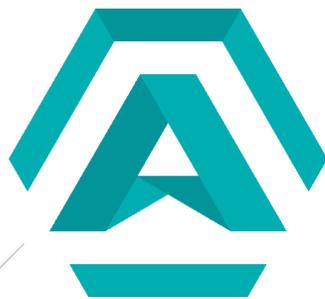


Anexo 4.
Guía Batería Indicadores de Seguimiento.
Balanced Scorecard (BSC).
Plan Estratégico Corporativo.



ADELI
EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO

Introducción

En cualquier organización, la medición y el seguimiento de indicadores son fundamentales para evaluar el desempeño, tomar decisiones informadas y alcanzar metas estratégicas. Esta guía ha sido diseñada para proporcionar a los equipos de los diferentes Procesos de ADELI una estructura clara y efectiva para el reporte y seguimiento de los indicadores del Plan Estratégico Corporativo 2024 – 2027 (BSC). Desde la definición de los indicadores clave hasta la presentación de resultados, cada paso se detalla para asegurar que los reportes sean precisos, comprensibles y útiles en todos los niveles de la Agencia.

El objetivo principal de esta guía es facilitar la comunicación efectiva de información crítica a través de reportes bien estructurados, que no solo informen, sino que también impulsen la acción y el mejoramiento continuo. Al seguir estas pautas, los responsables de elaborar reportes podrán contribuir significativamente al éxito organizacional de la Agencia al proporcionar datos claros y relevantes que guíen la toma de decisiones estratégicas.

Contenido

Introducción	1
Estrategia Corporativa	4
Guía	5
1. Proceso de Planeación Estratégica	5
1.1 Porcentaje de cumplimiento de objetivos estratégicos.....	5
1.2 Métrica para evaluar la identificación y mitigación de riesgos.....	6
1.3 Índice en comunicaciones.....	7
1.4 Cuadro de Mando Integral.....	8
2. Control Interno	9
2.1 Índice de Cumplimiento de normativas y regulaciones.....	9
2.2 Índice de detección de fraudes y errores.....	10
2.3 Eficacia de los controles clave.....	11
3. Proceso Operativo y de Proyectos	12
3.1 Días de Retraso en la Fecha de Inicio de un contrato.....	12
3.2 Días de Retraso en la Fecha de Finalización.....	12
3.3 Variación de la Programación del Contrato.....	13
3.4 Duración Total del Contrato.....	13
3.5 Desviación del Plazo Contractual	13
3.6 Satisfacción general en encuestas de satisfacción o percepción.....	14
4. Proceso Administrativo y Financiero	15
4.1 Índice de Cumplimiento de Normativas y Regulaciones Laborales.....	15
4.2 Tasa de respuesta a consultas ó PQRSDF.....	16
4.3 Tiempo de respuesta a consultas ó PQRSDF.....	16
4.4 Margen de utilidad.....	18
4.5 Ratios de Liquidez.....	18
4.6 Eficiencia Operativa.....	18
4.7 Endeudamiento y Solvencia.....	18

4.8 Rentabilidad ROA y ROE	19
5. Proceso Jurídico.....	20
5.1 Tiempo Promedio de Procesamiento de Contratos (TPPC).....	20

Estrategia Corporativa

El Balanced Scorecard (BSC) o Cuadro de seguimiento integral (PEC 2024 – 2027). Es una herramienta de gestión estratégica que permite a las organizaciones traducir su visión y estrategia en un conjunto coherente de indicadores de desempeño. Fue desarrollado por Robert Kaplan y David Norton en la década de 1990. La estrategia corporativa utilizando el Balanced Scorecard se basa en cuatro perspectivas clave:

