

 Govern de les Illes Balears Hospital Son Llàtzer	PROCEDIMIENTO GESTION DE INDICADORES	PG-82-003
		Rev.: D
		Página 1 de 3

1.- OBJETO

Establecer las guías para la definición y contenido de los indicadores de calidad establecidos para las actividades desarrolladas en el HSLI

Se entiende por Indicador de Calidad toda aquella herramienta objetiva y cuantificable que permite efectuar el seguimiento de un parámetro a lo largo del tiempo.

2.- ALCANCE

Será aplicable a aquellos procesos desarrollados por el HSLI que requieran ser cuantificados ya sean a lo largo del mismo o como resultado final y siempre y cuando sea posible hacerlo con las herramientas de las se dispone.

Los indicadores por tanto pueden ser de proceso o de resultado y estar relacionados con actividades u objetivos del tipo que sea.

3.- DESCRIPCIÓN

3.1.- ESTABLECIMIENTO DEL INDICADOR

Los Indicadores de Calidad se establecen a fin de estudiar parámetros potencialmente mejorables en cualquiera de las áreas del hospital.

Los jefes de servicio determinan los indicadores para los procesos que desarrollan sus unidades con independencia de los que asigne la dirección y que vienen definidos por objetivos o contratos de Gestión.

La aprobación de indicadores, así como su distribución se realizará por medio del formato correspondiente de Indicadores AX-82-003-A. el sistema de elaboración, revisión y aprobación sigue el establecido en el PG-42-001 Control de la documentación

Para cada Indicador se definirán los siguientes conceptos:

- PROCESO
- PROPIETARIO o responsable del indicador.
- DESCRIPCIÓN del indicador
- UNIDADES EN QUE SE MIDE (€, %, ...)
- PERIODICIDAD: Frecuencia con la cual se mide el parámetro objeto de seguimiento por medio del correspondiente indicador.
- componen la formula a emplear. Si se recurre a la gráfica, explicación de los datos que la componen.

 Govern de les Illes Balears Hospital Son Llàtzer	PROCEDIMIENTO GESTION DE INDICADORES	PG-82-003
		Rev.: D
		Página 2 de 3

- **ESPECIFICACIONES:** Breve explicación de cómo deberá representarse el indicador y cuales son los criterios de elección de los datos de origen.
- **TOMA DE DATOS:** se debe definir
 - **RESPONSABLE:** del indicador
 - **FUENTE** para la obtención de datos que permitan el cálculo del indicador.
 - **FECHA DE PRESENTACIÓN:** del indicador.
- **META :** el nivel de mejora que se espera conseguir un plazo determinado (mensualmente, trimestralmente, anualmente,...).
- **ESTÁNDAR:** el valor que superado o no alcanzado requiere de una corrección. (a veces META y estándar coinciden)

3.2.- CODIFICACIÓN

El código se formará de la siguiente manera: **AA-BB-CCC-DE**

AA: Serán las siglas IC (Indicador de Calidad)

BB-CCC-D: Idéntico al Proceso que mide el indicador. (en el caso de medio ambiente BB=PM, CCC= numero correlativo D= Indica el servicio responsable pudiendo ser puede ser A: aprovisionamiento, H: Hosteleria o C: Mantenimiento)

E: Adoptará una letra correlativa del abecedario empezando por la A.

3.3.- TOMA DE DATOS Y SEGUIMIENTO DE LOS INDICADORES

Teniendo en cuenta las periodicidades marcadas en el anexo AX-82-003-A, se efectuará la toma de datos necesaria para realizar el seguimiento de cada uno de los indicadores fijados. Para ello el propietario de cada indicador con la ayuda del definirá el método de recogida de datos más adecuado para sus indicadores.

3.4.- REVISIÓN DE INDICADORES Y OBJETIVOS

El responsable de Calidad, atendiendo a la periodicidad de cada indicador realizara un seguimiento que teniendo en cuenta el grado de desvió o el tiempo del mismo podrá llevar asociada la apertura de una No conformidad en el SIM, a fin de que realice el consiguiente análisis de factores y establezca las acciones correctivas o preventivas que considere necesarias.

La evolución de los mismos serán tratados tanto en el Comité de Calidad como en el de Medio Ambiente.

Anualmente, en las sesiones de revisión del Sistema de Calidad por parte de la Dirección se efectuará una revisión de los objetivos fijados, con objeto de adecuarlos a la realidad de los resultados obtenidos durante ese periodo de tiempo. Asimismo, se fijarán los objetivos a conseguir para el siguiente ejercicio.

 Govern de les Illes Balears Hospital Son Llàtzer	PROCEDIMIENTO GESTION DE INDICADORES	PG-82-003
		Rev.: D
		Página 3 de 3

4.- REGISTROS

- Ficha de indicador AX-82-003-A
- Los gráficos y hojas de datos dónde se representan los datos del indicador

5.- DOCUMENTOS

- Ficha de indicador AX-82-003-A
- Gestión de No conformidades PG-83-001
- Manual SIM IT-83-001-A