



**MINISTERIO DE SALUD Y DEPORTES
SISTEMA NACIONAL DE INFORMACIÓN EN SALUD
SNIS**

**GUIA PARA LA SUPERVISIÓN DEL SISTEMA
NACIONAL DE INFORMACIÓN EN SALUD**



BOLIVIA, 2004



**MINISTERIO DE SALUD Y DEPORTES
SISTEMA NACIONAL DE INFORMACIÓN EN SALUD
SNIS**

**GUIA PARA LA SUPERVISIÓN DEL SISTEMA
NACIONAL DE INFORMACIÓN EN SALUD**

BOLIVIA, 2004

AUTORIDADES NACIONALES

Dr. Fernando Antezana Aranibar
MINISTRO DE SALUD Y DEPORTES

Dra. Rosario Quiroga Morales
VICEMINISTRO DE SALUD

Dr. Eduardo Chávez Lazo
DIRECTOR GENERAL DE SALUD

Dr. Charles Pedregal Alcoreza
COORDINADOR NACIONAL DEL SNIS

Participaron en la preparación del presente documento

Coordinación

Dr. Mario Lagrava Burgoa

Elaboración

Dr. Armando Medina Ramírez

Dra. Lourdes Ortiz Daza

Dr. Héctor Pérez Vargas

Dr. Mario Lagrava Burgoa

Revisión

Dr. Charles Pedregal Alcoreza

Dra. Teresa Siles Pérez

Dr. Willie Seoane

Agradecimiento

Al personal del SNIS de cada una de las nueve SEDES, por sus sugerencias y aportes al documento

PRESENTACIÓN

El Ministerio de Salud y Deportes considera de mucha importancia el fortalecer las actividades de supervisión ya que estas permitirán garantizar el logro de las metas propuestas y la calidad de la atención.

La supervisión es una parte fundamental del proceso de gestión especialmente durante la ejecución y el seguimiento de las acciones, ya que permitirá identificar los problemas e introducir los ajustes que sean necesarios para alcanzar los objetivos propuestos.

De acuerdo con los avances de las ciencias de la conducta y de la tecnología educativa, la supervisión emplea el proceso enseñanza aprendizaje como medio de motivación del supervisado y el supervisor, tratando de que ambos se realicen como personas humanas en el ámbito laboral y personal.

La presente guía, tiene como objetivo contribuir a que el personal de salud esté permanentemente educado y motivado, sin embargo, la eficiencia del personal dependerá de la existencia de otros recursos como equipamiento, suministros, conocimientos y recursos financieros, entre otros.

El documento consta de tres capítulos:

El primer capítulo establece las bases conceptuales y las etapas para desarrollar el proceso de supervisión, el mismo que puede ser utilizado por cualquier programa que quiera supervisar, tanto en supervisiones multiprogramáticas como en supervisiones específicas.

El segundo capítulo esta dirigido a brindar a los supervisores las bases teóricas para supervisar adecuadamente el SNIS, considerando la importancia de la información y las funciones del sistema de información,

El tercer capítulo está esta constituido por los instrumentos que sirven para guiar la observación durante la supervisión, de acuerdo a las necesidades específicas por niveles.

Esta serie de documentos constituye un esfuerzo conjunto del Sistema Nacional de Información en Salud (SNIS), dependiente del Ministerio de Salud y Deportes, la Agencia Española de Cooperación Internacional (AECI) y USAID a través de Socios en Salud.

TABLA DE CONTENIDOS

PRESENTACIÓN	5
CAPÍTULO 1.	8
METODOLOGÍA DE LA SUPERVISIÓN	8
1. ¿Qué es la supervisión?	9
2. ¿Cómo se desarrolla el proceso de supervisión?	9
3. Bases para una buena supervisión	10
3.1. La supervisión debe buscar el desarrollo integral de las personas	10
3.2. La supervisión debe ser participativa	10
3.3. La supervisión debe generar acción	10
3.4. La supervisión debe ser comunicada con anticipación (programada)	11
3.5. El supervisor debe garantizar la idoneidad del proceso	11
4. ¿Cómo se debe organizar la supervisión?	12
5. Etapa de planificación de la supervisión	12
5.1. ¿Cuándo se llevará a cabo la supervisión?	12
5.2. ¿Dónde se llevará a cabo la supervisión?	12
5.3. ¿Qué se supervisará?	13
5.4. ¿Con qué se supervisará?	14
5.5. Técnicas que se emplean en la supervisión.	14
5.6. Instrumentos que se utilizan durante la supervisión	15
6. Etapa de ejecución de la supervisión	15
6.1. Pasos que se deben dar durante la ejecución	16
7. Etapa de evaluación de la supervisión	18
7.1. ¿Qué se espera de la etapa de evaluación?	19
7.2. ¿Por qué es importante el seguimiento?	19
7.3. Elaboración del informe	20
7.4. Guía para la preparación del informe de supervisión	20
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	22
CAPITULO 2.	23
LA SUPERVISIÓN EN EL SNIS	23
Importancia de la información	24