- ❖ **Procesos Internos:** Esta perspectiva analiza los procesos internos críticos para la creación de valor. Se enfoca en la eficiencia y efectividad de los procesos operativos, la innovación y los ciclos de producción. Cuenta con Indicadores sobre la eficiencia, eficacia y efectividad, para el proceso de Planeación; Operativo, proyectos e interventoría; Seguimiento y supervisión de contratos; Control Interno; Proceso Administrativo; de comunicaciones y Procesos Jurídico para la planificación, seguimiento y control de contratación.
- ❖ **Proceso Financiero:** Esta perspectiva se centra en los resultados financieros y cómo la empresa está generando valor para sus accionistas. Incluye indicadores como Margen de utilidad, ratio de liquidez, eficiencia operativa, endeudamiento y solvencia y rentabilidad.
- ❖ **Clientes:** Aquí se evalúa cómo los clientes perciben la organización y cómo se está entregando valor a ellos. Los indicadores incluyen la tasa de respuesta a consultas y la satisfacción o percepción del cliente.
- ❖ **Aprendizaje y Crecimiento:** Se refiere a la capacidad de la Agencia ADELI para innovar, mejorar y aprender. Esta perspectiva evalúa el capital humano, la cultura corporativa, la infraestructura tecnológica y las capacidades organizativas. Sus Indicadores incluyen El cumplimiento de los Objetivos Estratégicos de la Agencia.

Guía

Reporte o seguimiento de Indicadores (BSC) del Plan Estratégico Corporativo (2024 – 2027).

1. Proceso de Planeación Estratégica

Responsable: Dirección de Planeación.

1.1 Porcentaje de cumplimiento de objetivos estratégicos.

Fórmula:

$$\text{Porcentaje de Cumplimiento} = \left(\frac{\text{Número de Objetivos Alcanzados}}{\text{Número Total de Objetivos}} \right) \times 100$$

1. Número de Objetivos Alcanzados: La cantidad de objetivos estratégicos que se han logrado durante el período establecido.
2. Número Total de Objetivos: La cantidad total de objetivos estratégicos que se han fijado para el período.

La fórmula final se ve así:

$$\text{Porcentaje de Cumplimiento} = \left(\frac{O_A}{O_T} \right) \times 100$$

Donde:

- O_A es el número de objetivos alcanzados.
- O_T es el número total de objetivos.

Por ejemplo, si tienes 10 objetivos estratégicos para un período y alcanzaste 7 de ellos, el cálculo sería:

$$\text{Porcentaje de Cumplimiento} = \left(\frac{7}{10} \right) \times 100 = 70\%$$

Este porcentaje dará una idea clara del grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos en el período establecido.

1.2 Métrica para evaluar la identificación y mitigación de riesgos.

Podemos combinar varios elementos clave que reflejen la efectividad del proceso.

Fórmula:

$$\text{Índice de Eficacia en la Identificación y Mitigación de Riesgos (IEMR)} \\ = \frac{(\text{Número de riesgos identificados} \times \text{Gravedad promedio de los riesgos})}{\text{Número total de riesgos} \times \text{Frecuencia de revisión de riesgos}}$$

Explicación de los componentes:

1. Número de riesgos identificados: Cuántos riesgos potenciales se han identificado durante el proceso de gestión de riesgos.
2. Gravedad promedio de los riesgos: Valoración promedio de la gravedad de los riesgos identificados, basada en una escala predefinida (por ejemplo, del 1 al 5 o del 1 al 10).
3. Número total de riesgos: Total de riesgos identificados en todo el proyecto o período evaluado.
4. Frecuencia de revisión de riesgos: Con qué frecuencia se revisan y actualizan los riesgos identificados a lo largo del ciclo de vida del proyecto o en la operación continua (por ejemplo, número de revisiones por mes o por trimestre).

Interpretación:

- Un valor más alto del Índice de Eficacia en la Identificación y Mitigación de Riesgos (IEMR) indica una mejor capacidad para identificar riesgos relevantes y mitigar su impacto.
- El IEMR permite comparar la efectividad de la gestión de riesgos en diferentes proyectos o periodos de tiempo, proporcionando una medida cuantitativa de la mejora o el desempeño relativo.

