 UNIVERSIDAD DE ANTOQUIA <small>1837</small>	INDICADORES		FACULTAD DE MEDICINA
			CÓDIGO D-001
			VERSIÓN 01
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	
Cristian Camilo Carvalho R. Profesional de apoyo	Faber Andrés Gallego F. Coordinador de Calidad	Faber Andrés Gallego F. Coordinador de Calidad	
FECHA 05 de abril de 2016	FECHA 08 de agosto 2016	FECHA 26 de agosto 2016	

1. DEFINICIÓN

1.1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y pautas para la definición y seguimiento de los indicadores del Sistema de Gestión.

1.2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de las dependencias y áreas de la Facultad, hasta el establecimiento de los planes de mejoramiento.

2. NOTAS DE CAMBIO

N°	Descripción	Página (s)
01		
02		
03		
04		

3. RESPONSABILIDAD

La responsabilidad del procedimiento está a cargo del Jefe (Departamento, Área, Sección o Unidad), o quien este delegue para el manejo del de los indicadores.

4. GLOSARIO

4.1. INDICADOR


Expresión utilizada para mostrar los resultados obtenidos, en la ejecución de un proyecto, programa, plan, proceso y subproceso, como resultado cuantitativo de comparar dos variables, en relación con el logro de los objetivos y metas previstos.

4.2. INDICADORES DE CALIDAD

Indicadores que permiten verificar el cumplimiento de los objetivos de calidad.

4.3. INDICADORES DE EFECTIVIDAD

Indicadores que se establecen para medir el impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

	INDICADORES	FACULTAD DE MEDICINA
		CÓDIGO D-001
		VERSIÓN 01

4.4. INDICADORES DE EFICACIA

Indicadores que se establecen para medir el grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados esperados.

4.5. INDICADORES DE EFICIENCIA

Indicadores que se establecen para medir el resultado alcanzado en relación con los recursos utilizados.

4.6. INDICADORES ESTRATÉGICOS

Indicadores que se establecen para medir el grado de cumplimiento de los programas de gestión, planes de mejoramiento, plan de desarrollo, etc.

4.7. INDICADORES OPERATIVOS

Indicadores que se establecen para monitorear y medir el cumplimiento de las actividades propias del funcionamiento del proceso.

4.8. INDICADORES TÁCTICOS

Indicadores que se establecen para monitorear y medir el cumplimiento de los objetivos del proceso.

5. CONTENIDO


5.1. GENERALIDADES

El indicador es un signo, señal o valor concreto que permite, entre otras cosas, establecer diferencias, comportamientos y tendencias. Su medición puede ser cuantitativa o cualitativa y en un período determinado de tiempo.

Los indicadores deben proporcionar a cada Jefe (Departamento, Área, Sección o Unidad), en forma sintetizada, la información que es relevante y concederle elementos de juicio para la toma de decisiones.

La utilidad de los indicadores como mecanismo de medición y evaluación de la gestión no radica en tener una cantidad indeterminada de ellos, el medir por medir no es útil, por esta razón para que el indicador sea útil es necesario definir qué se quiere medir y para qué, diseñar el indicador efectivo y analizar siempre su resultado.

Los indicadores deben ser definidos para monitorear los factores claves de éxito, para posteriormente ser agrupados y analizados por el responsable del mismo, quien debe determinar el nivel de desarrollo y cumplimiento total o parcial de la meta establecida, facilitando la toma de decisiones haciendo replanteamientos oportunos con planes de mejoramiento que garanticen el cumplimiento de los objetivos establecidos. Este proceso ser llevado a cabo en cada nivel de decisión (Estratégico,

	INDICADORES	FACULTAD DE MEDICINA
		CÓDIGO D-001
		VERSIÓN 01

Misional y Operativo), donde se establece la relación en forma vertical dejando claras las responsabilidades a cada nivel, para optimizar los recursos.


5.2. METODOLOGÍA

5.2.1. FORMULACIÓN DE INDICADORES

Cada líder con el personal que estime conveniente debe definir los indicadores que permitan evaluar los objetivos de su proceso, de acuerdo a las actividades que requieren seguimiento a través de la medición.

