



**Departamento  
de Controle do Espaço Aéreo**  
Department of Airspace Control



# Curso ATM047 - Indicadores de Desempeño ATM



# CURSO ATM047 – INDICADORES DE DESEMPEÑO ATM

## Unidad 1.1 – INDICADORES

### Subunidad 1.1.3 – CARACTERÍSTICAS DE LOS INDICADORES

Octubre – 2024

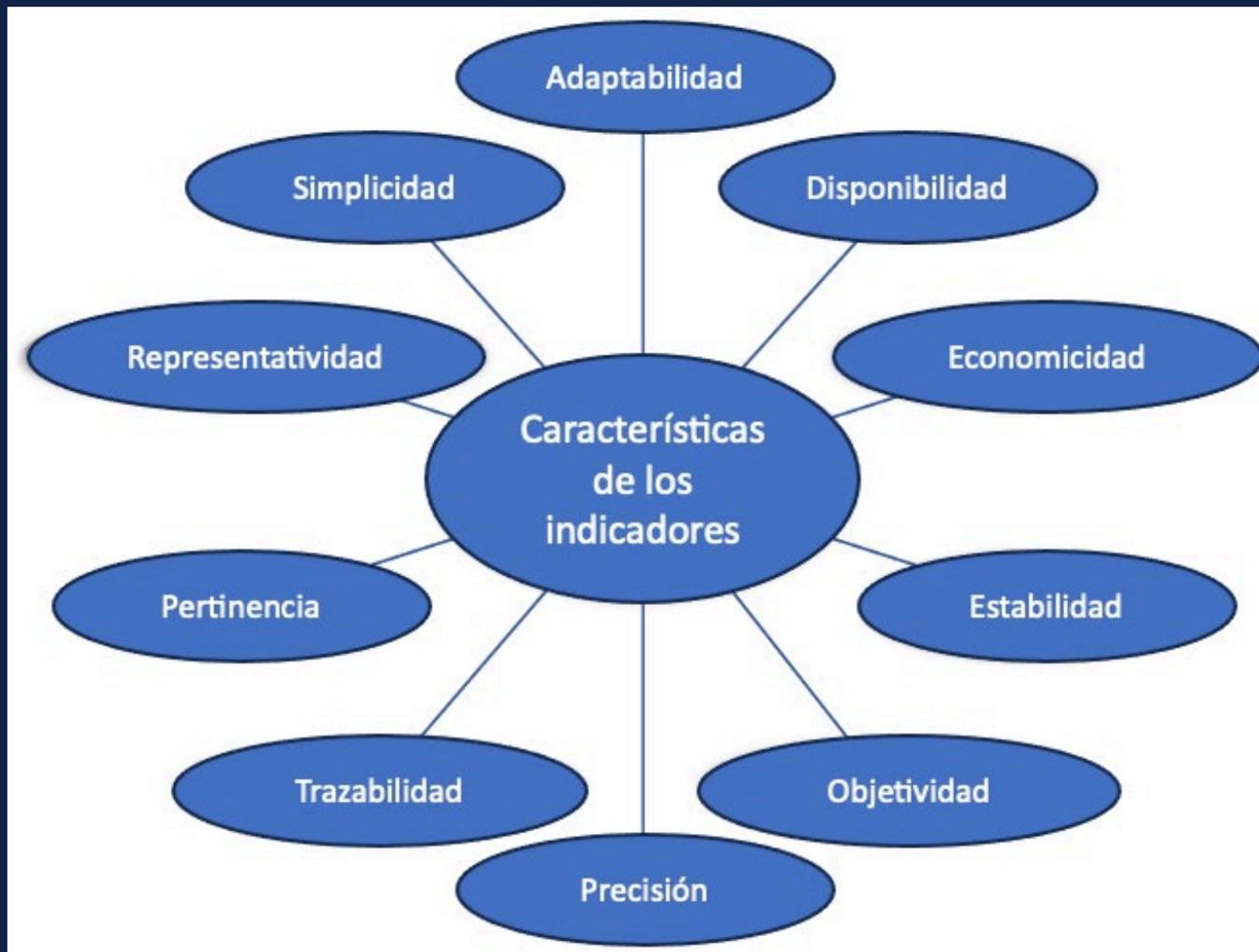
# Características de los indicadores

Todo sistema de medición del desempeño está formado por un conjunto de indicadores previamente establecidos que verificarán el logro o no de ciertos objetivos organizacionales.