Se sugiere ajustar los valores y la escala de evaluación de acuerdo con las necesidades específicas y las características únicas de cada proyecto o contexto organizacional de la Agencia.

1.3 Índice en comunicaciones.

Implica evaluar cómo se gestionan y se transmiten los mensajes tanto interna como externamente. Es importante la parametrización dentro del Plan de Comunicaciones.

Fórmula:

$$\text{Índice de Eficiencia en Comunicaciones} = \frac{\text{Número de mensajes efectivos}}{\text{Número total de mensajes enviados}} \times 100$$

Donde:

- Número de mensajes efectivos: Representa la cantidad de mensajes que se entregaron correctamente y cumplieron con su propósito comunicativo. Esto puede incluir mensajes claros, comprensibles y relevantes para los destinatarios.
- Número total de mensajes enviados: Es la cantidad total de mensajes que la Agencia ha intentado enviar durante un período específico.
- Un índice alto indica que la mayoría de los mensajes enviados son efectivos y cumplen con los objetivos de comunicación de la Agencia.

Cómo interpretar este índice:

- Un índice bajo puede indicar problemas como falta de claridad en los mensajes, baja tasa de entrega o falta de relevancia para los destinatarios.

Consideraciones adicionales:

1. Definición de mensajes efectivos: Es crucial establecer criterios claros sobre qué constituye un mensaje efectivo en el contexto de la Agencia. Esto puede incluir la claridad del mensaje, la relevancia para el destinatario, la respuesta generada y el canal de difusión etc.
2. Inclusión de feedback y evaluación cualitativa: Además de utilizar esta fórmula cuantitativa, es importante recolectar feedback y realizar evaluaciones cualitativas para entender mejor la percepción y la efectividad de las comunicaciones.

3. Segmentación y análisis por tipo de mensaje: Puedes aplicar esta fórmula a diferentes tipos de comunicaciones (por ejemplo, comunicaciones internas vs externas, campañas específicas, comunicaciones de crisis, etc.) para obtener una visión más detallada y específica del rendimiento comunicativo.
4. Uso de herramientas de análisis y seguimiento: Se sugiere utilizar herramientas de análisis de comunicaciones para monitorear métricas como la tasa de apertura de correos electrónicos, el alcance y la interacción en publicaciones en redes sociales, la retroalimentación de encuestas internas, entre otros.

La anterior fórmula proporciona una manera estructurada de evaluar y mejorar continuamente el proceso de comunicaciones de la Agencia, ayudando a identificar áreas de mejora y a maximizar el impacto de las estrategias comunicativas implementadas.

1.4 Cuadro de seguimiento integral (PEC 2024 – 2027).

El uso de una herramienta como el Balanced Scorecard para monitorear y gestionar el desempeño del plan estratégico en varias dimensiones (financiera, clientes, procesos internos, aprendizaje y crecimiento) conlleva la consolidación de los resultados en un cuadro de seguimiento integral. Se sugiere realizarlo en Excel, Power BI o la implementación de un módulo programado de informes.

2. Control Interno

Responsable: Control Interno ADELI.

2.1 Índice de Cumplimiento de normativas y regulaciones.

Medir el cumplimiento de normativas y regulaciones puede implicar el uso de diferentes fórmulas o métricas según el contexto específico y las regulaciones aplicables atendidas por la Agencia.

Fórmula:

Índice de Cumplimiento (IC)

$$IC = \frac{N_{cumplidas}}{N_{total}} \times 100$$

Donde:

- $N_{cumplidas}$ es el número de normativas o regulaciones cumplidas.
- N_{total} es el número total de normativas o regulaciones que se deben cumplir.

Esta fórmula dará un porcentaje que indica el nivel de cumplimiento de las normativas y regulaciones. Puede ajustarse según el tipo y la cantidad de normativas que ADELI evalué. Además, es importante considerar qué criterios o medidas concretas se utilizan para determinar si una normativa se considera cumplida o no, ya que esto puede variar según el contexto y las especificaciones de cada regulación.

