

FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO Y SUS INDICADORES CLAVES DE DESEMPEÑO

“Diseño conceptual semántico para caracterizar los prestadores de salud que cumplan con los requisitos necesarios como condición habilitante para instalar la validación de identidad necesaria para la interoperabilidad semántica en Chile”

Proyecto CORFO 16BP62299

ETAPA 1

OBJETIVO ESPECIFICO 1. 3

VERSION 1.6

Marzo 2019

Deliverable version: OBJETIVO ESPECIFICO 1. 3 v. 1.2

Document status: DRAFT / FINAL / REVISION

Document type: REPORT / REVISION / DEC / DEM / ANEXOS / OTHER

Dissemination level: PUBLIC / CONFIDENTIAL / INTERNAL

Beneficiario ejecutor: Universidad de Chile

Director del proyecto: Steffen Härtel

HISTORIAL DE REVISIONES

Fecha	Versión	Responsable	Comentarios
09-05-2018	1.0	Carla Carrasco	Creación Documento.
14-05-2018	1.1	Carla Carrasco	Borrador Inicial.
26-12-2018	1.2	Rodrigo Martínez	Revisión Borrador.
27-12-2018	1.3	Carla Carrasco	Adición de Indicadores.
05-03-2019	1.4	Luis Briones	Adición de factor crítico de éxito.
15-03-2019	1.5	Carla Carrasco	Revisión y corrección de indicadores.
20-03-2019	1.6	Alejandra Garcia	Revisión completa.

Índice de Contenido

1	Contexto	4
2	Indicadores de factores de éxito críticos y los indicadores de desempeño (TR 1.3)	5
2.1	Factores Críticos de Éxito (FCE)	5
2.2	Indicadores	6
2.2.1	Indicadores Tecnológicos.	7
2.2.2	Indicadores de Desempeño.	7
2.2.3	Indicadores de Resultados	9
2.2.4	Indicadores de Enfoque al Cliente	11

1 Contexto

El presente documento “Indicadores de factores críticos de éxito e indicadores de desempeño” corresponde al undécimo informe entregado a los mandantes durante la Etapa 1 del Proyecto Corfo “Diseño conceptual semántico para caracterizar los Prestadores de Salud que cumplan con los requisitos necesarios como condición habilitante para instalar la validación de identidad necesaria para la interoperabilidad semántica en Chile” (16BP6 2299) y responde al Objetivo Específico 3: “OE1.3. Diseño de modelo de información conceptual semántico consensuado de prestadores de salud”. El alcance de este documento es describir los factores críticos de éxito y los indicadores de desempeño en la implementación del Modelo Conceptual de Prestadores de Salud. Cabe destacar que cada mandante puede distinguir según sus necesidades y/o complejidades la medición estadística de trabajo en función de cumplimiento de sus objetivos.

Durante el proceso del desarrollo del proyecto y en base a los resultados del trabajo se describen a continuación todos los informes entregados anteriormente:

- Tres Informes de Análisis de Procesos:
 - ANÁLISIS DE PROCESOS SUPERINTENDENCIA DE SALUD - 8 de Mayo de 2017
 - ANÁLISIS DE PROCESOS MINSAL - 8 de Mayo de 2017
 - ANÁLISIS DE PROCESOS FONASA - 8 de Mayo de 2017
- Informe de Fuentes de Información:
 - INFORME DE FUENTES DE INFORMACIÓN - 28 de Julio de 2017
- Informes de Contexto y Factibilidad Técnico y Legal:
 - INFORME DE CONTEXTO Y FACTIBILIDAD TÉCNICO Y LEGAL - 12 de enero 2018
- Dos Informes de Análisis de Atributos Individual e Institucional:
 - PROCESO DE SELECCIÓN DE ATRIBUTOS DE PRESTADORES INDIVIDUALES DE SALUD - 12 de enero 2018
 - PROCESO DE SELECCIÓN DE ATRIBUTOS DE PRESTADORES INSTITUCIONALES DE SALUD - 12 de Enero 2018
- Informe de Revisión Internacional:
 - REVISIÓN INTERNACIONAL - 07 de Mayo de 2018
- Informe de Resumen del Proceso de Análisis de Fuentes de Información
 - RESUMEN DEL PROCESO DE ANÁLISIS DE FUENTES DE INFORMACIÓN - 01 de Junio de 2018
- Descripción del Modelo Conceptual de Prestadores de Salud
 - Descripción del Modelo Conceptual de Prestadores de Salud – 30 de Junio de 2018

En base a la información levantada y analizada hasta la fecha, se sugieren los siguientes factores de éxito críticos e indicadores de desempeño en relación a la implementación de un futuro Maestro de Prestadores de Salud Chileno.