# Características de los indicadores

Un buen indicador debe tener  
las siguientes características:

# Características de los indicadores



## Adaptabilidad

Capacidad de respuesta a los cambios en el comportamiento del cliente y a sus requisitos.

# Características de los indicadores



# Características de los indicadores

## DISPONIBILIDAD

Facilidad de acceso para la recolección, estando disponible a tiempo para las personas adecuadas y sin distorsiones, sirviendo de base para tomar decisiones.

# Características de los indicadores



# Características de los indicadores

**Economicidad** – no se debe pasar demasiado tiempo buscando datos, y mucho menos investigando o esperando nuevos métodos de recopilación.

Los beneficios aportados con los indicadores deben ser mayores que los costos incurridos en la medición.

# Características de los indicadores



# Características de los indicadores

## Estabilidad

Garantizar que se genere en rutinas de procesos y permanezca en el tiempo, permitiendo la formación de series históricas.



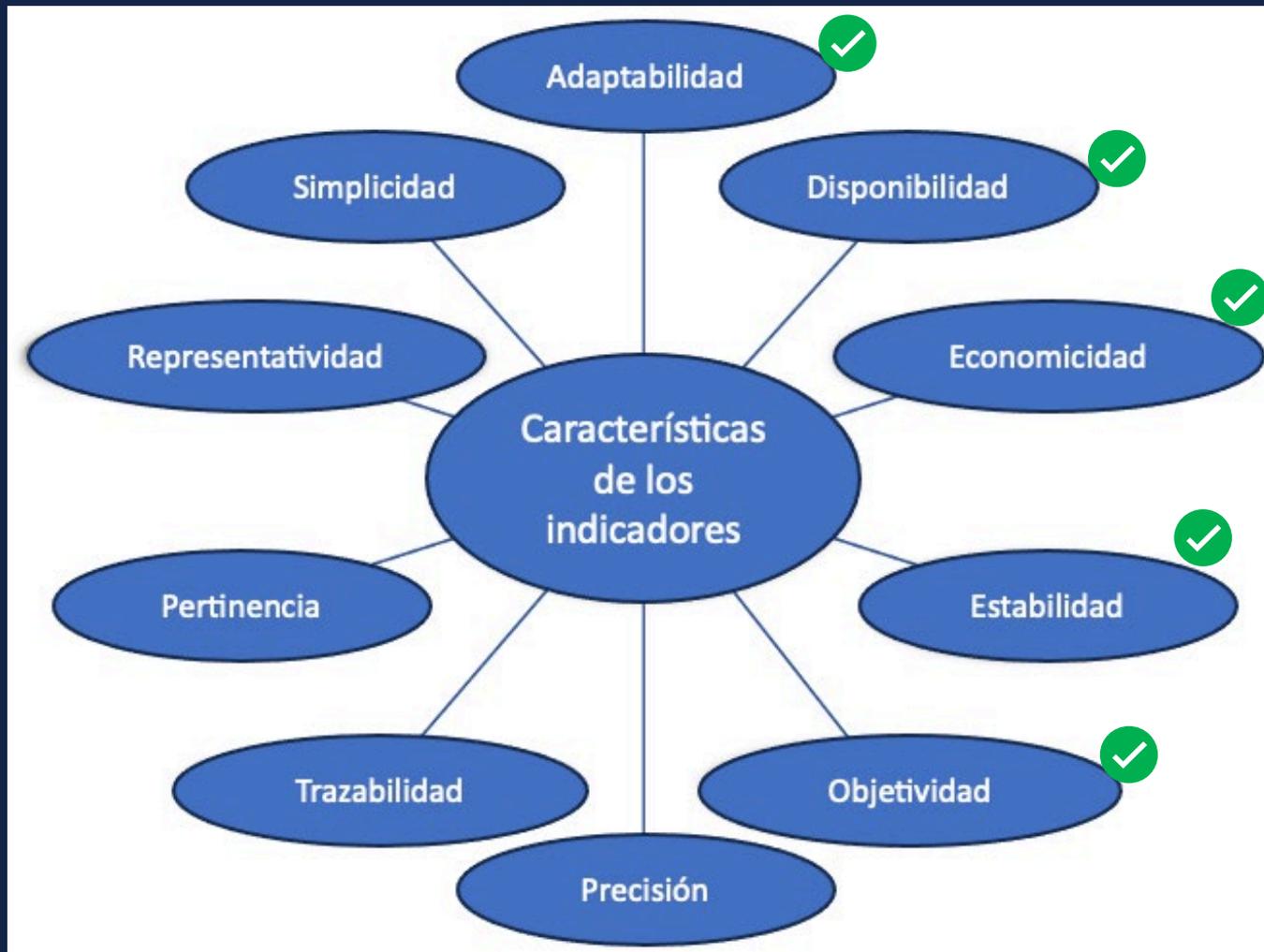
# Características de los indicadores



# Características de los indicadores

**Objetividad** → los cálculos deben considerar las magnitudes del valor, sin tener la posibilidad de interpretaciones erróneas, además de garantizar que realmente funcione en la práctica y permita la toma de decisiones de gestión.

