversión en infraestructura y servicios públicos municipales de calidad para mejorar las condiciones de vida de la población, incentivar el desarrollo municipal y brindar atención oportuna al tejido social”.**

Dicho programa se divide en indicadores estratégicos y de gestión los cuales se mencionan a continuación:

Indicadores Estratégicos:

1.-

FIN																	
RESUMEN NARRATIVO	INCREMENTAR LA COBERTURA DE LOS SERVICIOS DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SOLIDOS																
Indicador																	
NOMBRE	MEJORAR Y AMPLIAR LAS RUTAS DE COBERTURA DE LOS SERVICIOS DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SOLIDOS																
DIMENSIÓN A MEDIR	Eficacia	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	MENSUAL	MÉTODO DE CALCULO	(V1/V2)*100												
TIPO DE INDICADOR	Estratégico	TIPO DE FÓRMULA	Porcentaje	COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR HACIA LA META	Ascendente												
LINEA BASE				META DEL INDICADOR													
VALOR				AÑO													
PROGRAMADO																	
VARIABLES	NOMBRE	UNIDAD DE MEDIDA	CALENDARIO - PROGRAMADO												TOTAL	META PROGRAMADA EN EL AÑO	
			PROGRAMADO VARIABLE 1	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV			DIC
VARIABLE 1	TONELADAS RECOLECTADAS DE RESIDUOS SOLIDOS	TONELADAS	PROGRAMADO VARIABLE 1	6300	6300	6300	6300	6300	6300	6300	6300	6300	6300	6300	6300	75600	1.80%
VARIABLE 2	USUARIOS BENEFICIADOS	PERSONAS	PROGRAMADO VARIABLE 2	30000	30000	30000	30000	30000	30000	30000	30000	30000	30000	30000	30000	420000	
REALIZADO																	
VARIABLES	NOMBRE	UNIDAD DE MEDIDA	CALENDARIO - PROGRAMADO												TOTAL	RESULTADO ALCANZADO EN EL AÑO	
			REALIZADO VARIABLE 1	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV			DEC
VARIABLE 1	TONELADAS RECOLECTADAS DE RESIDUOS SOLIDOS	TONELADAS	REALIZADO VARIABLE 1														#¡VALOR!
VARIABLE 2	USUARIOS BENEFICIADOS	PERSONAS	REALIZADO VARIABLE 2														
CUMPLIMIENTO FINAL																	

2.-

PROPÓSITO					
RESUMEN NARRATIVO	IMPULSAR LA LIMPIEZA Y BUENA IMAGEN PARA EL BIENESTAR SOCIAL Y SANITARIO EN LA CABECERA MUNICIPAL Y JUNTAS AUXILIARES				
Indicador					
NOMBRE	REALIZAR CAMPAÑAS DE LIMPIEZA Y DE RECAUDACION PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DEL ORGANISMO				
DIMENSION A MEDIR	Eficacia	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	BIMESTRAL	MÉTODO DE CALCULO	V1/V2
TIPO DE INDICADOR	Estratégico	TIPO DE FÓRMULA	Promedio	COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR HACIA LA META	Ascendente
LINEA BASE			META DEL INDICADOR		
VALOR			AÑO		
			2019		

PROGRAMA PRESUPUESTARIO																		
Nombre del Programa			LIMPIA Y RECOLECCION DE RESIDUOS SOLIDOS															
Unidad(es) Responsable(s)			GERENCIA GENERAL Y GERENCIA OPERATIVA															
Costo Total del Programa																		
PROGRAMADO																		
VARIABLES	NOMBRE	UNIDAD DE MEDIDA	CALENDARIO - PROGRAMADO												TOTAL	META PROGRAMADA EN EL AÑO		
			PROGRAMADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV			DIC	
VARIABLE 1	CAMPAÑAS REALIZADAS	CAMPAÑAS	PROGRAMADO VARIABLE 1	1		1		1		1		1		1		1	6	0.00
VARIABLE 2	USUARIOS BENEFICIADOS	CIUDADANOS	PROGRAMADO VARIABLE 2	7500		7500		7500		7500		7500		7500		7500	450000	
REALIZADO																		
VARIABLES	NOMBRE	UNIDAD DE MEDIDA	CALENDARIO - PROGRAMADO												TOTAL	RESULTADO ALCANZADO EN EL AÑO		
			REALIZADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV			DIC	
VARIABLE 1	CAMPAÑAS REALIZADAS	CAMPAÑAS	REALIZADO VARIABLE 1															#¡VALOR!
VARIABLE 2	USUARIOS BENEFICIADOS	CIUDADANOS	REALIZADO VARIABLE 2															
												CUMPLIMIENTO FINAL						
Explicaciones y causas de las variaciones al cumplimiento de la programación, ¿Por qué no se cumplió o por qué se superó considerablemente lo programado?																		

