

Construcción de Indicadores

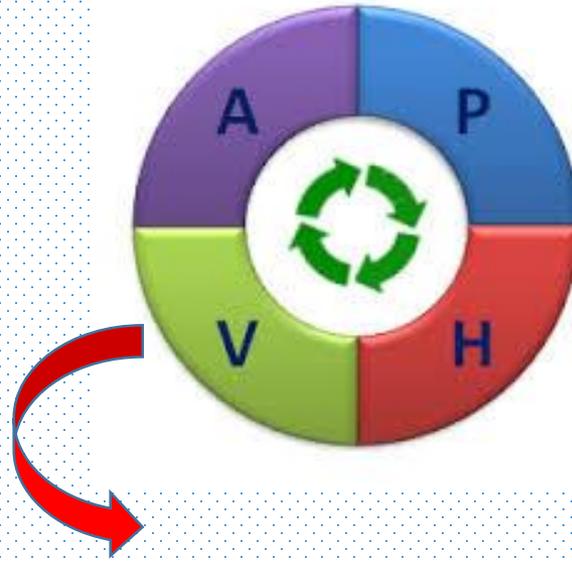
**Subdirección de Gestión de Calidad
de los LSP - DRSP**

Septiembre 25 de 2015

Contenido

- Conceptos
- Los 8 Pasos para construir un indicador
- Beneficios





**SEGUIMIENTO Y
CONTROL DEL
PROCESO**



AUDITORIAS



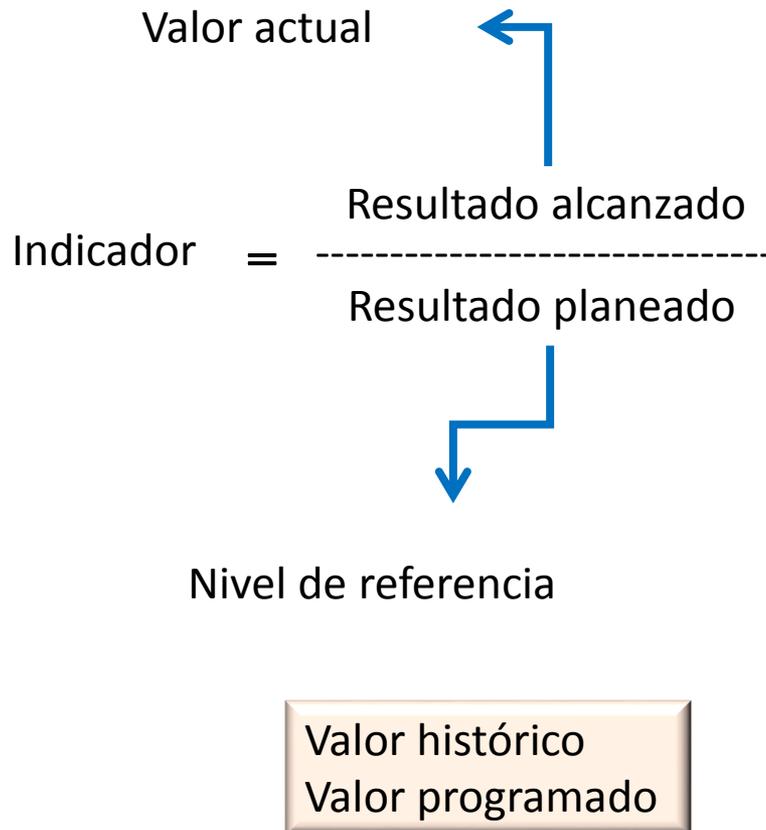
**REVISION POR
LA DIRECCION**



**INDICADORES
DE GESTION Y
ANALISIS DE
DATOS**

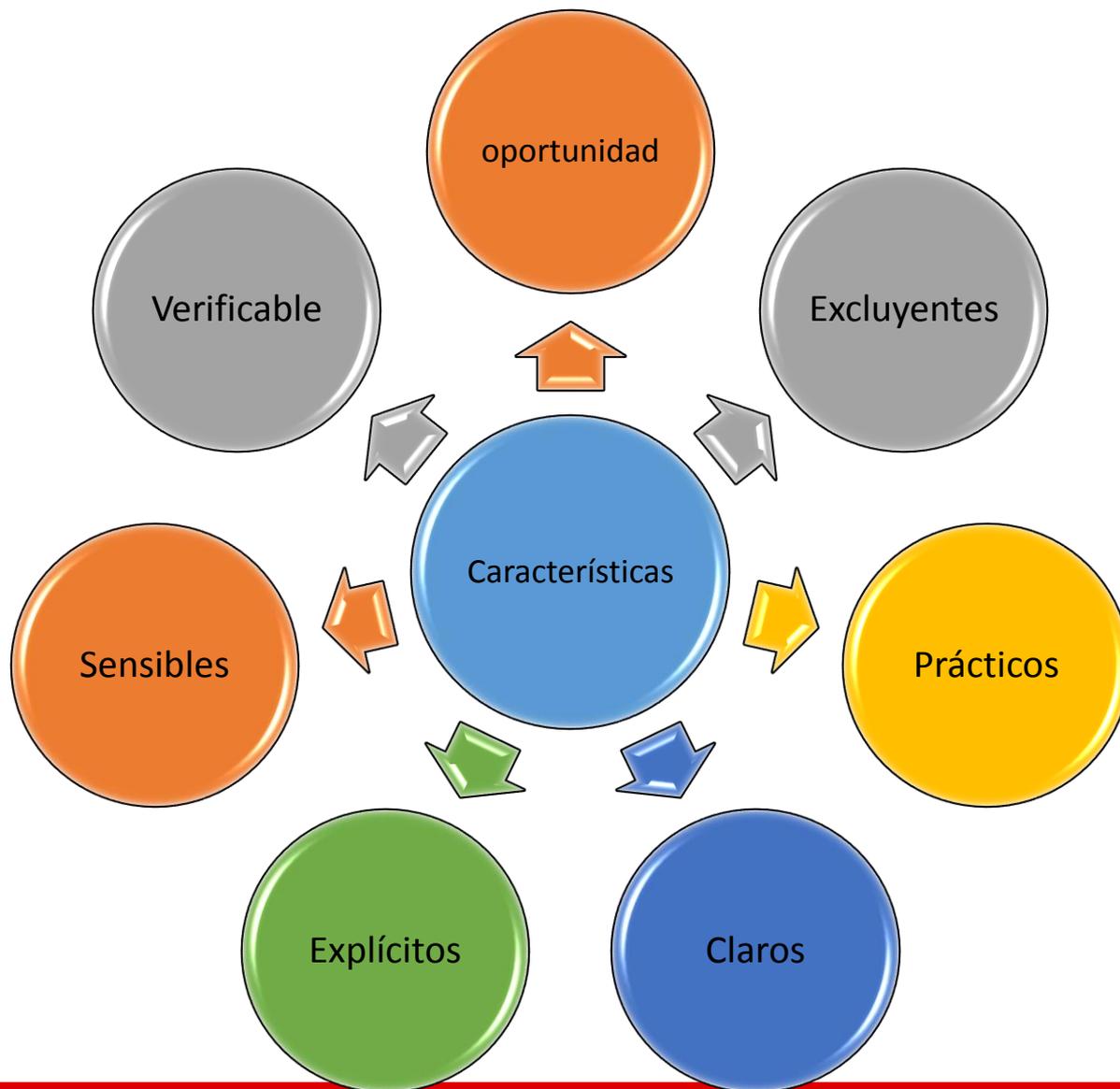


INDICADOR



- Herramienta cuantitativa o cualitativa que permite mostrar indicios o señales de una situación, logro de los objetivos, procesos, actividades o resultados.
- Deben representar la relación entre dos o más variables. Un número no es un indicador.
- Debe por lo menos estar contextualizado geográfica y temporalmente

Características



Naturaleza

- Eficiencia
- Eficacia
- Efectividad
- Económicos
- Calidad

Objetivo a medir

- Resultado
- Proceso
- Estructura
(Estratégicos,
Tácticos u
operativos)

Indicadores según su Naturaleza

EFICACIA

Es hacer lo programado

Hemos logrado los
objetivos

EFICIENCIA

Es hacer lo programado con una
mejor utilización de los recursos

Lo hemos hecho con
una utilización
adecuada de los
recursos

EFFECTIVIDAD

Es medir el esfuerzo,
teniendo en cuenta lo
programado y la adecuada
utilización de los recursos.
"Calidad de las metas alcanzadas"

Que utilidad hemos
generado?

Indicadores según su Naturaleza

ECONÓMICOS

Es medir la capacidad de gestión en la utilización de los recursos financieros para cumplir el objetivo

Hemos manejado eficientemente los recursos económicos?