2 Indicadores de factores de éxito críticos y los indicadores de desempeño (TR 1.3)

2.1 Factores Críticos de Éxito (FCE)¹

Los factores críticos de éxito son puntos clave en el desarrollo exitoso para una institución, permitiéndoles medir el logro en función de sus objetivos.

Los factores de éxito y los indicadores que se describen se basaron en literatura y en la asesoría en el desarrollo del proyecto que nos brindó la Universidad de Heilbronn, Alemania.

En la literatura encontramos distintas definiciones para el concepto de factores críticos de éxito (FCE). Uno de los precursores del análisis de FCE en función de objetivos es Rockart quien define como:

“Los FCE son, para cualquier negocio, un número limitado de áreas en las que los resultados, si éstos son satisfactorios, garantizarán un rendimiento competitivo exitoso para la organización. Estas son áreas principales donde las cosas deben ir bien para que el negocio florezca: si los resultados en dichas áreas no son los adecuados, los esfuerzos de la organización, para ese período, no estarán definidos y los objetivos de gestión no podrán ser alcanzados.” – Jack F. Rockart

El proceso de construcción del Modelo Conceptual, permitió conocer procesos de negocio generales de cada institución mandante, necesidades respecto a identificar y caracterizar Prestadores de Salud, además de las fuentes que en la actualidad consolidan información de Prestadores de Salud, entre otras. Desde esa perspectiva se describen los FCE más relevantes para este proyecto.

Uno de los FCE claves que se quiere destacar, es el proceso de informatización que requieren las Secretarías Regional Ministerial de Salud (SEREMI). Las SEREMI son la institución clave en la habilitación de un Prestador de Salud Institucional, desde la apertura hasta el cierre de sus Establecimientos de Salud. Y en la actualidad no cuentan con el apoyo de un sistema de información que les permita el registro de toda la información que ellos y el resto de las instituciones mandantes requiere. La SEREMI mantiene gran parte de esta información en papel, por lo tanto no disponible de un formato estandarizado. Destacamos lo prioritario de esta necesidad dada la complejidad que conyeba, ya que no es solo contar con un sistema de información, afectara la actualización de procesos de solicitud de autorizaciones sanitarias, procesos internos, validación de documentación, interoperabilidad con otras entidades del sector, etc.

Otros procesos relevantes que deben ser abordados para el correcto funcionamiento de un futuro Maestro de Prestadores de Salud, son la creación y mejora continua de protocolos de actualización y mantención de la información de los Prestadores de Salud. Y la posible atribución u

¹ John F. Rockart. Nuevos sistemas basados en la identificación de los “factores críticos del éxito” coadyuvan en la consecución de los objetivos de la organización. Biblioteca Harvard de Administración de Empresas.Pdf.

obligación de los propios Prestadores de Salud a mantener cierta parte de su información actualizada, como ocurre en algunos países y estados descritos en la Revisión Internacional².

2.2 Indicadores

Los indicadores y su continuo monitoreo permiten establecer las condiciones para identificar el desarrollo normal de actividades, garantizando contar con información constante, real y precisa sobre aspectos tales como: efectividad, eficiencia, eficacia, productividad, calidad, la incidencia de la gestión.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) quien define como indicador:

“Es una variable con características de calidad, cantidad y tiempo, utilizada para medir, directa o indirectamente los cambios en una situación y apreciar el progreso alcanzado en abordarla. Provee también una base para desarrollar planes adecuados para su mejoría. (OMS)³.”

A continuación, se presentan Indicadores asociados a objetivos de calidad y/o cantidad, que miden globalmente la calidad de la información producida, contenida y entregada, se trabaja bajo márgenes de actualización de datos, uso de estos y calidad en la atención para los usuarios, se destaca que el uso de estos indicadores depende directamente de los objetivos que se desean medir.