3.-

Indicador																	
NOMBRE	REALIZAR CAPACITACIONES Y CAMPAÑAS DE CONCIENCIACION A ECUELAS, EMPRESAS Y CIUDADANIA EN GENERAL PROMOVRIENDO LA REDUCCION Y LA SEPARACION DE DESECHOS SOLIDOS																
DIMENSION A MEDIR	Eficacia	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	BIMESTRAL	MÉTODO DE CALCULO	(V1/V2)*100												
TIPO DE INDICADOR	Estratégico	TIPO DE FÓRMULA	Porcentaje	COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR HACIA LA META	Ascendente												
LINEA BASE			META DEL INDICADOR														
VALOR			AÑO														
			2019														
PROGRAMADO																	
VARIABLES	NOMBRE	UNIDAD DE MEDIDA	CALENDARIO - PROGRAMADO												TOTAL	META PROGRAMADA EN EL AÑO	
			PROGRAMADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV			DIC
VARIABLE 1	CAMPAÑAS Y CAPACITACIONES REALIZAS	CAPACITACIONES	PROGRAMADO VARIABLE 1		1		1		1		1		1		1	6	100.00%
VARIABLE 2	ESCUELAS Y EMPRESAS VISITADAS	ESCUELAS	PROGRAMADO VARIABLE 2		1		1		1		1		1		1	6	
REALIZADO																	
VARIABLES	NOMBRE	UNIDAD DE MEDIDA	CALENDARIO - PROGRAMADO												TOTAL	RESULTADO ALCANZADO EN EL AÑO	
			REALIZADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV			DIC
VARIABLE 1	CAMPAÑAS Y CAPACITACIONES REALIZAS	CAPACITACIONES	REALIZADO VARIABLE 1														#¡VALOR!
VARIABLE 2	ESCUELAS Y EMPRESAS VISITADAS	ESCUELAS	REALIZADO VARIABLE 2														
												CUMPLIMIENTO FINAL					
Explicaciones y causas de las variaciones al cumplimiento de la programación, ¿Por qué no se cumplió o por qué se superó considerablemente lo programado?																	

4.-

COMPONENTE 4 RESUMEN NARRATIVO		INSTALACIONES APROPIADAS Y MEJOR SERVICIO A LA CIUDADANÍA																	
Indicador																			
NOMBRE	MEJORAR LA IMAGEN DE NUESTRO ORGANISMO ASI COMO CAPACITACION Y CONTINUAS PLATICAS DEL PERSONAL PARA MEJORAR LA ATENCION A LOS USUARIOS																		
DIMENSION A MEDIR	Eficiencia	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	MENSUAL			MÉTODO DE CALCULO	V1/V2												
TIPO DE INDICADOR	Estratégico	TIPO DE FÓRMULA	Promedio			COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR HACIA LA META													
LINEA BASE						META DEL INDICADOR													
VALOR		AÑO																	
PROGRAMADO																			
VARIABLES	NOMBRE	UNIDAD DE MEDIDA	CALENDARIO - PROGRAMADO												TOTAL	META PROGRAMADA EN EL AÑO			
			PROGRAMADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV			DIC		
VARIABLE 1	SERVICIOS BRINDADOS	SERVICIO	PROGRAMADO VARIABLE 1	5470	5470	5470	5470	5470	5470	5470	5470	5470	5470	5470	5470	5470	5470	65640	1.00
VARIABLE 2	USUARIOS SATISFECHOS	USUARIO S	PROGRAMADO VARIABLE 2	5470	5470	5470	5470	5470	5470	5470	5470	5470	5470	5470	5470	5470	5470	65640	
REALIZADO																			
VARIABLES	NOMBRE	UNIDAD DE MEDIDA	CALENDARIO - PROGRAMADO												TOTAL	PROCENTAJE PROGRAMADO EN EL AÑO			
			REALIZADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV			DIC		
VARIABLE 1	SERVICIOS BRINDADOS	SERVICIO	REALIZADO VARIABLE 1																# VALOR
VARIABLE 2	USUARIOS SATISFECHOS	USUARIO S	REALIZADO VARIABLE 2																
CUMPLIMIENTO FINAL																			
Explicaciones y causas de las variaciones al cumplimiento de la programación, ¿Por qué no se cumplió o por qué se superó considerablemente lo programado?																			

