

 <p>ES.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</b>	<b>CÓDIGO: PD-PD-PD-05</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE CONSTRUCCIÓN, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE INDICADORES.</b>	<b>Fecha de elaboración: Septiembre de 2018</b>
		<b>Fecha de actualización: Septiembre de 2018</b>
		<b>Página 1 de 6</b>

## 1. OBJETIVO:

Proporcionar la herramienta para la planeación, diseño, implementación y análisis de los indicadores, apuntando a determinar la importancia sobre el desempeño de cada uno de los indicadores en el SGC.

## 2. ALCANCE:

Inicia con la identificación del indicador por cada líder de los procesos y termina con el respectivo análisis de los resultados.

## 3. RESPONSABLE

Líder de cada proceso del SGC.

## 4. DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

**ANÁLISIS:** Examen detallado de una cosa o situación para conocer sus características, cualidades o su estado, y extraer conclusiones.

**INDICADOR:** Representación establecida mediante la relación entre dos o mas variables, a partir de la cual se registra, procesa y representa información relevante con el fin de medir el avance del proceso o tomar decisiones objetivamente.

**INDICADOR DE EFECTIVIDAD:** Es aquel indicador que mide el impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

Elaboró: Ana Cecilia Vélez – Asesora de Certificación	Revisó: Sara Cano – Asesora SUH	Aprobó: Jean Carlo Vanegas - Gerente
Fecha: Septiembre de 2018	Fecha: Septiembre de 2018	Fecha: Septiembre de 2018

 <p>ES.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</b>	<b>CÓDIGO: PD-PD-PD-05</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE CONSTRUCCIÓN, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE INDICADORES.</b>	<b>Fecha de elaboración: Septiembre de 2018</b>
		<b>Fecha de actualización: Septiembre de 2018</b>
		<b>Página 2 de 6</b>

**INDICADOR DE EFICIENCIA:** es aquel que pretende medir la relación existente entre el avance del logro de un determinado objetivo y los recursos empleados para la consecución del mismo.

**INDICADOR DE EFICACIA:** es aquel que determina si el cumplimiento de un objetivo específico es coherente con la meta establecida previamente.

**INDICADOR DE CALIDAD:** es aquel que mide aspectos relacionados con la capacidad que tiene el hospital para atender las necesidades y demanda de los usuarios. En este indicador podemos agrupar la oportunidad, accesibilidad, percepción del usuario y la precisión.

**INDICADOR DE PROCESO:** es aquel que permite el seguimiento a cada etapa programada dentro de las actividades ejecutadas en el proceso de producción de los bienes y servicios ofrecidos por el hospital.

**INDICADOR DE RESULTADO:** detalla los efectos reales del accionar de una entidad a través de programas, proyectos, entre otros.

**MEDIR:** comparar una magnitud con un patrón preestablecido.

**OBJETIVOS:** son los fines y/o propósitos que se pretenden alcanzar y a los que se dirigen los esfuerzos y recursos del hospital.

## 5. CONTENIDO:

Los indicadores deben tener ciertas características de calidad, que puedan permitir la toma de decisiones, por lo tanto, un indicador debe contar con las siguientes características:

Elaboró: Ana Cecilia Vélez – Asesora de Certificación	Revisó: Sara Cano – Asesora SUH	Aprobó: Jean Carlo Vanegas - Gerente
Fecha: Septiembre de 2018	Fecha: Septiembre de 2018	Fecha: Septiembre de 2018

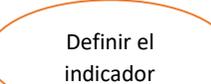
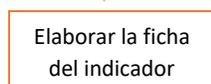
 <p>ES.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</b>	<b>CÓDIGO: PD-PD-PD-05</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE CONSTRUCCIÓN, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE INDICADORES.</b>	<b>Fecha de elaboración: Septiembre de 2018</b>
		<b>Fecha de actualización: Septiembre de 2018</b>
		<b>Página 3 de 6</b>

- Medible: donde se pueden obtener los datos para su cálculo, con información oportuna y confiable.
- Claro: es de fácil entendimiento por todos los involucrados en su medición y manejo, así como sus resultados son de fácil interpretación.
- Informativo: permite la toma de decisiones acertadas de acuerdo con los resultados obtenidos.
- De fácil comprensión: la meta final debe ser crear un indicador que motive a la acción. Es difícil hacerlo cuando los participantes no entienden el significado de los indicadores seleccionados.
- Relevantes: los indicadores deben describir con exactitud el proceso u objetivo que estamos intentando evaluar.
- Verificable: se puede comprobar mediante información confiable.
- Libre de sesgo estadístico o personal: centrarse únicamente en los datos obtenidos y ser analizados en un momento dado.
- Aceptación institucional: conocimiento en la institución y de su aplicación.
- Justificable con relación a su costo-beneficio.
- Válido: correspondencia entre la información que suministra el indicador y el fenómeno objeto de análisis.
- Confiable: deben medir lo mismo en diferentes contextos y momentos, así como deben ser certeros y razonables.
- Pertinentes: enfocados a los procesos y servicios que ofrece la entidad.
- Independientes: no se condicionen a factores externos del hospital.
- Oportunidad: oportunos para la toma de decisiones.