Con el propósito de asegurar la consistencia, utilidad y pertinencia de los indicadores de gestión, quienes lideren su desarrollo deben tener en cuenta, además del proceso la planeación del departamento, área, sección o unidad, y las metas claramente establecidas, como mínimo las siguientes características:

- **PARTICIPATIVO**
El indicador debe ser construido o diseñado por los propios responsables de los procesos o actividades, socializado entre quienes intervienen en el proceso de ejecución o que tienen alguna injerencia en el manejo de las variables involucradas; esto permite la motivación para liderar el proceso de evaluación con la implementación, orientación y entendimiento del indicador.
- **CLARO**
Es indispensable que el indicador sea específico y de fácil comprensión tanto para quienes lo desarrollen como para quienes lo diligencien. Por tanto, un indicador complejo o de difícil interpretación que solo lo entienden quienes lo construyen debe ser replanteado.
- **REPRESENTATIVO**
El indicador debe expresar efectivamente lo que se quiere medir o determinar y debe guardar relación con los principales procesos de la Facultad.
- **TEMPORALIDAD**
Debe estar relacionado con un período de tiempo previamente definido.
- **CUANTIFICABLE**
Implica que el resultado de la aplicación del indicador pueda ser convertido en cifras, números, estándares que permitan su medición.

	INDICADORES	FACULTAD DE MEDICINA
		CÓDIGO D-001
		VERSIÓN 01


- **CONFIABLE**
Las variables utilizadas para su cálculo deben ser reales, concretas, propias y verificables, que sustenten su resultado.
- **QUE AGREGUE VALOR**
El contenido del indicador debe permitir a la dependencia identificar alertas para la toma de decisiones. Si un indicador no facilita la toma de decisiones, no debe mantenerse.

5.3. FICHA TÉCNICA DE INDICADOR

La formulación de los indicadores se realiza en el formato F-029 “*Ficha técnica de indicador*”, el cual permite definir los siguientes aspectos para cada uno de ellos:

5.3.1. INFORMACIÓN

- **Nombre de la dependencia o departamento de la Facultad**
Se indica la dependencia o el departamento. Ejemplo: Departamento de Medicina Interna o Parque de la Vida
- **Nombre de la unidad, sección o servicio**
Se coloca con el nombre del laboratorio o servicio de la Facultad, en caso de no ser un laboratorio o servicio se pone No aplica N.A.
- **Nombre del proceso**
Se debe diligenciar con el nombre al cual pertenece el indicador.
- **Nivel**
Se categoriza en Estratégico, Misional o de Apoyo, donde se recoge la información y se consolida el indicador.
- **Nombre del indicador**
Establece la identidad del indicador, por lo tanto, debe hacerse en la forma más sencilla posible y de acuerdo con la utilidad que le reporta al proceso, el nombre debe permitir su fácil y rápida identificación.
- **Objetivo del indicador**
Resultado que se espera lograr en un periodo determinado en un proyecto, programa o plan que está alineado con los objetivos del proceso y/o los objetivos de calidad. Un objetivo bien formulado es aquel que permite identificar de manera precisa el resultado que se pretende alcanzar.


	INDICADORES	FACULTAD DE MEDICINA
		CÓDIGO D-001
		VERSIÓN 01

5.3.2. RESPONSABLES

- **Responsable de calcular**
Indicar el cargo de la persona responsable de calcular y medir el indicador.
- **Responsable de analizar**
Indicar el cargo de la persona responsable de analizar los datos que se registran en el indicador.
- **Responsable de tomar decisiones**
Indicar el cargo de la persona que tomar decisiones con referente a los resultados de los análisis del indicador.