2.2 Índice de detección de fraudes y errores.

Es crucial para evaluar la efectividad de los controles internos y los procesos de auditoría.

Fórmula:

Índice de Detección de Fraudes y Errores (IDFE)

$$IDFE = \frac{F+E}{N} \times 100$$

Donde:

F: Es el número de fraudes detectados.

E: Es el número de errores detectados.

N: Es el número total de fraudes y errores esperados o estimados en el período evaluado.

Esta fórmula dará un porcentaje que indica la proporción de fraudes y errores detectados en relación con el total esperado. Algunos puntos a considerar:

- Definición de Fraude y Error: Es importante tener criterios claros sobre lo que se considera fraude y lo que se considera un error en el contexto específico de tu organización o proceso.
- Estimación de N: Determinar el número esperado de fraudes y errores. Se Puede utilizar datos históricos o estimaciones basadas en análisis de riesgos y controles.
- Periodo de Evaluación: Define el período de tiempo sobre el cual se está evaluando la detección de fraudes y errores (por ejemplo, mensual, trimestral, anual).
- Monitoreo Continuo: Este índice debe monitorearse de manera continua para evaluar la efectividad de los controles y la mejora en la detección de fraudes y errores a lo largo del tiempo.

Además, dependiendo de la complejidad y la especificidad de tu situación, es posible que se necesite ajustar la fórmula o complementarla con otros indicadores y medidas para obtener una evaluación más completa del índice de detección de fraudes y errores en ADELI.

2.3 Eficacia de los controles clave.

Fórmula:

Eficacia de Controles Clave (ECC)

$$ECC = \frac{N_{cumplidos}}{N_{planeados}} \times 100$$

Donde:

- **N cumplidos:** es el número de controles clave que han sido cumplidos satisfactoriamente según los criterios establecidos por la oficina de control interno.
- **N planeados:** es el número total de controles clave que deberían haber sido cumplidos dentro del período evaluado.

Esta fórmula proporcionará un porcentaje que indica la proporción de controles clave que se han cumplido efectivamente en comparación con los que estaban planeados o esperados. Es importante detallar a través un inventario de controles y frecuencia de seguimiento.

Consideraciones adicionales:

- **Definición de Controles Clave:** Es fundamental definir claramente qué se considera un control clave en la Agencia. Estos controles suelen estar relacionados con áreas críticas que afectan significativamente la operación, la seguridad o el cumplimiento.
- **Criterios de Cumplimiento:** Se debe establecer criterios claros y medibles para determinar si un control clave ha sido cumplido o no. Esto puede incluir estándares internos, regulaciones externas, mejores prácticas, entre otros.
- **Monitoreo y Evaluación Continua:** La medición de la eficacia de los controles clave debe ser un proceso continuo. Es recomendable realizar evaluaciones periódicas para identificar áreas de mejora y asegurar que los controles sigan siendo efectivos frente a los cambios en el entorno operativo y regulatorio.
- **Reporte y Comunicación:** Los resultados de esta medición deben ser comunicados de manera clara y oportuna a las partes interesadas pertinentes, incluyendo la alta dirección y el comité de auditoría si aplica.

Además de esta fórmula, se puede considerar desarrollar indicadores adicionales o ajustar la fórmula según las necesidades específicas de la Agencia y los requisitos del marco de control interno (MECI) que se utilizan.

3. Proceso Operativo y de Proyectos

Responsable: Dirección de operación y Proyectos.

3.1 Días de Retraso en la Fecha de Inicio de un contrato.

Mide el número de días entre la fecha de inicio programada y la fecha de inicio real.

Fórmula:

$$\text{Días de Retraso en la Fecha de Inicio} = \text{Fecha de Inicio Real} - \text{Fecha de Inicio Programada}$$

Interpretación: Un valor positivo indica un retraso, mientras que un valor negativo indica un inicio antes de lo programado.