CALIDAD

Es medir la implementación y avance del proceso de gestión de calidad

Como vamos y estamos apuntando a las expectativas de nuestros clientes

Indicadores según el objeto a medir

RESULTADO

Evalúan si la actividad planteada se logra



PROCESO

Monitorear actividades para generar un producto o servicio

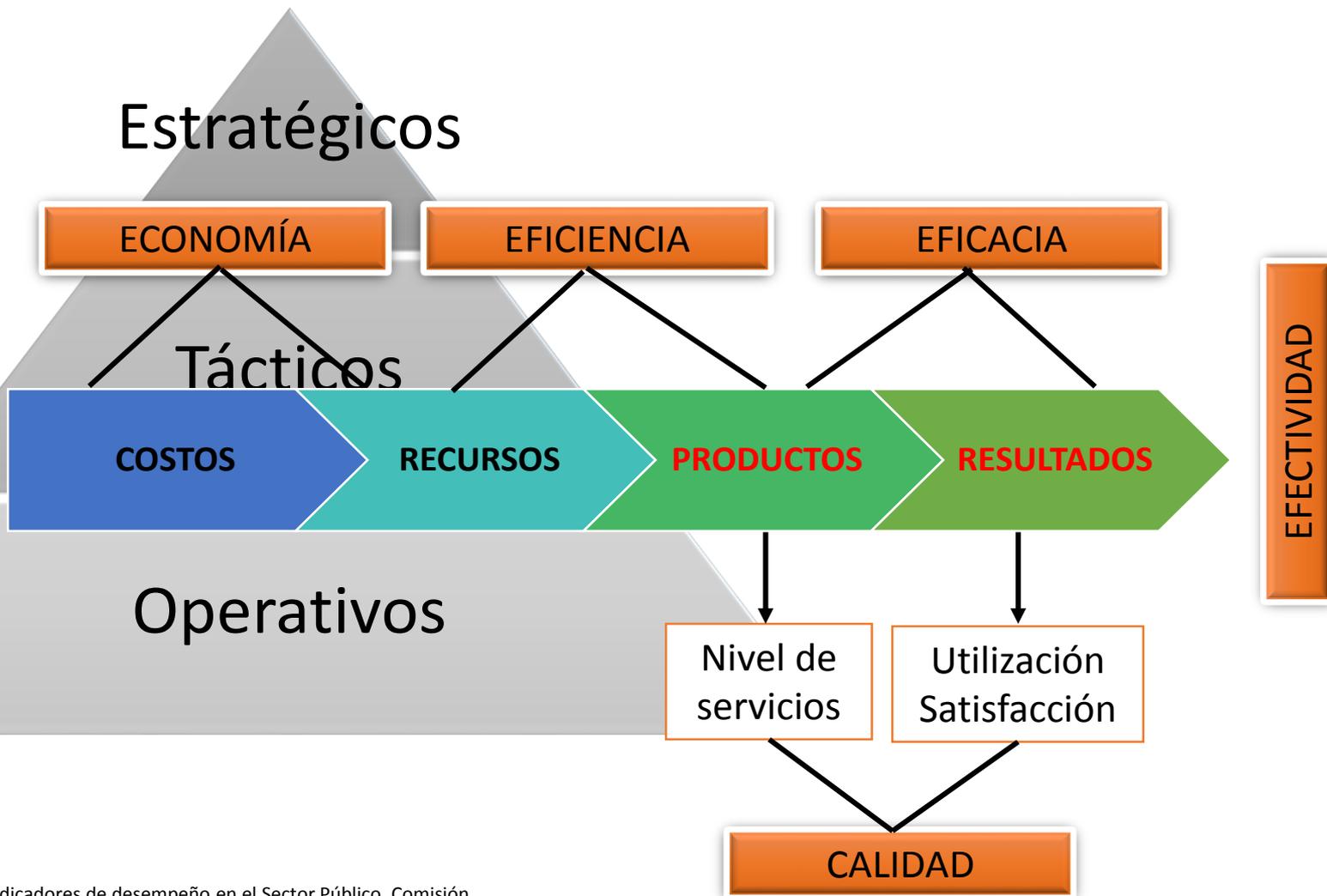


ESTRUCTURA

Miden las diferentes actividades o resultados en los niveles de la institución. Estratégicos, Tácticos y Operativos



Interrelación entre los procesos y los tipos de indicadores



Fuente: Adaptado de: Indicadores de desempeño en el Sector Público. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal). Santiago de Chile. Noviembre de 2005.

