
 Sunass <small>El regulador del agua potable</small>	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN		
	FORMATO	FICHA TÉCNICA DE INDICADOR DE PROCESO			
	Código: GDI-MAS-FM011	Versión: 004	Fecha de vigencia: 06/12/2023	Página 1 de 4	

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR DE PROCESO

Modificado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Sandra Diaz Guerra Especialista en Procesos	Kelly Paz Orellana Jefa (e) de la Unidad de Modernización	Kelly Paz Orellana Jefa (e) de la Unidad de Modernización

 Sunass <small>El regulador del agua potable</small>	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN		
	FORMATO		FICHA TÉCNICA DE INDICADOR DE PROCESO		
	Código: GDI-MAS-FM011		Versión: 004	Fecha de vigencia: 06/12/2023	Página 2 de 4

CONTROL DE CAMBIOS

N°	Ítems	Descripción del cambio (*)
1	-	<ul style="list-style-type: none"> Se reemplazó en todo el contenido del formato el término “puesto” por “cargo”.
2	SECCIÓN IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR	<ul style="list-style-type: none"> Se modificó la instrucción de los campos “Objetivo del proceso” y “Finalidad del indicador”, para aclarar que información se debe completar en cada caso.
3	SECCIÓN FORMULACIÓN DEL INDICADOR	<ul style="list-style-type: none"> Se modificó la instrucción de los campos “Unidad de medida”, “Frecuencia de medición”, “Descripción de la variable”, para precisar que información se debe completar en cada caso. Se modificó el nombre del campo “origen de datos” por “fuente de datos”, para aclarar que se debe indicar de que fuente se obtiene la información de la variable. En consecuencia, se modificó la instrucción para completar este campo.
4	SECCIÓN METAS	<ul style="list-style-type: none"> Se modificó el número de rangos de tolerancia de 4 a 5 niveles y su denominación de “No aceptable, Aceptable, satisfactorio y sobresaliente” a “Crítico regular, aceptable, bueno y sobresaliente”, en aplicación de lo dispuesto por la Gerencia General en el Memorando Múltiple N° 00280-2023-SUNASS-GG. Se modificó el nombre del campo “Fuente de datos” por “Fuente de datos de periodos anteriores”, para aclarar que se debe indicar de que fuente se obtiene la información del campo “Resultados periodos anteriores”. En consecuencia, se modificó la instrucción para completar este campo.
	SECCIÓN RESPONSABLES	<ul style="list-style-type: none"> Se agregó la instrucción “siglas de la unidad de organización” en el campo “responsable del seguimiento y de reportar los resultados”, a fin de precisar a qué unidad de organización pertenece el/la coordinador/a de calidad.
5	NOTAS	<ul style="list-style-type: none"> Se modificó la nota número 3, que contiene la descripción de los nuevos rangos de tolerancia.

(*) Los cambios señalados son respecto a la versión anterior.

Fecha de aprobación¹: dd/mm/aaaa

1. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

Proceso de nivel N	<Nombre del proceso de nivel N al que pertenece el indicador>	Dueño/a del proceso	<Cargo del/ de la dueño/a del proceso>
Objetivo del proceso	<Completar el objetivo del proceso, según lo señalado en su respectiva ficha de caracterización>		
Código del Indicador	Nombre del Indicador <Nombre del indicador>	Tipo de Indicador ²	<clasificación del indicador>
0X-XXX-XXX-IND-NX Código asignado por la UM	Finalidad del Indicador	<Describir la finalidad de la medición>	

2. FORMULACIÓN DEL INDICADOR


Fórmula del indicador	<Fórmula matemática por medio del cual se determina el cálculo del indicador. Por ejemplo: A/B*100>	Unidad de medida	<Indique como se expresa el valor determinado (porcentaje, días, entre otros)>
		Frecuencia de medición	<Indique la periodicidad de medición del indicador (mensual, trimestral, entre otros)>

Variable	Nombre de la Variable	Descripción de la Variable	Fuente de Datos
A	<Denominación de la variable A>	<Describir en que consiste la variable A>	<Indique la fuente de donde se obtiene la información de la variable A>
B	<Denominación de la variable B>	<Describir en que consiste la variable B>	<Indique la fuente de donde se obtiene la información de la variable B>
.	.	.	.
N	<Denominación de la variable N>	<Describir en que consiste la variable N>	<Indique la fuente de donde se obtiene la información de la variable N>

3. METAS

Resultados periodos anteriores		Rangos de Tolerancia ³				
<Periodo 1>	<sino existe valor colocar N.A.>	Crítico	Regular	Aceptable	Bueno	Sobresaliente
<Periodo 2>	<sino existe valor colocar N.A.>	[Valor 1 – Valor 2[[Valor 2 – Valor 3[[Valor 3 – Valor 4[[Valor 4 – Valor 5[[Valor 5 – Valor 6]
<Periodo 3>	<sino existe valor colocar N.A.>					

Fuente de Datos de Periodos Anteriores	<Indique la fuente de datos de donde se obtiene la información de periodos anteriores. Si es la primera medición del indicador colocar N.A.>	Tendencia del indicador ⁴	<Indique si la tendencia es "Hacia Arriba" o "Hacia Abajo">
--	--	--------------------------------------	---

 Sunass El regulador del agua potable	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN		
	FORMATO		FICHA TÉCNICA DE INDICADOR DE PROCESO		
	Código: GDI-MAS-FM011	Versión: 004	Fecha de vigencia: 06/12/2023	Página 4 de 4	

4. RESPONSABLES

Responsable del análisis de resultados y de la toma de acción	Responsable del seguimiento y de reportar los resultados
Dueño/a del Proceso	Coordinador/a de Calidad de la <siglas de la unidad de organización>

Elaborado por:	Revisado por	Aprobado por
<Nombre y cargo de la persona que elabora o actualiza el documento >	<Nombre y cargo de la persona que revisa el documento>	<Nombre y cargo del/ de la dueño/a del proceso de nivel 0>

NOTAS:

¹ Cuando se trate de una actualización se modificará el texto a "Fecha de actualización".

² Colocar la clasificación del indicador:

- Eficiencia: relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- Eficacia: grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- Efectividad: mide el impacto (positivo y/o negativo) de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.
- Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

³ Colocar los rangos de tolerancia teniendo en cuenta que:

- Crítico: indica que el desempeño del proceso se encuentra por debajo de la meta establecida como regular (mínima), no cumple con su objetivo y requiere de acciones inmediatas para mejorar.
- Regular: indica que el desempeño del proceso tiene un grado de cumplimiento parcial y se deben tomar acciones para mejorarlo.
- Aceptable: indica que el desempeño del proceso tiene un mayor grado de cumplimiento, pero se debe seguir trabajando para mejorar el rendimiento del proceso.
- Bueno: indica que el proceso tiene un buen desempeño, pero se debe monitorear para mantener el rendimiento del proceso.
- Sobresaliente: indica que el proceso tiene un desempeño destacado y alcanzó la meta.

⁴ Colocar la tendencia del indicador teniendo en cuenta que:

- Hacia arriba: cuando el indicador tiene un comportamiento creciente, es decir va aumentando a medida que pasa el tiempo.
- Hacia abajo: cuando el valor del indicador muestra un comportamiento que va disminuyendo con el tiempo.