3.2 Días de Retraso en la Fecha de Finalización.

Mide el número de días entre la fecha de finalización programada y la fecha de finalización real.

Fórmula:

$$\text{Días de Retraso en la Fecha de Finalización} = \text{Fecha de Finalización Real} - \text{Fecha de Finalización Programada}$$

Interpretación: Un valor positivo indica un retraso, mientras que un valor negativo indica una finalización antes de lo programado.

3.3 Variación de la Programación del Contrato.

Mide la desviación promedio del cronograma de los contratos.

Fórmula:

$$\text{Variación del Cronograma} = \text{Promedio (Días de Retraso en la Fecha de Inicio, Días de Retraso en la Fecha de Finalización)}$$

Interpretación: Valores más bajos indican una menor variación y mejor planificación.

3.4 Duración Total del Contrato.

Calcula la duración total del contrato desde la fecha de inicio hasta la fecha de finalización.

Fórmula:

$$\text{Duración Total del Contrato} = \text{Fecha de Finalización Real} - \text{Fecha de Inicio Real}$$

Interpretación: Útil para comparar la duración real frente a la duración estimada.

3.5 Desviación del Plazo Contractual

Mide la diferencia entre el plazo contractual estimado y el plazo contractual real.

Fórmula:

$$\text{Desviación del Plazo Contractual} = \text{Duración Total del Contrato} - \text{Duración Contractual Estimada}$$

Interpretación: Valores positivos indican que el contrato tomó más tiempo de lo estimado.

Ejemplo Práctico.

Imaginemos un contrato con la siguiente información:

Fecha de Inicio Programada: 1 de enero de 2024

Fecha de Inicio Real: 5 de enero de 2024

Fecha de Finalización Programada: 30 de junio de 2024

Fecha de Finalización Real: 15 de julio de 2024

Podemos calcular los siguientes indicadores:

Días de Retraso en la Fecha de Inicio:

Días de Retraso en la Fecha de Inicio = 5 de enero de 2024 - 1 de enero de 2024 = 4 días

Días de Retraso en la Fecha de Finalización:

Días de Retraso en la Fecha de Finalización = 15 de julio de 2024 - 30 de junio de 2024 = 15 días

Duración Total del Contrato:

Duración Total del Contrato = 15 de julio de 2024 - 5 de enero de 2024 = 192 días

Estos indicadores pueden ser implementados y monitoreados utilizando herramientas de gestión de proyectos como Microsoft Project, o incluso hojas de cálculo de Excel.

3.6 Satisfacción general en encuestas de satisfacción o percepción.

Fórmula:

$$\text{Índice de Satisfacción} = \left(\frac{\text{Número de respuestas positivas}}{\text{Número total de respuestas}} \right) \times 100$$

Donde:

- Número de respuestas positivas: Es la cantidad de encuestados que indicaron estar satisfechos o muy satisfechos.
- Número total de respuestas: Es el total de encuestados que respondieron la pregunta sobre satisfacción.

Se debe construir la encuesta de satisfacción o percepción.

Esta fórmula da como resultado un porcentaje que representa la satisfacción general de los encuestados. Puedes adaptar esta fórmula según las categorías de respuestas que se utilice en la encuesta (por ejemplo, si se tiene más de dos categorías de respuesta, como "muy insatisfecho", "insatisfecho", "satisfecho", "muy satisfecho", etc.).

Es importante definir claramente qué constituye una respuesta "positiva" en nuestro contexto específico antes de aplicar la fórmula.

4. Proceso Administrativo y Financiero.

Responsable: Dirección de Administrativa y Financiera.

4.1 Índice de Cumplimiento de Normativas y Regulaciones Laborales.

Puede calcularse utilizando una fórmula que tome en cuenta varios aspectos relevantes del cumplimiento.