# Características de los indicadores



# Características de los indicadores

**Precisión:** el margen de error debe ser calculado y aceptable, es decir, no debe distorsionar su interpretación.



# Características de los indicadores



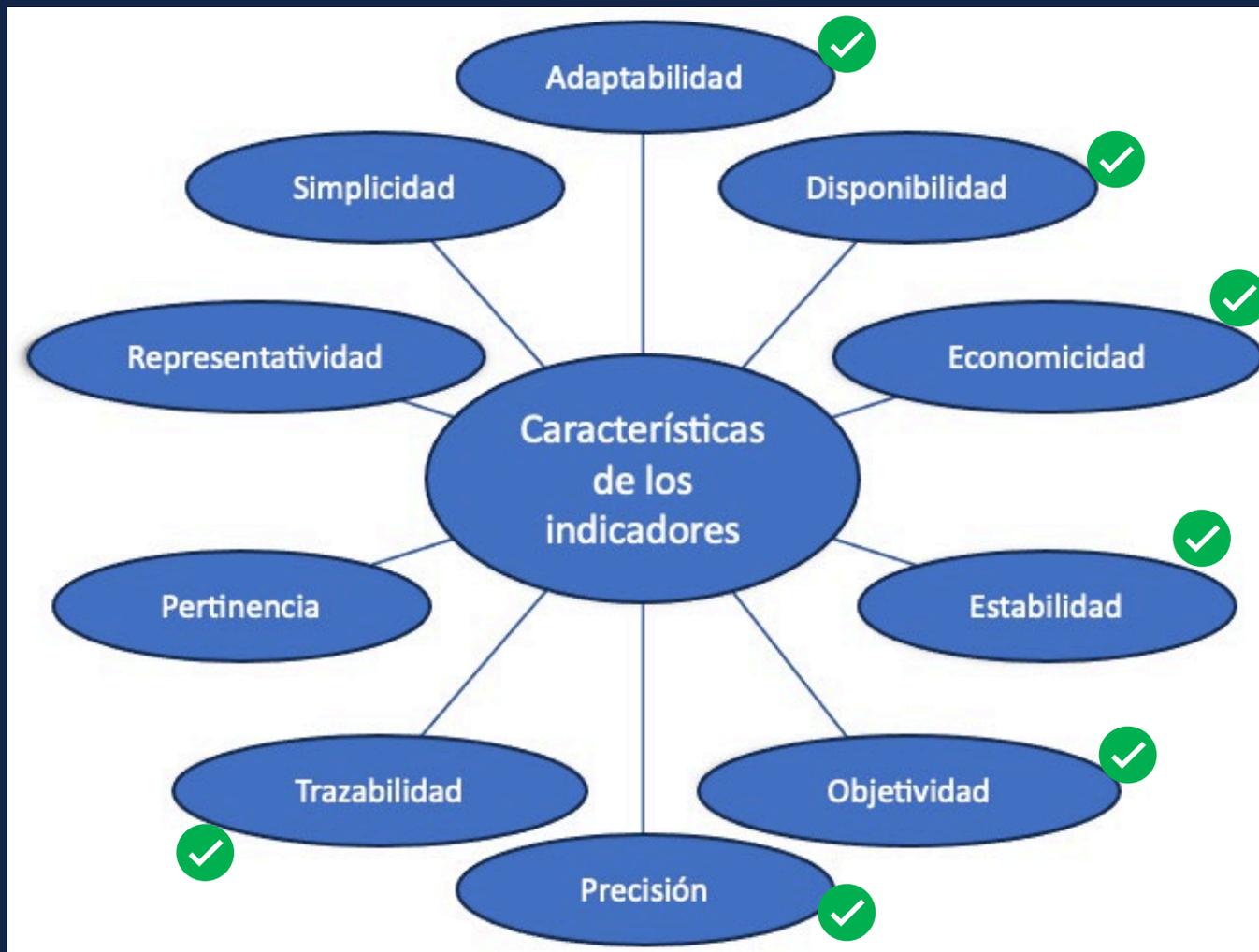
# Características de los indicadores

**Trazabilidad** – facilidad de identificación del origen de los datos, sus registros y mantenimiento.



Siempre que posible, los resultados deben transformarse en gráficos, para un seguimiento más preciso, que permita la comparación con resultados anteriores.

# Características de los indicadores



# Características de los indicadores

## Pertinencia

Los valores proporcionados deben ser esenciales para controlar, evaluar, tomar decisiones, rendir cuentas y establecer ajustes.



# Características de los indicadores



# Características de los indicadores

**Representatividad:** captura de las etapas más importantes y críticas de los procesos, en el lugar correcto, para que sea suficientemente representativo, integral y pertinente.

Los datos importantes deben ser precisos, cumplir con los objetivos y buscarse en la fuente correcta.



# Características de los indicadores

**Representatividad:** captura de las etapas más importantes y críticas de los procesos, en el lugar correcto, para que sea suficientemente representativo, integral y pertinente.

Los datos importantes deben ser precisos, cumplir con los objetivos y buscarse en la fuente correcta.