Factor Crítico de Éxito	Indicadores
Tecnológico: “Proceso de informatización requerido por las Secretarías Regional Ministerial de Salud (SEREMI).”	1. Porcentaje de atributos de los Prestadores de Salud Institucionales, descritos en el Modelo Conceptual, donde la SEREMI es la fuente de información propietaria, que están disponibles de forma electrónica desde las SEREMIs.
Desempeño: “Medición del alcance de los objetivos planteados por el proyecto.”	2. Porcentaje de plazos de entrega cumplidos durante el proyecto.
	3. Porcentaje de Hitos fallidos.
	4. Porcentaje de cumplimiento de Hitos.
Resultados: “Medición de calidad y cantidad en la información, mantenida, contenida y distribuida del Maestro de Prestadores de Salud, enfocado en el compromiso de los Stakeholder en la disponibilización de la información.”	5. Porcentaje de actualización de información en Maestro de Prestadores de Salud.
	6. Porcentaje de nuevos registros de Prestadores Individuales creados en Maestro de Prestadores de Salud en una determinada fecha.
	7. Porcentaje de registros de Prestadores Institucionales registrados en el Maestro de Prestadores de Salud.
Enfoque al Cliente: “Medición de la satisfacción del cliente, en la entrega	8. Tiempo de disponibilidad del Servidor (Uptime).

² Informe Revisión Internacional. <http://gestordocumental.cens.cl/share/s/qwdqgAsGQfSzFy8DwAKg4A>. [En Línea] 08/01/2019.

³ Organización Mundial de la Salud <https://www.who.int/vmnis/indicators/es/>. [En Línea] 08/01/2019.

de servicios aportados por el Maestro de Prestadores de Salud.”	9. Tiempo de respuesta del servidor (Response_time_technology)).
	10. Diferencia de porcentaje de recomendación del servicio (NetPromoteScore).
	11. Completitud incorporación de Fuentes de Información.

Tabla 1: Factores Críticos de Éxito (FCE) para el proceso de implementación y funcionamiento del Maestro de Prestadores de Salud, junto a los Indicadores Claves de Desempeño.

2.2.1 Indicadores Tecnológicos.

Número	1		
Indicador	Porcentaje de atributos de los Prestadores de Salud Institucionales, descritos en el Modelo Conceptual, donde la SEREMI es la fuente de información propietaria, que están disponibles de forma electrónica desde las SEREMIs.		
Objetivo	Mide el porcentaje de atributos de Prestadores de Salud Institucionales, donde la SEREMI es la fuente de información propietaria, que están disponibles de forma electrónica sobre el total de atributos que les compete.		
Descripción	Cuantificar el porcentaje de atributos de Prestadores de Salud Institucionales disponibilizados de forma electrónica desde las SEREMIs.		
	Periodicidad	Evaluación	Interpretación
	<input checked="" type="checkbox"/> Mensual	[60% - 79%]	Regular
	<input type="checkbox"/> Semestral	[80% - 94%]	Bueno
	<input type="checkbox"/> Anual	> 95%	Excelente
Numerador	Número de atributos disponibilizados.		Fórmula
Denominador	Número de atributos totales.		N/D*100

Tabla 2: Descripción indicador de porcentaje de atributos relacionados en el Modelo Conceptual, donde se destaca la institución primaria de la información. Elaboración Propia.

2.2.2 Indicadores de Desempeño.

Número	2
Indicador	Porcentaje de plazos de entrega cumplidos durante el proyecto.
Objetivo	Medir el porcentaje de plazos de entrega cumplidos durante el proyecto.

Descripción	Cuantificar el porcentaje de cumplimientos en los plazos establecidos durante el proyecto en curso.		
	Periodicidad		Evaluación
	<input checked="" type="checkbox"/>	Mensual	[60% - 79%]
	<input type="checkbox"/>	Semestral	[80% - 94%]
	<input type="checkbox"/>	Anual	> 95%
Numerador	Número de plazos cumplidos.		Fórmula
Denominador	Número plazos de entrega del proyecto.		N/D*100

Tabla 3: Descripción de indicador de porcentaje de plazos de entrega cumplidos durante el proyecto. Elaboración propia.

Número	3		
Indicador	Porcentaje de hitos fallidos.		
Objetivo	Medir el porcentaje de hitos fallidos durante el proyecto sobre el total.		
Descripción	Cuantificar el porcentaje de hitos fallidos en los plazos establecidos durante el proyecto en curso.		
	Periodicidad		Evaluación
	<input type="checkbox"/>	Mensual	[60% - 79%]
	<input type="checkbox"/>	Semestral	[80% - 94%]
	<input checked="" type="checkbox"/>	Anual	> 95%
Numerador	Número de hitos fallidos.		Fórmula
Denominador	Número de hitos totales.		N/D*100

Tabla 4: Descripción de indicador de porcentaje de hitos fallidos del Proyecto. Elaboración propia.