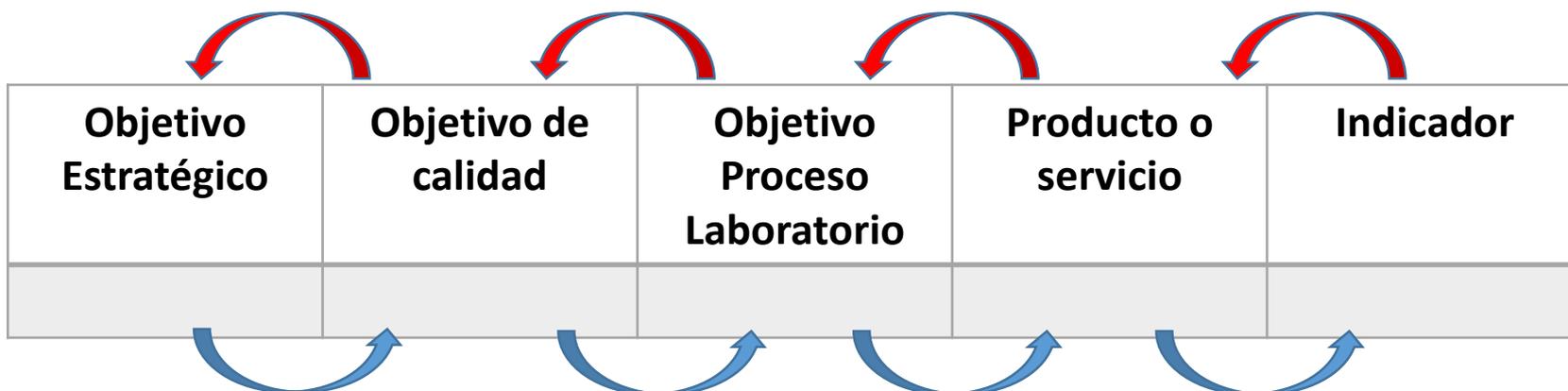
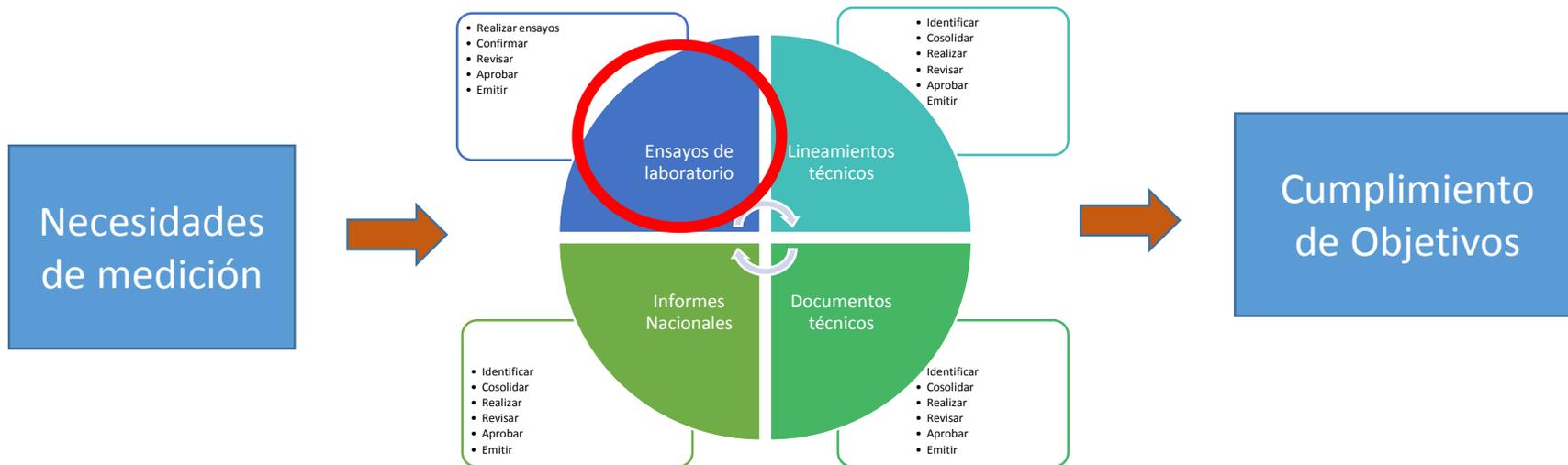
- Conceptos
- **Los 8 Pasos para construir un indicador**
- Beneficios

