



$$2 \times 20 = 40$$

	Criterio 6 - Clientes (20%)		Criterio 7 - Personas (9%)		Criterio 8 - Sociedad (6%)		Criterio 9 - Resultados clave (15%)		Total Puntos Proceso	% Ponderación
Planificación y Gestión de Recursos	2	40	3	27	2	12	3	45	124	8,35%
Plan de Comunicación	3	60	3	27	2	12	3	45	144	9,70%
Gestión del Riesgo y Uso Seguro del Medicamento	3	60	2	18	3	18	3	45	141	9,49%
Sistemas de Información	2	40	2	18	0	0	3	45	103	6,94%
Gestión de Calidad	2	40	2	18	1	6	3	45	109	7,34%
Docencia y Formación	1	20	2	18	2	12	1	15	65	4,38%
Atención Farmacéutica al Paciente Externo	3	60	1	9	2	12	2	30	111	7,47%
Atención Farmacéutica al Paciente Ingresado	3	60	1	9	2	12	2	30	111	7,47%
Atención Farmacéutica al Paciente Ambulatorio	3	60	1	9	2	12	2	30	111	7,47%
Investigación	1	20	2	18	2	12	1	15	65	4,38%
Información y Selección de Medicamentos	2	40	1	9	2	12	2	30	91	6,13%
Logística del Medicamento	3	60	2	18	1	6	3	45	129	8,69%
Elaboración y Acondicionamiento	2	40	1	9	1	6	2	30	85	5,72%
Ensayos Clínicos	1	20	0	0	1	6	1	15	41	2,76%
Farmacocinética / Farmacogenética	2	40	0	0	0	0	1	15	55	3,70%

Niveles estratégicos Servicio de Farmacia ponderados.

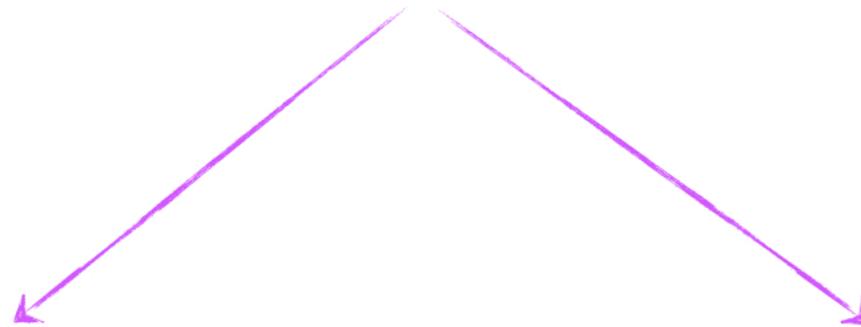


$$40+27+12+45=124$$

	Criterio 6 - Clientes (20%)		Criterio 7 - Personas (9%)		Criterio 8 - Sociedad (6%)		Criterio 9 - Resultados clave (15%)		Total Puntos Proceso	% Ponderación
Planificación y Gestión de Recursos	2	40	3	27	2	12	3	45	124	8,35%
Plan de Comunicación	3	60	3	27	2	12	3	45	144	9,70%
Gestión del Riesgo y Uso Seguro del Medicamento	3	60	2	18	3	18	3	45	141	9,49%
Sistemas de Información	2	40	2	18	0	0	3	45	103	6,94%
Gestión de Calidad	2	40	2	18	1	6	3	45	109	7,34%
Docencia y Formación	1	20	2	18	2	12	1	15	65	4,38%
Atención Farmacéutica al Paciente Externo	3	60	1	9	2	12	2	30	111	7,47%
Atención Farmacéutica al Paciente Ingresado	3	60	1	9	2	12	2	30	111	7,47%
Atención Farmacéutica al Paciente Ambulatorio	3	60	1	9	2	12	2	30	111	7,47%
Investigación	1	20	2	18	2	12	1	15	65	4,38%
Información y Selección de Medicamentos	2	40	1	9	2	12	2	30	91	6,13%
Logística del Medicamento	3	60	2	18	1	6	3	45	129	8,69%
Elaboración y Acondicionamiento	2	40	1	9	1	6	2	30	85	5,72%
Ensayos Clínicos	1	20	0	0	1	6	1	15	41	2,76%
Farmacocinética / Farmacogenética	2	40	0	0	0	0	1	15	55	3,70%

Niveles estratégicos Servicio de Farmacia ponderados.

Seleccionar Indicadores operativos por proceso



Definir expectativas y/o exigencias de los clientes del proceso

Identificar las variables criticas buen funcionamiento proceso

Gestión del Conocimiento y Selección de Medicamentos

Cientes	Expectativas / Exigencias
Comisión Farmacia y Terapéutica	Que los IEM lleguen sin retraso
	Que se conozcan las decisiones de la CFT por la Organización
	Que se cumplan las decisiones de la CFT por la Organización
	Que los IEM sean fiables
Facultativos SF	Tener disponible el trabajo realizado en el CIM para su consulta y utilización
Personal Hospital / Otros Procesos	Que se respondan las Consultas FCT en tiempo adecuado
Unidad Diagnóstico Prenatal	Que se reciban los informes de teratogenia en la fecha pactada

FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO
➤ Que se elaboren o entreguen los productos del proceso (informes técnicos de evaluación de medicamentos, informes de teratogenia y consultas farmacoterapéuticas) en plazo de tiempo adecuado.
➤ Dar visibilidad a las decisiones de la CFT y al trabajo del CIM.
➤ Que se cumplan las decisiones adoptadas por la CFT
➤ Que coincidan las recomendaciones del CIM con las resoluciones de la CFT
➤ Elaborar los productos del proceso al menor coste posible, o enfocado de otra forma, responder en tiempo adecuado con los recursos disponibles.