Elaboró: Ana Cecilia Vélez – Asesora de Certificación	Revisó: Sara Cano – Asesora SUH	Aprobó: Jean Carlo Vanegas - Gerente
Fecha: Septiembre de 2018	Fecha: Septiembre de 2018	Fecha: Septiembre de 2018

 <p>ESSE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</b>	<b>CÓDIGO: PD-PD-PD-05</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>Fecha de elaboración: Septiembre de 2018</b>
		<b>Fecha de actualización: Septiembre de 2018</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE CONSTRUCCIÓN, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE INDICADORES.</b>	<b>Página 4 de 6</b>

- Sensibilidad: identificación de los cambios de las variables en el tiempo.

N°	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1.		Para ello se debe tener en cuenta el objetivo del proceso e identificar factores críticos de éxito que interactúan en el y que aportan información con respecto a lo que queremos identificar.	Líder del proceso	Formato ficha técnica del indicador
2		<p>Teniendo en cuenta el indicador identificado se construye la ficha técnica en el formato establecido.</p> <p>Los ítems a tener en cuenta son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivo del proceso al cual pertenece el indicador (este se encuentra documentado en la caracterización del proceso).</li> <li>• Responsable: quién es el encargado de controlar y analizar el indicador.</li> <li>• Nombre del indicador: título o nombre que se le dio al indicador.</li> <li>• Objetivo del indicador: descripción de la finalidad del indicador.</li> <li>• Metodología de recopilación de la información: describir que herramientas se utilizarán para recolectar la información para el análisis del indicador.</li> <li>• Fórmula de cálculo.</li> <li>• Unidad de medida</li> <li>• Comportamiento deseado: definir si el objetivo del indicador es aumentar, mantener o disminuir.</li> <li>• Tipo de indicador: definir si es un indicador de eficiencia, eficacia, efectividad, resultado, proceso o calidad.</li> </ul>	Líder del proceso Líder de calidad	Formato ficha técnica del indicador

Elaboró: Ana Cecilia Vélez – Asesora de Certificación	Revisó: Sara Cano – Asesora SUH	Aprobó: Jean Carlo Vanegas - Gerente
Fecha: Septiembre de 2018	Fecha: Septiembre de 2018	Fecha: Septiembre de 2018

 <p>ES.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</b>	<b>CÓDIGO: PD-PD-PD-05</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>Fecha de elaboración: Septiembre de 2018</b>
		<b>Fecha de actualización: Septiembre de 2018</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE CONSTRUCCIÓN, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE INDICADORES.</b>	<b>Página 5 de 6</b>

N°	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Periodicidad: si su análisis va a ser mensual, trimestral, semestral o anual.</li> <li>Línea base: si se cuenta con un valor o dato de donde se puede partir o la meta que se quiere alcanzar.</li> <li>Fuente de los datos: de donde se obtienen los datos para el análisis del indicador.</li> <li>Desagregación del indicador: se utiliza cuando un indicador posee mas de una variable para obtener los resultados.</li> </ul>		
3	<div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">Recolectar la información</div> 	Desarrollar herramientas, matrices o formatos donde se recolecte la información diaria de la gestión realizada. Asignar responsables, datos de importancia y periodicidad.	Líder del proceso	Matrices o formatos definidos por cada proceso
4	<div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">Análisis de los datos</div> 	Mensualmente se aplicará la fórmula definida en la ficha técnica del indicador y se registrarán los datos en la hoja "Datos", allí se recopilará la información mes a mes y al mismo tiempo se gráfica. Una vez registrados los datos y obtenido el valor correspondiente para el indicador, se analizarán los datos obtenidos en la hoja "análisis", donde mes a mes se registrará el comportamiento del indicador. Para la realización del análisis se debe tener en cuenta la meta propuesta y dependiendo de ella se definen si se cumple el objetivo, se mantiene o se deben tomar acciones correctivas para alcanzar las metas propuestas. Diseñar plan de acción y/o medidas correctivas para mejorar el desempeño y definir fechas para verificar su cumplimiento.	Líder del proceso	Formato ficha técnica del indicador

Elaboró: Ana Cecilia Vélez – Asesora de Certificación	Revisó: Sara Cano – Asesora SUH	Aprobó: Jean Carlo Vanegas - Gerente
Fecha: Septiembre de 2018	Fecha: Septiembre de 2018	Fecha: Septiembre de 2018

 <p>“Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización”</p>	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</b>	<b>CÓDIGO: PD-PD-PD-05</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>Fecha de elaboración: Septiembre de 2018</b>
		<b>Fecha de actualización: Septiembre de 2018</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE CONSTRUCCIÓN, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE INDICADORES.</b>	<b>Página 6 de 6</b>

N°	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
5		Teniendo en cuenta la periodicidad de análisis del indicador se debe realizar un consolidado del comportamiento del indicador en la hoja “análisis” y enviarlo a la oficina de calidad. Este mismo reporte será tenido en cuenta y presentado en la revisión por la dirección.	Líder del proceso	Formato ficha técnica del indicador  Formato revisión por la dirección

## 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

NA

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio	Responsable
01	Septiembre 2018	Creación del documento.	Ana Cecilia Vélez

## 9. ANEXOS

Formato ficha técnica del indicador.

Matrices o formatos definidos por cada proceso.

Formato revisión por la dirección.

Elaboró: Ana Cecilia Vélez – Asesora de Certificación	Revisó: Sara Cano – Asesora SUH	Aprobó: Jean Carlo Vanegas - Gerente
Fecha: Septiembre de 2018	Fecha: Septiembre de 2018	Fecha: Septiembre de 2018