1. Conocer el contexto de la institución.
2. Definir que necesita medir (Objetivo)
3. Plantear nombre, fórmula de cálculo y unidad de medida.
4. Definir los instrumentos de recolección de la información.
5. Establecer línea de base y metas.
6. Definir periodicidad para seguimiento y análisis de la información.
7. Validar los indicadores
8. Monitorear y evaluar (informes)

1. Conocer el contexto de la institución



2. Definir que necesita medir o realizar seguimiento



1. Construir la matriz de despliegue de los indicadores

Objetivo Estratégico	Objetivo de calidad	Objetivo Proceso Laboratorio	Producto o servicio	Objetivo de medición (Indicador)

1. Construir la matriz de despliegue de los indicadores

Objetivo Estratégico	Objetivo de calidad	Objetivo Proceso Laboratorio	Producto o servicio	Objetivo de medición (Indicador)
				Medir la oportunidad en la entrega de resultados

1. Construir la matriz de despliegue de los indicadores

Objetivo Estratégico	Objetivo de calidad	Objetivo Proceso Laboratorio	Producto o servicio	Objetivo de medición (Indicador)
			Resultados de Ensayos de Laboratorio	Medir la oportunidad en la entrega de resultados

1. Construir la matriz de despliegue de los indicadores

Objetivo Estratégico	Objetivo de calidad	Objetivo Proceso Laboratorio	Producto o servicio	Objetivo de medición (Indicador)
		Ofrecer servicios de laboratorio de alta calidad, utilizando tecnología de punta, calidad humana y científica para su aplicación en el diagnóstico y monitoreo en apoyo de la atención integral de la salud de la población	Resultados de Ensayos de Laboratorio	Medir la oportunidad en la entrega de resultados

1. Construir la matriz de despliegue de los indicadores

Objetivo Estratégico	Objetivo de calidad	Objetivo Proceso Laboratorio	Producto o servicio	Objetivo de medición (Indicador)
	<p>Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes internos y externos, por medio de la mejora continua.</p>	<p>Ofrecer servicios de laboratorio de alta calidad, utilizando tecnología de punta, calidad humana y científica para su aplicación en el diagnóstico y monitoreo en apoyo de la atención integral de la salud de la población</p>	<p>Resultados de Ensayos de Laboratorio</p>	<p>Medir la oportunidad en la entrega de resultados</p>

1. Construir la matriz de despliegue de los indicadores

Objetivo Estratégico	Objetivo de calidad	Objetivo Proceso Laboratorio	Producto o servicio	Objetivo de medición (Indicador)
<p>Proporcionar una óptima atención médica a los pacientes brindándole un servicio que satisfaga sus necesidades, requerimientos y expectativas</p>	<p>Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes internos y externos, por medio de la mejora continua.</p>	<p>Ofrecer servicios de laboratorio de alta calidad, utilizando tecnología de punta, calidad humana y científica para su aplicación en el diagnóstico y monitoreo en apoyo de la atención integral de la salud de la población</p>	<p>Resultados de Ensayos de Laboratorio</p>	<p>Medir la oportunidad en la entrega de resultados</p>

1. Construir la matriz de despliegue de los indicadores

Objetivo Estratégico	Objetivo de calidad	Objetivo Proceso Laboratorio	Producto o servicio	Objetivo de medición (Indicador)
<p>Proporcionar una óptima atención médica a los pacientes brindándole un servicio que satisfaga sus necesidades, requerimientos y expectativas</p>	<p>Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes internos y externos, por medio de la mejora continua.</p>	<p>Ofrecer servicios de laboratorio de alta calidad, utilizando tecnología de punta, calidad humana y científica para su aplicación en el diagnóstico y monitoreo en apoyo de la atención integral de la salud de la población</p>	<p>Resultados de Ensayos de Laboratorio</p>	<p>Medir la oportunidad en la entrega de resultados</p>

3. Definir nombre, formula de cálculo y unidad de medida

- ✓ El nombre del indicador debe ser claro y relacionarse con el objetivo de la medición.
- ✓ El método de cálculo debe ser una expresión matemática definida de manera adecuada y de fácil comprensión, es decir, deben quedar claras cuáles son las variables utilizadas.

porcentaje, tasa de variación, razón y número índice

2. Diligenciamiento de: Nombre del indicador, objetivo, tipo, formula de calculo, variables

FICHA TÉCNICA INDICADOR					
CÓDIGO	HSM-01-0003	VERSIÓN	02	FECHA	2014-12-05
PROCESO					
NOMBRE INDICADOR					
TIPO DE INDICADOR:		OBJETIVO			
FORMULA			U. medida:	F. SEGUIMIENTO:	F. ANÁLISIS:
ITEM	VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE DE MEDICIÓN		