<i>¿Qué es el Sistema Nacional de Información en Salud (SNIS)?</i>	25
<i>Análisis del funcionamiento del Sistema de Información</i>	29
<i>La calidad de la información</i>	37
<i>Procedimientos para cuantificar la calidad de los datos</i>	39
<i>CAPÍTULO 3.</i>	48
<i>INSTRUMENTOS PARA LA</i>	48
<i>SUPERVISIÓN</i>	48
Instrumento 1. Supervisión a nivel Central y SEDES	52
Instrumento 2. Supervisión a nivel de Gerencias de Red	56
Instrumento 3. Supervisión a nivel local	60
Instrumento 4. Planilla de recolección de datos	64
Instrumento 5. Informe de supervisión	65

CAPÍTULO 1.

METODOLOGÍA DE LA SUPERVISIÓN

1. ¿Qué es la supervisión?

La supervisión es una función gerencial que tiene como objetivo mejorar la calidad y la eficiencia del trabajo del personal. Por lo tanto, la supervisión es un proceso que busca la formación y la capacitación continua de los recursos humanos vinculados con el funcionamiento técnico administrativo de una organización.

Así mismo, la supervisión es un mecanismo permanente de seguimiento que permite identificar los problemas que se dan en los procesos y aplicar medidas correctivas adecuadas para subsanar los mismos.

La supervisión debe hacer énfasis en los procesos de gestión y en los productos obtenidos. En el caso concreto del SNIS la supervisión contribuye al mantenimiento continuo de la calidad de:

- Los componentes del sistema de información, y de
- Sus productos finales que son los datos y la información propiamente dicha.

2. ¿Cómo se desarrolla el proceso de supervisión?

Es necesario tener presente que la supervisión favorece la armonización del trabajo, puesto que integra y unifica criterios para la utilización de los recursos y medios necesarios según las circunstancias.

La identificación de los problemas en el desempeño y las necesidades de capacitación son hechas a través del análisis de:

- Las condiciones en las que el personal realiza su trabajo.
- Los medios de los que dispone.
- Los conocimientos y destrezas que aplica en el desempeño de sus funciones y que se expresan en:
 - el cumplimiento adecuado de los procesos,
 - el análisis de la información, y
 - el uso de la información en la toma de decisiones

El diagnóstico así realizado permitirá:

- Establecer si el personal tiene condiciones adecuadas para realizar su trabajo.
- Constatar si tiene los medios básicos necesarios para cumplir las actividades previstas.
- Identificar los elementos del ciclo de información que estén fallando e ir desarrollando actividades de capacitación.
- Constatar la calidad de los datos y la información.
- Planificar las acciones a mediano plazo.

- Evaluar el éxito de las medidas tomadas

3. Bases para una buena supervisión

3.1. La supervisión debe buscar el desarrollo integral de las personas

La supervisión debe ser considerada como una función de análisis, de investigación, de mejoramiento y desarrollo del personal, que esta orientada a impulsar el conocimiento y motivar la autoevaluación y la autosuperación.

La supervisión es un proceso que debe ser realizado por el personal en los distintos niveles y estructuras del Sistema Nacional de Salud, de acuerdo a su ubicación, funciones y responsabilidad, ya que todos los trabajadores tienen la necesidad de recibir y dar ayuda técnica oportuna y racional.

3.2. La supervisión debe ser participativa

La supervisión es un proceso continuo de interacción entre el supervisor y el supervisado.

La supervisión busca la participación de todos los interesados con el propósito de contar con información suficiente sobre la realidad existente, que a su vez, permita una adecuada detección de los problemas y su solución, tal como ocurre con el SNIS, donde se busca la participación del personal responsable de los diferentes Programas durante la supervisión.

Las decisiones que se derivan de esta forma de actuar son relevantes para la mayor parte de los interesados y son mejor aceptadas, facilitando la movilización de personas y recursos para la implementación de las mejoras. Por eso es que la supervisión se apoya en:

- el trabajo en equipo,
- la atención a la diversidad,
- el liderazgo.

3.3. La supervisión debe generar acción

La supervisión cuando es preparada, ordenada y flexible permite detectar diversos problemas de desempeño y decidir que problema es más importante de resolver.

En el caso concreto del SNIS, ayuda a detectar los problemas de información de los diferentes programas.

También, ayuda a que las soluciones que se elijan sean posibles, realistas y no sean un problema para la prestación de otros servicios de salud.

La supervisión debe motivar al personal hacia el cambio cuando este sea necesario, tal como puede ocurrir con los procedimientos y normas técnico administrativas que se introducen.

3.4. La supervisión debe ser comunicada con anticipación (programada)

La fecha y el objetivo de la supervisión deben ser comunicados de antemano al supervisado de modo, que:

- Se esté seguro de encontrar al supervisado y no se interfiera con otras actividades programadas localmente.
- El supervisado programe su tiempo para la visita, identifique sus problemas y prepare su documentación.
- La supervisión se realice en un ambiente de cordialidad y confianza que permita un mejor intercambio de opiniones y una mayor predisposición a los cambios.
- Permitirá coordinar con el personal responsable del servicio o nivel supervisado, de modo que ciertas actividades sean observadas en el contexto donde se están ejecutando.
- Permitirá programar oportunamente actividades con la comunidad cuando se requiera complementar el análisis de los problemas detectados con su participación.