Fórmula:

$$\text{Índice de Cumplimiento} = \frac{\text{Puntos obtenidos}}{\text{Puntos totales posibles}} \times 100$$

Donde:

- Puntos obtenidos: Representa la cantidad o el valor acumulado de los requisitos y normativas laborales que la organización cumple de manera efectiva.
- Puntos totales posibles: Es la suma total de todos los puntos que podrían obtenerse si se cumplieran todas las normativas y regulaciones aplicables en su totalidad.

Es importante adaptar esta fórmula según los criterios específicos que se deseen evaluar en cuanto al cumplimiento laboral. Esto podría incluir aspectos como:

1. Cumplimiento de leyes laborales locales: Incluye el cumplimiento de leyes de salario mínimo, horas de trabajo, descanso, condiciones laborales seguras, etc.
2. Cumplimiento de regulaciones específicas de la Agencia: Normativas adicionales que pueden ser específicas de ciertos sectores, como regulaciones de salud y seguridad, normativas ambientales, etc.
3. Cumplimiento de normativas internas de la Agencia: Políticas y procedimientos internos que deben cumplirse para asegurar un ambiente laboral ético y seguro.

La Agencia puede asignar pesos diferentes a cada componente según su relevancia y prioridades. Además, la medición del índice de cumplimiento puede implicar la recopilación de datos, auditorías internas y externas, y otras herramientas de evaluación para obtener una evaluación precisa y completa del nivel de cumplimiento de normativas laborales.

4.2 Tasa de respuesta a consultas ó PQRSDf.

Es una métrica que mide el porcentaje de consultas o PQRSDf respondidas en un determinado periodo de tiempo. Se utiliza comúnmente en contextos como atención al cliente.

Fórmula:

$$\text{Tasa de Respuesta a Consultas}(\%) = \left(\frac{\text{Número de Consultas Respondidas}}{\text{Número Total de Consultas Recibidas}} \right) \times 100$$

Donde:

- Número de Consultas ó PQRSDf Respondidas: Es el número de consultas o PQRSDf que han sido respondidas dentro del periodo de tiempo especificado.
- Número Total de Consultas ó PQRSDf recibidas: Es el Número Total de Consultas ó PQRSDf recibidas durante ese mismo periodo de tiempo.

Ejemplo:

Supongamos que en un mes se recibieron 500 consultas ó PQRSDf y se respondieron 450 de ellas. La tasa de respuesta a consultas ó PQRSDf se calcularía de la siguiente manera:

$$\text{Tasa de Respuesta a Consultas}(\%) = \left(\frac{450}{500} \right) \times 100 = 90\%$$

Esta fórmula ayuda a evaluar la eficiencia del servicio de atención al cliente y puede ser utilizada para identificar áreas de mejora en la gestión de consultas ó PQRSDf.

4.3 Tiempo de respuesta a consultas ó PQRSDf.

Para medir el tiempo de respuesta de las PQRSDf (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones), se puede utilizar una fórmula sencilla que calcula el tiempo transcurrido entre la recepción de la solicitud y la emisión de la respuesta. Esta fórmula es útil para evaluar la eficiencia del sistema de gestión de PQRSDf y asegurar que las respuestas se den en un tiempo razonable.

Formula:

Tiempo de Respuesta = Fecha y Hora de Respuesta–Fecha y Hora de Recepción

Donde:

- Fecha y Hora de Recepción es el momento en que se recibe la consulta ó PQRSDF.
- Fecha y Hora de Respuesta es el momento en que se da respuesta a la consulta ó PQRSDF.

Si se requiere medir el tiempo en días laborales y considerar los días festivos y fines de semana, se puede ajustar la fórmula para descontar estos días no laborales.

Para simplificar, ejemplo:

Ejemplo:

1. **Fecha y Hora de Recepción:** 2024-06-15 09:00 AM
2. **Fecha y Hora de Respuesta:** 2024-06-20 03:00 PM

Tiempo de Respuesta = Fecha y Hora de Respuesta–Fecha y Hora de Recepción

En este caso:

Tiempo de Respuesta = 2024/06/20 15:00 – 2024/06/15 09:00 09:00

Fórmula Ajustada para Días Laborales (si es necesario):

Para considerar solo días laborales, se puede utilizar una función en Excel que reste los días no laborales y fines de semana.