2. Diligenciamiento de: Nombre del indicador, objetivo, tipo, formula de calculo, variables

FICHA TÉCNICA INDICADOR					
CÓDIGO	HSM-01-0003	VERSIÓN	02	FECHA	2014-12-05
PROCESO	Apoyo diagnóstico y terapéutico				
NOMBRE INDICADOR		Porcentaje de muestras procesadas oportunamente en el LC			
TIPO DE INDICADOR:		OBJETIVO			
FORMULA			U. medida:	F. SEGUIMIENTO:	F. ANÁLISIS:
ITEM	VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN		RESPONSABLE DE MEDICIÓN	

2. Diligenciamiento de: Nombre del indicador, objetivo, tipo, formula de calculo, variables

FICHA TÉCNICA INDICADOR					
CÓDIGO	HSM-01-0003	VERSIÓN	02	FECHA	2014-12-05
PROCESO	Apoyo diagnóstico y terapéutico				
NOMBRE INDICADOR		Porcentaje de muestras procesadas oportunamente en el LC			
TIPO DE INDICADOR: Eficiencia		OBJETIVO	Determinar la eficiencia en el procesamiento de las muestras que ingresan al laboratorio como parte del apoyo diagnóstico de la institución.		
FORMULA	# muestras procesadas oportunamente/#muestras recibidas X 100	U. medida: %	F. SEGUIMIENTO:	F. ANÁLISIS:	
ITEM	VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN		RESPONSABLE DE MEDICIÓN	
1	# muestras procesadas oportunamente				
2	# muestras recibidas				

4. Definir los instrumentos de recolección de la información.

FICHA TÉCNICA INDICADOR			
ITEM	VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE DE MEDICIÓN
1	# muestras procesadas oportuna	Libro estadísticas laboratorio –matriz de recolección	Profesional técnico del área y Responsable de calidad del laboratorio
2	# muestras recibidas	Libro estadísticas laboratorio –matriz de recolección	Profesional técnico del área y Responsable de calidad del laboratorio

- Fácil acceso, que sean claros.
- Responsable de la medición debe conocer el indicador y su construcción (variables y periodicidad)
- Pueden existir o en ocasiones se deben construir (validar)

Código	Nombre	Identifica.	Análisis solicitado	Fecha recepción	Fecha entrega	observaciones

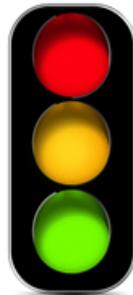
Área	Prueba / metodología	Tiempo de oportunidad	# ensayos recibidos	# de ensayos procesados	Observaciones

5. Establecer línea de base y metas.

- **Línea de Base:** Punto de partida para evaluar y dar seguimiento, desempeño histórico, desempeño logrado en instituciones similares, proceso o programas.
- **Meta:** Es el valor que se espera alcance el indicador. proveen la base para la planificación operativa y el presupuesto.

Debe ser medible, periodo de cumplimiento y realista

- **Rangos de interpretación:**



Insatisfactorio

Aceptable

Satisfactorio

Sensibilidad VS Rangos de medición

Muestras analizadas
oportunamente

$$\text{Indicador} = \frac{\text{Muestras analizadas oportunamente}}{\text{Muestras recibidas}} \times 100$$



$$\text{Indicador} = \frac{9}{100} \times 100 = 90\%$$



Insatisfactorio < 60%

Aceptable 61-85%

Satisfactorio > 86%

3. Diligenciamiento de: Metas, rangos de interpretación.

FICHA TÉCNICA INDICADOR					
CÓDIGO	HSM-01-0003	VERSIÓN	02	FECHA	2014-12-05
PROCESO	Apoyo diagnóstico y terapéutico				
NOMBRE INDICADOR	Porcentaje de muestras procesadas oportunamente en el LC				
TIPO DE INDICADOR : Eficiencia	OBJETIVO	Determinar la eficiencia en el procesamiento de las muestras que ingresan al laboratorio como parte del apoyo diagnóstico de la institución.			
FORMULA	# muestras procesadas oportuna/#muestras recibidas X 100	U. medida: %	F. SEGUIMIENTO:	F. ANÁLISIS:	
ITEM	VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN		RESPONSABLE DE MEDICIÓN	
1	# muestras procesadas oportuna	Libro estadísticas laboratorio		Responsable de calidad del laborat.	
2	# muestras recibidas	Libro estadísticas laboratorio		Responsable de calidad del laborat.	
Línea de base: 85%	META 1: 87%	META 2: 89%	META 3: 91%	META 4: 93%	META FINAL: 93%
RESULTADOS				RANGOS DE INTERPRETACIÓN	
				Insatisfactorio	< 60%
				Aceptable	61-85%
				Satisfactorio	> 85%

6. Definir periodicidad para seguimiento y análisis de la información.

• Disponibilidad y acceso de la información.