Número	4		
Indicador	Medición de hitos de avance del Proyecto.		
Objetivo	Medir la relación de los hitos terminados v/s hitos totales del proyecto.		
Descripción	Cuantificar la diferencia que existe entre hitos terminados y totales dentro del proceso del proyecto.		

	Periodicidad		Evaluación	Interpretación
	<input type="checkbox"/>	Mensual	[60% - 79%]	Regular
	<input type="checkbox"/>	Semestral	[80% - 94%]	Bueno
	<input checked="" type="checkbox"/>	Anual	> 95%	Excelente
Numerador	Número de hitos cumplidos.			Fórmula
Denominador	Número de hitos totales.			N/D*100

Tabla 5: Descripción de indicador de medición de hitos de avance del Proyecto. Elaboración propia.

2.2.3 Indicadores de Resultados

Número	5			
Indicador	Porcentaje de Prestadores de Salud con información actualizada en Maestro de Prestadores de Salud.			
Objetivo	Cuantificar el nivel de actualización en la información dentro del Maestro de Prestadores de Salud con respecto a las Fuentes de Información Propietarias (owners).			
Descripción	Porcentaje de Prestadores de Salud con información actualizada, en comparación con las Fuente de Información Propietarias de la información.			
	Periodicidad		Evaluación	Interpretación
	<input checked="" type="checkbox"/>	Mensual	[60% - 79%]	Regular
	<input type="checkbox"/>	Semestral	[80% - 94%]	Bueno
	<input type="checkbox"/>	Anual	> 95%	Excelente
Numerador	Número de Prestadores de Salud Individuales e Institucionales, con algún atributo actualizado en el Maestro de Prestadores de Salud, dentro de los últimos 30 días.			Fórmula
Denominador	Número total de Prestadores de Salud Individuales e Institucionales registrados en el Maestro de Prestadores de Salud.			N/D*100

Tabla 6: Descripción de indicador para cuantificar el nivel de actualización en la información dentro del Maestro de Prestadores de Salud. Elaboración propia.

Número	6		
Indicador	Porcentaje de nuevos registros de Prestadores de Salud Individuales creados en Maestro de Prestadores de Salud en una determinada fecha.		
Objetivo	Cuantificar el porcentaje de nuevos Prestadores de Salud Individuales registrados en el Maestro de Prestadores de Salud.		
Descripción	Porcentaje de Prestadores de Salud Individuales registrado en Maestro de Prestadores de Salud, comparado con el porcentaje de registros de Prestadores de Salud existentes en las Fuentes de Información Propietarias (owners).		
	Periodicidad	Evaluación	Interpretación
	<input checked="" type="checkbox"/> Mensual	[60% - 79%]	Regular
	<input type="checkbox"/> Semestral	[80% - 94%]	Bueno
	<input type="checkbox"/> Anual	> 95%	Excelente
Numerador	Número de registros de Prestadores de Salud Individuales creados en Maestro de Prestadores de Salud en una fecha determinada.		Fórmula
Denominador	Número Total de Prestadores de Salud Individuales registrados en el Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud (RNPI) en una fecha determinada.		N/D*100

Tabla 7: Descripción de indicador del porcentaje de Prestadores de Salud Individuales registrados en el Maestro de Prestadores de Salud. Elaboración propia.

Número	7		
Indicador	Porcentaje de Prestadores de Salud Institucionales registrados en el Maestro de Prestadores de Salud.		
Objetivo	Cuantificar el porcentaje de Prestadores de Salud Institucionales registrados en el Maestro de Prestadores de Salud.		
Descripción	Porcentaje de Prestadores de Salud Institucionales registrados en el Maestro de Prestadores de Salud, comparado con el porcentaje de registros de Prestadores de Salud Institucionales existentes en las Fuentes de Información Propietarias.		
	Periodicidad	Evaluación	Interpretación
	<input checked="" type="checkbox"/> Mensual	[60% - 79%]	Regular
	<input type="checkbox"/> Semestral	[80% - 94%]	Bueno
	<input type="checkbox"/> Anual	> 95%	Excelente

Numerador	Número total de Prestadores de Salud Institucionales registrados en Maestro de Prestadores de Salud	Fórmula
Denominador	Número total de Prestadores de Salud Institucionales en las Fuentes de Información Propietarias.	N/D*100

Tabla 8: Descripción de indicador del porcentaje de Prestadores de Salud Institucionales registrados en el Maestro de Prestadores de Salud. Elaboración propia.