En Excel, se puede utilizar la función DIAS.LAB (en inglés NETWORKDAYS).

excel

 Copiar código

```
=DIAS.LAB(A1, B1)
```

4.4 Margen de utilidad.

Fórmula:

- Margen de utilidad bruta: $\frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ingresos totales}} \times 100$
- Margen de utilidad neta: $\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ingresos totales}} \times 100$

4.5 Ratios de Liquidez.

Fórmula:

- Razón corriente: $\frac{\text{Activos corrientes}}{\text{Pasivos corrientes}}$
- Prueba ácida (quick ratio): $\frac{\text{Activos corrientes} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivos corrientes}}$

4.6 Eficiencia Operativa.

Fórmula:

- Rotación de activos totales: $\frac{\text{Ingresos totales}}{\text{Activos totales promedio}}$

4.7 Endeudamiento y Solvencia.

Fórmula:

- Ratio de endeudamiento: $\frac{\text{Pasivos totales}}{\text{Activos totales}}$
- Ratio de cobertura de intereses:
$$\frac{\text{Utilidad antes de intereses e impuestos (EBIT)}}{\text{Gastos por intereses}}$$

4.8 Rentabilidad ROA y ROE.

Fórmula:

- Retorno sobre activos (ROA): $\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activos totales}} \times 100$
- Retorno sobre capital (ROE): $\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio neto}} \times 100$

Estas fórmulas evalúan diferentes aspectos del proceso financiero de la Agencia, proporcionando insights sobre su eficiencia operativa, rentabilidad, solvencia y más.

Es importante adaptar las métricas específicas para ADELI según su contexto y objeto.

5. Proceso Jurídico.

Responsable: Dirección Jurídica.

5.1 Tiempo Promedio de Procesamiento de Contratos (TPPC).

Para medir el Tiempo Promedio de Procesamiento de Contratos, se utiliza el siguiente indicador:

Fórmula:

$$TPPC = \frac{\sum(\text{Fecha de finalización} - \text{Fecha de inicio})}{N}$$

Donde:

- \sum (Fecha de finalización – Fecha de inicio) es la suma del tiempo que tomó procesar cada contrato.
- N es el número total de contratos procesados durante el período de medición.

Pasos para calcular el TPPC:

1. Recolectar Datos:
 - Fecha de inicio de procesamiento para cada contrato.
 - Fecha de finalización de procesamiento para cada contrato.
2. Calcular el Tiempo de Procesamiento para Cada Contrato:
 - Restar la fecha de inicio de la fecha de finalización para obtener el tiempo de procesamiento de cada contrato.
3. Sumar los Tiempos de Procesamiento:
 - Sumar todos los tiempos de procesamiento calculados en el paso anterior.

4. Dividir entre el Número de Contratos:

- Dividir la suma total de los tiempos de procesamiento entre el número total de contratos procesados.

Ejemplo:

Supongamos que se han procesado 5 contratos con los siguientes tiempos de procesamiento:

- Contrato 1: 10 días
- Contrato 2: 15 días
- Contrato 3: 12 días
- Contrato 4: 8 días
- Contrato 5: 9 días

$$TPPC = \frac{10+15+12+8+9}{5} = \frac{54}{5} = 10.8 \text{ días}$$

El Tiempo Promedio de Procesamiento de Contratos (TPPC) en este ejemplo sería de 10.8 días.

Este indicador es útil para evaluar la eficiencia del proceso de gestión de contratos y para identificar oportunidades de mejora en el mismo.

Elaborado por:
Contratista - John Fredy Zapata Ruíz
Ingeniero de Productividad y Calidad. Esp.