• Costos que puede generar la recolección de datos.

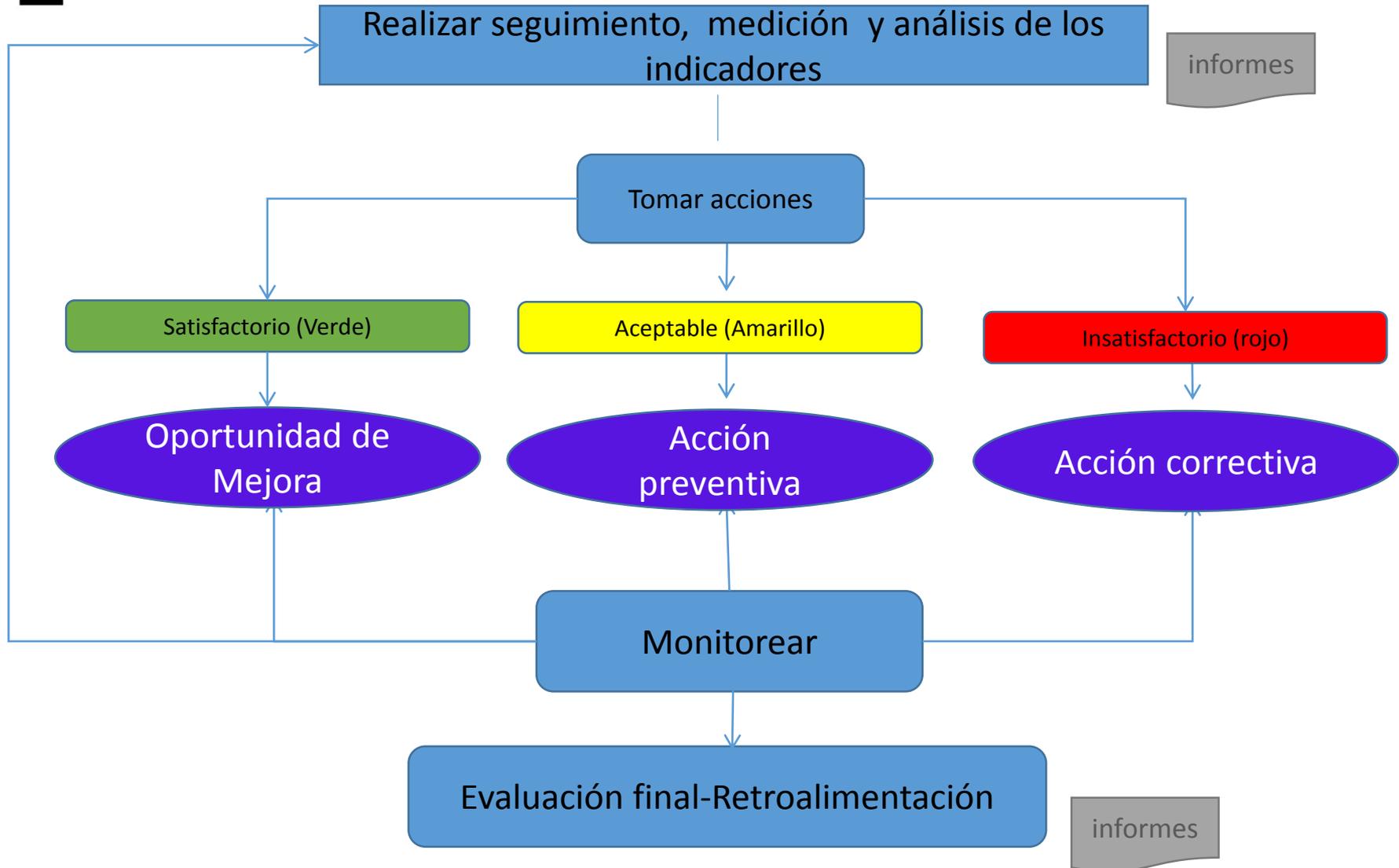
• Cronograma de cumplimiento de metas finales o parciales.