2.2.4 Indicadores de Enfoque al Cliente

Número	8		
Indicador	Tiempo de disponibilidad del Servidor (Uptime).		
Objetivo	Cuantificar el porcentaje de disponibilidad del sistema (servidor) durante un período de tiempo determinado.		
Descripción	El Uptime, es el tiempo en el que un servidor se mantiene activo durante un tiempo determinado. A menudo se utiliza como una medida de la fiabilidad del sistema operativo de un servidor o la estabilidad del mismo para ejemplo de esto se presenta: Un año consta de un total de 8.760 horas (365 x 24). Por tanto, si hubiera un tiempo de inactividad de 4 horas al año, eso significaría que habría 8.756 horas de actividad en ese periodo (8.760 – 4). De esta manera, el cálculo sería el siguiente: (8756/8760) X 100 = 99,95%		
	Periodicidad	Evaluación	Interpretación
	<input checked="" type="checkbox"/> Mensual	[60% - 79%]	Regular
	<input type="checkbox"/> Semestral	[80% - 94%]	Bueno
	<input type="checkbox"/> Anual	> 95%	Excelente
Numerador	Cantidad de tiempo en actividad acumuladas a la fecha desde inicio del año u inicio de operación.		Fórmula
Denominador	Cantidad en número de total de horas desde inicio del año u inicio de operación.		N/D*100

Tabla 9: Descripción de indicador que permite conocer la disponibilidad del sistema activo (servidor) durante un período de tiempo determinado. Elaboración propia.

Número	9
Indicador	Tiempo de respuesta del servidor (Response_time_technology)).
Objetivo	Cuantificar el tiempo que toma un sistema o unidad funcional para reaccionar a una entrada solicitada durante un periodo de tiempo determinado.
Descripción	Define el tiempo real de respuesta de una solicitud (tiempo cuando la tarea esta lista para ejecutarse), y el momento en que finaliza su trabajo.

Tabla 10: Descripción de indicador de medición para el tiempo de respuesta que se obtiene desde servidor (Response_time_technology)), luego de realizar una petición. Elaboración propia

Número	10		
Indicador	Porción de recomendación del servicio NPS (NetPromoteScore).		
Objetivo	Cuantificar a través de encuestas de satisfacción cliente, usuarios promotores, detractores y pasivos del servicio/producto entregado.		
Descripción	Permite hacer seguimiento de la evolución de un servicio/producto a lo largo del tiempo. Medir el impacto de cualquier cambio reciente sobre la satisfacción del cliente.		
	Periodicidad	Evaluación	Interpretación
	<input checked="" type="checkbox"/> Mensual	7	Muy Bueno
	<input type="checkbox"/> Semestral	5	Bueno
	<input type="checkbox"/> Anual	4	Regular
		1	Muy Malo
Formula	Cantidad de promotores en un periodo determinado - Cantidad de detractores en un periodo determinado		

Tabla 11: Descripción de indicador para la medición de satisfacción, NPS mide la satisfacción de un cliente con respecto a un servicio o producto. Está diseñado para medir satisfacción de usuarios promotores, detractores y pasivos del servicio/producto entregado. Elaboración propia

Número	11
Indicador	Complejidad de fuentes propietarias (owner) incorporadas en el Maestro.
Objetivo	Cuantificar el porcentaje de fuentes propietarias (owner) de cada atributo seleccionado incorporadas en el Maestro.

Descripción	Permite cuantificar el avance en la incorporación de las diversas fuentes de información propietarias (owner) dentro del Maestro.			
	Periodicidad		Evaluación	Interpretación
	<input checked="" type="checkbox"/>	Mensual	Evaluación	Interpretación
	<input type="checkbox"/>	Semestral	[60% - 79%]	Regular
	<input type="checkbox"/>	Anual	[80% - 94%]	Bueno
			> 95%	Excelente

Tabla 12: Descripción de indicador para cuantificar la completitud de las fuentes propietarias (owner) incorporadas en el Maestro. Elaboración propia