Gestión del Conocimiento y Selección de Medicamentos

Indicador Operativo	Tipo indicador	Unidad medida	¿Quién mide?	Ponderación
Grado de concordancia entre la recomendación de los IEM y las resoluciones de la CFT	CM	%	Gest. Conoc. y Selec. Mdts.	19,5%
Tiempo demora IEM para la CFT	CM	Días	Gest. Conoc. y Selec. Mdts.	21%
Actualización Web CFT	CM	Sí / No	Gest. Conoc. y Selec. Mdts.	21%
Adquisiciones fuera de Guía FCT	CM	%	Unidad Logística Mdto.	13,5%
Informes teratogenia entregados en fecha pactada	CM	%	Gest. Conoc. y Selec. Mdts.	10%
Actualización Web CIM	CM	Días	Gest. Conoc. y Selec. Mdts.	7%
GFT Electrónica actualizada	CM	Sí / No	Gest. Conoc. y Selec. Mdts.	8%
Nº IEM elaborados	Actividad	Número	Gest. Conoc. y Selec. Mdts.	0%
Nº Teratogenias elaboradas	Actividad	Número	Gest. Conoc. y Selec. Mdts.	0%
Nº Consultas FCT resueltas	Actividad	Número	Gest. Conoc. y Selec. Mdts.	0%
Nº Hojas informativas realizadas	Actividad	Número	Gest. Conoc. y Selec. Mdts.	0%
Nº Boletines elaborados	Actividad	Número	Gest. Conoc. y Selec. Mdts.	0%



ESTRATEGIA

Si IO1= 10, entonces $10 \times 0,5 = 5$

Si IO2= 10, entonces $10 \times 0,3 = 3$

Si IO3= 10, entonces $10 \times 0,2 = 2$

$IP1 = 5 + 3 + 2 = 10$

Si IO1= 5, entonces $5 \times 0,5 = 2,5$

Si IO2= 0, entonces $0 \times 0,3 = 0$

Si IO3= 8, entonces $8 \times 0,2 = 1,6$

$IP1 = 2,5 + 0 + 1,6 = 4,1$

Indicadores Operativos	Crit. 6	Crit. 7	Crit. 8	Crit. 9
Indicador Operativo 1	✓✓ ✓		✓	✓✓
Indicador Operativo 2	✓	✓✓	✓	✓✓ ✓
Indicador Operativo 3	✓✓	✓	✓✓	✓✓

✓: Poca relación, ✓✓: Algo de relación ✓✓✓: Mucha relación

Cientes del proceso / Resultados clave del SF

Gestión del Conocimiento y Selección de Medicamentos



	Criterio 6 - Clientes (20%)		Criterio 7 - Personas (9%)		Criterio 8 - Sociedad (6%)		Criterio 9 - Resultados clave (15%)		Total Puntos Indicador	% Ponderación
Grado de concordancia entre la recomendación de los IEM y las resoluciones de la CFT	3	60	2	18	1	6	2	30	114	18,97%
Tiempo demora IEM para la CFT	3	60	1	9	2	12	3	45	126	20,97%
Actualización Web CFT	3	60	1	9	2	12	3	45	126	20,97%
Adquisiciones fuera de Guía FCT	1	20	1	9	1	6	3	45	80	13,31%
Informes teratogenia entregados en fecha pactada	2	40	0	0	1	6	1	15	61	10,15%
Actualización Web CIM	1	20	1	9	1	6	1	15	50	7,99%
GFT Electrónica actualizada	1	20	1	9	0	0	1	15	44	7,32%

Gestión del Conocimiento y Selección de Medicamentos

Grado de concordancia entre la recomendación de los IEM y las resoluciones de la CFT	> 70%
Tiempo demora IEM para la CFT	< 60 días
Actualización web CFT	< 30 días
Adquisiciones fuera de Guía FCT	< 10%
Informes teratogenia entregados en fecha pactada	> 90%
Actualización web CIM	< 30 días
GFT electrónica actualizada	Si

Dato del indicador: Es el número real del indicador para un periodo determinado.

Ejemplo: Índice rotación en Enero 2010 igual a 13,5

Valor del indicador: Es el número en que se transforma el dato del indicador en la aplicación, para hacer la ponderación del indicador del proceso. Siempre oscila entre 1 y 10. Hay que definir el cálculo de transformación en la definición del indicador operativo.

Ejemplo: El Dato de Índice rotación en Enero 2010 igual a 13,5 genera un Valor del indicador en la aplicación igual a 9.