	TRIBUNAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DEL SENASA	Rige a partir de: 08/11//2010	Código: SENASA-TPASS-MC-01-RE-04
	INDICADORES DE GESTIÓN	Versión 01	Página 1 de 2

INTRODUCCIÓN

Para el aseguramiento de la mejora continua el TPASS implementa medios para la medición y análisis de los trámites, actos procesales y actividades generales determinantes de la calidad de servicio brindado, a través del uso de indicadores de gestión de tal forma puede evaluar el desempeño de su Sistema de Gestión de Calidad por medio del uso de indicadores de gestión, los cuales deben ser medibles y auditables, basados en métodos cuantitativos y estadísticos.

El TPASS garantiza la existencia y ejecución de procedimientos para detectar, corregir y prevenir las no conformidades, a través del uso de los indicadores de gestión establecidos por el Sistema de Gestión de Calidad.

Los indicadores de gestión ayudan a:


- Monitorear la eficiencia de las prácticas de gestión y mostrar el resultado y tendencias cuantitativas de las mismas. Permiten identificar áreas de oportunidad para implementar medidas correctivas y preventivas
- Implementar medios para la medición y análisis de los trámites, actos procesales y actividades generales determinantes de la calidad de servicio brindado por el TPASS, a través del uso de indicadores de gestión de conformidad con la Norma GICA.
- Ayudar a la objetividad y toma de decisiones realizadas en las Revisiones internas.
- Ayudar a la administración y control del término o tiempo señalado para una actividad específica; es decir para llevar a cabo la gestión de plazos se requiere establecer indicadores de gestión.

La programación del TPASS comprende los productos o servicios finales generados durante el periodo presupuestario establecido. Además, establecer los usuarios y beneficiarios producto brindado. Su redacción debe ser suficientemente clara, de tal modo que la ciudadanía pueda identificar los bienes y servicios que se generan.

Los objetivos estratégicos del TPASS incluyen aquellos logros orientados a cambiar el comportamiento, estado, actitud o a mejorar las condiciones de la población a quien el TPASS dirige la prestación de sus servicios.

Los objetivos estratégicos constituyen la base para el establecimiento de indicadores de Desempeño, los cuales permitirán medir el avance y logro de los primeros.

El TPASS elabora los indicadores generando información sobre el desempeño histórico; es decir, permite incluir datos para los años presupuestarios en que se disponga información del indicador o que se vaya construyendo el indicador. También incluye el desempeño proyectado que es la meta

	TRIBUNAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DEL SENASA	Rige a partir de: 08/11//2010	Código: SENASA-TPASS-MC-01-RE-04
	INDICADORES DE GESTIÓN	Versión 01	Página 2 de 2

del indicador que se proyecta para medir el desempeño estratégico para los años propuestos. Incluye los indicadores anuales para el año de programación.

INDICADORES DE GESTIÓN

TRIBUNAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DEL SENASA (TPASS)

MISIÓN:

PRODUCTO:

OBJETIVO ESTRATEGICO:

Indicador de Gestión	Fórmula	Desempeño histórico				Metas del Indicador				Observaciones
						Desempeño Proyectado				
		t-4	t-3	t-2	t-1					

(Pág.2; 1.2.1.-Fases Principales:

- a) Gestión de entradas. Del expediente y otros. (Documentos, llamadas por teléfono, atención personas usuarias, notificaciones, custodia de expedientes).
- b) Gestión de Comparecencias: Planificación y control de comparecencias.
- c) Gestión de resoluciones
- d) Gestión de salida: (notificaciones, avisos, llamadas telefónicas, solicitudes de prueba, y expedientes).

TODO ESTO DEBE METERSE EN INDICADORES PARA INSTAURAR EL PROCESO EXPEDITO, CONFIABLE, EFICAZ Y EFICIENTE DEL PROCESO ADMINISTRATIVO.

GESTIÓN DE PLAZOS