3.5. El supervisor debe garantizar la idoneidad del proceso

El supervisor debe tener ciertas características o atributos que permitan garantizar la idoneidad de la supervisión, entre ellas se mencionan:

- El supervisor debe tener amplio conocimiento de la organización y funcionamiento de lo que va a supervisar, por ejemplo del SNIS.
- Debe pertenecer a un nivel superior al supervisado de tal manera que esté en condiciones de emitir recomendaciones que serán objeto de seguimiento administrativo o para comprometer ajustes en el nivel superior correspondiente.
- Debe tener capacidad técnica para evaluar el desempeño del personal en base a normas y procedimientos.
- Debe tener habilidad para facilitar la comunicación e interrelación personal y grupal.
- Debe conocer y aplicar técnicas que permitan el manejo de temas problema y conflictos de grupo.
- Debe tener suficiente experiencia en el tema y conducta ética como para garantizar ecuanimidad en la observación y en la emisión de conclusiones y recomendaciones.

4. ¿Cómo se debe organizar la supervisión?

La supervisión para lograr sus objetivos debe cumplir con tres etapas:

- Etapa de planificación.
- Etapa de ejecución.
- Etapa de evaluación.

5. Etapa de planificación de la supervisión

Es la etapa de preparación de la supervisión. Toda supervisión debe ser planificada con antelación: estudiando los antecedentes, identificando las prioridades y especificando las actividades y objetivos en el orden en el que se ejecutarán y las personas que las realizarán.

El plan de trabajo, deberá responder a las preguntas de: **Cuándo, Dónde y Qué.**

5.1. ¿Cuándo se llevará a cabo la supervisión?

- El supervisor deberá definir: cuando se iniciará y concluirá la supervisión, y
- deberá elaborar un cronograma de supervisiones, identificando los establecimientos que se visitarán.

El buen supervisor tratará de visitar al personal con regularidad para discutir los objetivos y metas del trabajo, dar seguimiento a los compromisos asumidos y los logros alcanzados, esto le permitirá constatar el desempeño y satisfacer las necesidades de capacitación.

5.2. ¿Dónde se llevará a cabo la supervisión?

La supervisión deberá abarcar todos los niveles en forma diferenciada, debido a que cada nivel tiene objetivos, métodos, y roles específicos que hacen que la supervisión, tenga sus particularidades para cada uno de ellos.

La elección del lugar donde se llevará a cabo la supervisión dependerá de las necesidades del nivel que hace la supervisión. Los criterios de selección pueden ser diversos por ejemplo:

- Que se haya detectado fallas tanto en el proceso como en los productos,
- la necesidad de seguimiento a supervisiones anteriores,
- la priorización de servicios que por problemas de accesibilidad no reciben apoyo regular, dando preferencia a los que nunca fueron visitados, u
- otros.

Los niveles que son posibles de supervisión en el SNIS son:

- El Nivel Nacional.
- El Nivel Departamental.
- El Nivel de Gerencia de Red.
- El Nivel Local. (Establecimiento de Salud)

5.3. ¿Qué se supervisará?

Deberá identificarse el área de interés de la supervisión la misma que puede estar orientada a la producción de servicios, a la vigilancia epidemiológica, a los procesos técnicos, a la gestión administrativa o a la participación de la comunidad.

En el caso concreto del SNIS la supervisión estará dirigida:

- a) A la organización y funcionamiento de los componentes del SNIS,
- b) a la calidad de sus datos e información propiamente dicha, y
- c) al manejo administrativo.

a) El primer punto tiene como objetivo:

- Identificar los elementos del ciclo de la información que son deficientes, y
- señalar las características de dicha deficiencia.

La información que se obtenga servirá:

- Para planificar las acciones dirigidas a corregir dichas fallas, y
- Para evaluar el éxito de las medidas tomadas.

b) El segundo punto tiene como objetivo:

- Identificar las variables cuyos datos son deficientes, y
- señalar las características de dicha deficiencia.

La información que se obtenga servirá:

- Para identificar los registros cuyos datos tengan errores,
- para planificar las acciones dirigidas a corregir dichos errores, y
- para evaluar el éxito de las medidas tomadas.

c) El tercer punto tiene como objetivo:

- Identificar los elementos administrativos que son deficientes, y
- señalar las características de dicha deficiencia.

La información que se obtenga servirá:

- Para planificar las acciones dirigidas a corregir dichas fallas, y
- para evaluar el éxito de las medidas tomadas.

5.4. ¿Con qué se supervisara?

De acuerdo a la naturaleza y fines de la supervisión existe una diversidad de técnicas e instrumentos que son utilizados para juzgar si una actividad es ejecutada correctamente. