

Unidad de Planificación y Calidad	Clasificación	Código:	UPLAN-002-011.003	
		Versión:	1	
		Vigencia:	octubre 2024	
Guía metodológica para la definición de metas e indicadores del Proceso				
Fondo Solidario para la Salud				

Guía metodológica para la definición de metas e indicadores del Proceso

Indicaciones:

Establecer metas claras y estructuradas en un proceso es clave para mejorar su efectividad y garantizar que esté alineado con los objetivos estratégicos de la organización. A través de esta guía, se traza un camino claro para el establecimiento y cumplimiento de metas, para fomentar la mejora continua del proceso.

PASO 1: Definir el propósito del proceso

Describe el propósito general del proceso y cómo este contribuye a los objetivos estratégicos de la institución.

PASO 2: Identificar las necesidades del proceso

Determinar las expectativas y necesidades de los usuarios o beneficiarios del proceso, a través de encuestas, grupos focales o revisar datos históricos para entender qué esperan los usuarios. Hacer referencia a las necesidades de las partes interesadas.

PASO 3: Definir metas específicas, medibles, alcanzables, relevantes y con un tiempo límite (SMART)

Establecer metas que sean claras y alcanzables, para facilitar el seguimiento del progreso.

Para ello se deberá aplicar el criterio SMART (por sus siglas en inglés) para cada meta

- Específica: Define el objetivo con claridad.
- Medible: Identifica cómo evaluarás el éxito.
- Alcanzable: Asegura que sea factible con los recursos disponibles.
- Relevante: Relaciona la meta directamente con el propósito del proceso.
- Tiempo Límite: Establece una fecha de cumplimiento.

PASO 4: Priorizar metas

Del análisis anterior pueden surgir varias metas para el proceso, es por ello, que se deberá asignar prioridades según la importancia y el impacto de cada meta en el proceso, considerando el impacto a los usuarios y el tiempo necesario para cada meta.

PASO 5: Definir los indicadores de desempeño (KPIs)

Asegurarse que los KPIs estén alineados con los objetivos estratégicos de la institución, detallados en el PEI

Unidad de Planificación y Calidad	Clasificación	Código:	UPLAN-002-011.003	
		Versión:	1	
		Vigencia:	octubre 2024	
Guía metodológica para la definición de metas e indicadores del Proceso				
Fondo Solidario para la Salud				

Los KPIs deben ser claros y específicos para medir un aspecto concreto del desempeño. Se utilizará la misma metodología SMART definida en el paso 3 para definir los indicadores, de los cuales se seleccionarán los que sean cuantificables y medibles, definiendo métricas que sean medidas con precisión para evitar ambigüedades o subjetividades.

Clasificar los KPIs de acuerdo a las métricas, los cuales pueden ser:

- KPIs de Eficiencia: Miden la optimización del uso de los recursos.
- KPIs de Eficacia: Evalúan el cumplimiento de los objetivos.
- KPIs de Calidad: Miden la satisfacción o calidad del producto/servicio.
- KPIs de Tiempo: Reflejan la duración de un proceso.
- KPIs de Economía: Miden el desempeño económico.

PASO 65: Definir la frecuencia de medición

Asegurar que los KPIs sean monitoreados y evaluados a intervalos regulares, facilitando así ajustes rápidos, definiendo la frecuencia de medición según la naturaleza del KPI (diaria, semanal, mensual, trimestral, etc.).

PASO 75: Completar la ficha de indicadores

Para establecer el indicador, se deberá completar la ficha de indicadores UPLAN-002-011.004 (es la ficha que se genera en el SIG) Los indicadores proporcionan datos cuantitativos o cualitativos que ayudan a comprender si se están logrando los resultados esperados y permiten tomar decisiones informadas para mejorar o ajustar estrategias.

- Nombre del indicador: Establecer el nombre del indicador que está registrando.
- Unidad organizativa: es la unidad que elabora el indicador.
- Proceso: Se relaciona con la misión de la unidad.
- Subproceso: el nombre del proceso identificado en el manual de procesos al cual está identificando el indicador.
- Objetivo: Es el objetivo del indicador, el cual se establece para medir, evaluar y monitorear el desempeño o progreso de un proceso, actividad o meta específica.

Unidad de Planificación y Calidad	Clasificación	Código:	UPLAN-002-011.003	
		Versión:	1	
		Vigencia:	octubre 2024	
	Guía metodológica para la definición de metas e indicadores del Proceso			
Fondo Solidario para la Salud				

- Tipo: definir si el indicador es de calidad, eficacia, eficiencia o económico
- Unidad de medida: establecer si el resultado es un porcentaje, un número, moneda, horas, minutos o un índice
- Fórmula: detallar la fórmula con la cual medirán sus procesos, para ello deben definir las variables, validarlas y establecer su relación.
- Fuente de Información: establecer donde se puede obtener la información para corroborar los datos, está relacionado con los medios de verificación de las actividades.
- Interpretación: se debe establecer el significado del indicador, lo cual ayudará a tomar decisiones más informadas, orientadas hacia la mejora continua y el cumplimiento de los objetivos organizacionales.
- Dirección: establecer si el objetivo del indicador es maximizar, disminuir o si estará dentro de un rango establecido. Si se determina que es un rango deberá definir el límite inferior y el límite superior permitidos.
- Frecuencia de medición: definir si la medición será mensual, trimestral, semestral o anual
- Frecuencia de análisis: la frecuencia de análisis será trimestral.
- Línea de base: es el valor inicial o punto de partida que se utiliza como referencia para medir el cambio o progreso a lo largo del tiempo. Este valor inicial permite comparar el desempeño actual o futuro contra una situación pasada, ayudando a evaluar si las acciones implementadas están logrando los resultados esperados.
- Para establecer la línea de base se puede obtener datos históricos o realizar un levantamiento de información para determinar el estado actual de la variable que se quiere medir.
- Meta: es el valor específico o el resultado que se espera alcanzar dentro de un periodo determinado. Establecer una meta proporciona un objetivo claro y concreto que permite guiar las acciones, monitorear el avance y evaluar el éxito de las estrategias implementadas. La meta es un punto de referencia para determinar si el desempeño es satisfactorio y si se están cumpliendo los objetivos. La meta debe estar alineada al paso 3 y 4)

Unidad de Planificación y Calidad	Clasificación	Código:	UPLAN-002-011.003	
		Versión:	1	
		Vigencia:	octubre 2024	
	Guía metodológica para la definición de metas e indicadores del Proceso			
Fondo Solidario para la Salud				

Control de Cambios

Versión	Fecha de cambio	Responsable	Tipo de modificación