# Características de los indicadores

**ATENCIÓN:** indicadores muy representativos pueden ser muy difíciles de obtener, por eso debe existir cierto equilibrio entre representatividad y disponibilidad para la recolección.

# Características de los indicadores



# Características de los indicadores

**Simplicidad:** facilidad de ser entendido y aplicado tanto por los que manejan el indicador como por aquellos que recibirán los resultados.

Los nombres y expresiones deben ser conocidos y entendidos por todos de manera homogénea, asegurando una amplia validez en toda la organización.

# Características de los indicadores



# Características de los indicadores

 Es importante destacar que cuando se identifica que los indicadores pueden llegar a ser innecesarios, deben ser inmediatamente eliminados o reemplazados por otros de mayor utilidad.

# Características de los indicadores

Además de las características mencionadas, es importante que el proceso de selección de indicadores considere los siguientes aspectos

## Publicidad

- Debe ser público y accesible

## Temporalidad

- ¿Cuándo empezar a medir?
- Disponibilidad
- Periodicidad

## Factibilidad

- Viabilidad técnica y financiera

# Muito obrigado!



# CURSO ATM047 – INDICADORES DE DESEMPEÑO ATM

## Unidad 1.1 – INDICADORES

### Subunidad 1.1.3 – CARACTERÍSTICAS DE LOS INDICADORES



**Departamento  
de Controle do Espaço Aéreo**  
Department of Airspace Control



**FORÇA AÉREA BRASILEIRA**  
*Asas que protegem o País*