5.-

PROGRAMA PRESUPUESTARIO																			
Nombre del Programa		LIMPIA Y RECOLECCION DE RESIDUOS SOLIDOS																	
Unidad(es) Responsable(s)		GERENCIA GENERAL Y GERENCIA OPERATIVA																	
Costo Total del Programa																			
COMPONENTE 5 RESUMEN NARRATIVO		EFICIENTAR EL COBRO POR LA RECOLECCION DE RESIDUOS SOLIDOS PARA INCREMENTAR LA RECAUDACION																	
Indicador																			
NOMBRE	RECAUDACION OPORTUNA																		
DIMENSION A MEDIR	Eficacia	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	MENSUAL			MÉTODO DE CALCULO	(V1/V2)*100												
TIPO DE INDICADOR	Estratégico	TIPO DE FÓRMULA	Porcentaje			COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR HACIA LA META	Ascendente												
LINEA BASE						META DEL INDICADOR													
VALOR		2019																	
PROGRAMADO																			
VARIABLES	NOMBRE	UNIDAD DE MEDIDA	CALENDARIO - PROGRAMADO												TOTAL	META PROGRAMADA EN EL AÑO			
			PROGRAMADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV			DIC		
VARIABLE 1	RECAUDACION OPORTUNA	MILLONES	PROGRAMADO VARIABLE 1	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	54	0.01%
VARIABLE 2	USUARIOS SATISFECHOS	USUARIOS	PROGRAMADO VARIABLE 2	77500	77500	77500	77500	77500	77500	77500	77500	77500	77500	77500	77500	77500	77500	530000	
REALIZADO																			
VARIABLES	NOMBRE	UNIDAD DE MEDIDA	CALENDARIO - PROGRAMADO												TOTAL	PROCENTAJE PROGRAMADO EN EL AÑO			
			REALIZADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV			DIC		
VARIABLE 1	RECAUDACION OPORTUNA	MILLONES	REALIZADO VARIABLE 1																# VALOR
VARIABLE 2	USUARIOS SATISFECHOS	USUARIOS	REALIZADO VARIABLE 2																
CUMPLIMIENTO FINAL																			
Explicaciones y causas de las variaciones al cumplimiento de la programación, ¿Por qué no se cumplió o por qué se superó considerablemente lo programado?																			

Indicadores de Gestión:

1.-

COMPONENTES																			
COMPONENTE 1 RESUMEN NARRATIVO	AMPLIACION DE LA COBERTURA EN LA RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SOLIDOS																		
Indicador																			
NOMBRE	DISEÑAR ESTRATEGIAS PARA QUE EL SERVICIO DE RECOLECCION DE RESIDUOS SOLIDOS LLEGUE A TODA LA CIUDADANIA																		
DIRENSION A MEDIR	Eficiencia	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	MENSUAL	MÉTODO DE CALCULO	(V1/V2)*100														
TIPO DE INDICADOR	Gestión	TIPO DE FÓRMULA	Promedio	COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR HACIA LA META	Ascendente														
LINEA BASE							META DEL INDICADOR												
VALOR							AÑO												
PROGRAMADO																			
VARIABLES	NOMBRE	UNIDAD DE MEDIDA	CALENDARIO - PROGRAMADO												TOTAL	META PROGRAMADA EN EL AÑO			
			PROGRAMADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV			DIC		
VARIABLE 1	RECORRIDOS DE CAMIONES RECOLECTORES	KM	PROGRAMADO VARIABLE 1	7200	7200	7200	7200	7200	7200	7200	7200	7200	7200	7200	7200	7200	7200	86400	0.10
VARIABLE 2	USUARIOS BENEFICIADOS	USUARIOS	PROGRAMADO VARIABLE 2	75000	75000	75000	75000	75000	75000	75000	75000	75000	75000	75000	75000	75000	75000	900000	
REALIZADO																			
VARIABLES	NOMBRE	UNIDAD DE MEDIDA	CALENDARIO - PROGRAMADO												TOTAL	RESULTADO ALCANZADO EN EL AÑO			
			REALIZADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV			DIC		
VARIABLE 1	RECORRIDOS DE CAMIONES RECOLECTORES	KM	REALIZADO VARIABLE 1																#VALORI
VARIABLE 2	USUARIOS BENEFICIADOS	USUARIOS	REALIZADO VARIABLE 2																
CUMPLIMIENTO FINAL																			
Explicaciones y causas de las variaciones al cumplimiento de la programación. ¿ Por qué no se cumplió o por qué se superó considerablemente lo programado?																			