FICHA TÉCNICA INDICADOR					
CÓDIGO	HSM-01-0003	VERSIÓN	02	FECHA	2014-12-05
PROCESO	Apoyo diagnóstico y terapéutico				
NOMBRE INDICADOR	Porcentaje de muestras procesadas oportunamente en el LC				
TIPO DE INDICADOR : Eficiencia	OBJETIVO	Determinar la eficiencia en el procesamiento de las muestras que ingresan al laboratorio como parte del apoyo diagnóstico de la institución.			
FORMULA	# muestras procesadas oportuna/#muestras recibidas X 100	U. medida: %	F. SEGUIMIENTO: Mensual	F. ANÁLISIS: Trimestral	
ITEM	VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN		RESPONSABLE DE MEDICIÓN	
1	# muestras procesadas oportuna	Libro estadísticas laboratorio		Responsable de calidad del laborat.	
2	# muestras recibidas	Libro estadísticas laboratorio		Responsable de calidad del laborat.	
Línea de base: 85%	META 1: 87%	META 2: 89%	META 3: 91%	META 4: 93%	META FINAL: 93%
RESULTADOS				RANGOS DE INTERPRETACIÓN	
				Insatisfactorio	< 60%
				Aceptable	61-85%
				Satisfactorio	> 85%

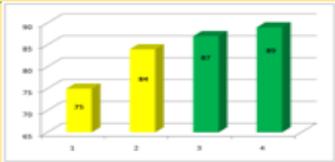
7. Validar los indicadores

Pregunta	SI	NO
¿Se relaciona el indicador con el objetivo al cual está vinculado?		
¿Se relaciona el indicador con la misión de La institución, programa o subprograma?		
El indicador tiene claramente una meta o referente para ser medido su resultado		
¿ La unidad de medición es adecuada para la meta que se espera medir?		
¿Es posible recopilar datos confiables y precisos para este indicador?		
¿Está la información de este indicador disponible y accesible a los interesados?		
¿Muestra o expresa el indicador de forma clara el resultado para poder ser analizado por los interesados externos a la institución?		

8. Monitorear y evaluar



FICHA TÉCNICA INDICADOR

CÓDIGO	HSM-01-0003	VERSIÓN	02	FECHA	2014-12-05
PROCESO	Apoyo diagnóstico y terapéutico				
NOMBRE INDICADOR	Porcentaje de muestras procesadas oportunamente en el LC				
TIPO DE INDICADOR : Eficiencia	OBJETIVO	Determinar la eficiencia en el procesamiento de las muestras que ingresan al laboratorio como parte del apoyo diagnóstico de la institución.			
FORMULA	# muestras procesadas oportuna/#muestras recibidas X 100	U. medida:	%	F. SEGUIMIENTO:	Mensual
		F. ANÁLISIS:	Trimestral		
ITEM	VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN		RESPONSABLE DE MEDICIÓN	
1	# muestras procesadas oportuna	Libro estadísticas laboratorio		Responsable de calidad del laborat.	
2	# muestras recibidas	Libro estadísticas laboratorio		Responsable de calidad del laborat.	
Línea de base: 85%	META 1: 87%	META 2: 89%	META 3: 91%	META 4: 93%	META FINAL: 93%
RESULTADOS				RANGOS DE INTERPRETACIÓN	
				Insatisfactorio	< 60%
				Aceptable	61-85%
				Satisfactorio	> 85%
PERIODO	RESPONSABLE	ANÁLISIS			FECHA
Trimestre 1	Coordinadora laboratorio	Para el primer trimestre el indicador queda en nivel aceptable ya que no se contaba con la totalidad del RH, se levanta PM preventivo .			2015-04-15

- Conceptos
- Los 8 Pasos para construir un indicador
- **Beneficios**

BENEFICIOS

Apoya la
planificación

Detección de
problemas

Realizar ajustes

Mejor
asignación de
recursos

Seguimiento
proceso

Satisfacción del
cliente

Gerencia del
cambio

Sistema de
reconocimiento



GRACIAS

Dirección de Redes en Salud Pública
Subdirección de Gestión de Calidad de los LSP
Grupo Calidad

Angela Coronado Castillo
acoronado@ins.gov.co

Instituto Nacional de Salud
Correo electrónico: contactenos@ins.gov.co
Teléfono: (1) 220 7700 Ext. 1703 – 1704
fax 220 7700 Ext. 1283 – 1269
Bogotá, COLOMBIA
www.ins.gov.co
Línea gratuita nacional: 01 8000 113 400