5.3.3. MEDICIÓN

- **Fórmula para calcular el indicador**
Hace referencia a la fórmula matemática para el cálculo de su valor, lo cual implica la identificación exacta de los factores y la manera como ellos se relacionan.
- **Meta**
Son los valores indicados que se requieren para lograr o mantener el indicador en los rangos definidos por el líder del proceso o en su defecto el jefe de la dependencia.
- **Fuente de información**
Identifica el origen de la información de las variables que componen el indicador. Ejemplo: documentos, registros, datos de sistemas de información, entre otros.
- **Unidad**
Hace referencia a la forma en la que se expresa el valor del indicador de acuerdo a las variables que se relacionan. Ejemplo: Porcentual, Monetario etc.
- **Frecuencia de recolección**
Hace referencia a la periodicidad en el tiempo con la que se aplica el cálculo. Ejemplo: anual, semestral, trimestral, mensual, etc.

	INDICADORES	FACULTAD DE MEDICINA
		CÓDIGO D-001
		VERSIÓN 01

- **Frecuencia de revisión**

Hace referencia a la periodicidad en el tiempo con la que se aplica el método de análisis del indicador. Ejemplo: anual, semestral, trimestral, mensual, etc.

5.3.4. REGISTRO Y ANÁLISIS DEL INDICADOR

- **Registro**

La forma de cómo se mide el indicador lo define el líder del proceso.

- **Análisis del indicador**

Con los datos recolectados el líder del proceso realizará un análisis donde detalle los aspectos del cumplimiento o incumplimiento del indicador. En caso de no cumplir con la meta del indicador, se deberá realizar un plan de mejoramiento.

- **Acción Correctiva o Preventiva**

En la columna se cita el formato F-012 “*Acciones correctivas y preventivas*” con el hallazgo registrado, producto del análisis del indicador.


5.3.5. GRÁFICA DE CONTROL

En la gráfica de control se pone las diferentes graficas existen en Excel, por tal motivo se escoge la que más se adecue al indicadores que se quiere medir.

5.4. MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS INDICADORES

El líder del proceso controla que se realice el registro de los indicadores en el F-029 “*Ficha técnica de indicador*”. El cálculo de los indicadores se hace de acuerdo a la frecuencia definida en el F-029 “*Ficha técnica de indicador*” y el análisis se realiza comparando el resultado con la meta fijada. Es necesario conservar registro de los datos de periodos evaluados anteriormente, con el fin de apreciar la tendencia del indicador en el tiempo; sin embargo, el análisis del indicador y las acciones formuladas se deben registrar en el F-012 “*Acciones correctivas y preventivas*” que luego se reportan en el F-015 “*Plan de Mejoramiento*” esto con el fin de realizar el consolidado de los hallazgos encontrados en los análisis de los indicadores.

En todos los casos se dará tratamiento de acción correctiva al indicador que no cumpla las metas, a menos que el resultado no haya sido cumplido por causas externas no controladas por el proceso. Dentro de las observaciones del informe se dejará consignado este análisis y se espera a una siguiente medición para verificar si se incumple nuevamente la meta, se debe establecer la respectiva acción correctiva.

	INDICADORES	FACULTAD DE MEDICINA
		CÓDIGO D-001
		VERSIÓN 01

5.5. REPORTE DE INDICADORES DE GESTIÓN

El líder de calidad reporta semestralmente los indicadores a la Oficina de Calidad de la Facultad en el *F-029 "Ficha técnica de indicador"*, en donde se realiza la revisión del cumplimiento de metas y del análisis efectuado por el proceso. Semestralmente, esta información se consolida para presentarla a la Alta Dirección.

En caso que la frecuencia definida en el *F-029 "Ficha técnica de indicador"*, sea mayor al periodo de reporte del informe de los indicadores, el proceso puede establecer metas parciales; sin embargo, el incumplimiento de dichas metas no genera acción correctiva teniendo en cuenta que el valor que se debe alcanzar es el fijado en el *F-029 "Ficha técnica del indicador"* de acuerdo a la frecuencia.

Nota: Las metas parciales deben identificarse claramente en el reporte de los indicadores.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

7. LISTA DE REGISTROS

F-029 *"Ficha técnica de indicador"*.

F-012 *"Acciones correctivas y preventivas"*.

F-015 *"Plan de mejoramiento"*.

8. ANEXOS

N.A.