2.-

COMPONENTE 2 RESUMEN NARRATIVO	INVERSIÓN FINANCIERA EN EQUIPO ESPECIALIZADO PARA RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SOLIDOS																		
Indicador																			
NOMBRE	ADQUISICION MABILIARIO URBANO PARA MANEJO E RESIDUOS SOLIDOS																		
DIRENSION A MEDIR	Calidad	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ANUAL	MÉTODO DE CALCULO															
TIPO DE INDICADOR	Gestión	TIPO DE FÓRMULA	Otras	COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR HACIA LA META	Ascendente														
LINEA BASE							META DEL INDICADOR												
VALOR							AÑO												
PROGRAMADO																			
VARIABLES	NOMBRE	UNIDAD DE MEDIDA	CALENDARIO - PROGRAMADO												TOTAL	META PROGRAMADA EN EL AÑO			
			PROGRAMADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV			DIC		
VARIABLE 1	ADQISICION DE MAQUINARIA Y EQUIPO	PIEZAS	PROGRAMADO VARIABLE 1				300	300	300	100								1000	CAPTURAR EL RESULTADO DEL INDICADOR
VARIABLE 2	MEJORES SERVICIOS A LA CIUDADANIA	USUARIOS	PROGRAMADO VARIABLE 2				30000	30000	30000	30000								140000	
REALIZADO																			
VARIABLES	NOMBRE	UNIDAD DE MEDIDA	CALENDARIO - PROGRAMADO												TOTAL	RESULTADO ALCANZADO EN EL AÑO			
			REALIZADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV			DIC		
VARIABLE 1	ADQUISICION DE MAQUINARIA Y EQUIPO	PIEZAS	REALIZADO VARIABLE 1																CAPTURAR EL RESULTADO DEL INDICADOR
VARIABLE 2	MEJORES SERVICIOS A LA CIUDADANIA	USUARIOS	REALIZADO VARIABLE 2																
CUMPLIMIENTO FINAL																			
Explicaciones y causas de las variaciones al cumplimiento de la programación. ¿ Por qué no se cumplió o por qué se superó considerablemente lo programado?																			

PROGRAMA PRESUPUESTARIO

Nombre del Programa LIMPIA Y RECOLECCION DE RESIDUOS SOLIDOS

Unidad(es) Responsable(s) GERENCIA GENERAL Y GERENCIA OPERATIVA

Costo Total del Programa

REALIZADO																			
VARIABLES	NOMBRE	UNIDAD DE MEDIDA	CALENDARIO - PROGRAMADO												TOTAL	RESULTADO ALCANZADO EN EL AÑO			
			REALIZADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV			DIC		
VARIABLE 1	ADQUISICION DE MAQUINARIA Y EQUIPO	PIEZAS	REALIZADO VARIABLE 1																CAPTURAR EL RESULTADO DEL INDICADOR
VARIABLE 2	MEJORES SERVICIOS A LA CIUDADANIA	USUARIOS	REALIZADO VARIABLE 2																
CUMPLIMIENTO FINAL																			
Explicaciones y causas de las variaciones al cumplimiento de la programación. ¿ Por qué no se cumplió o por qué se superó considerablemente lo programado?																			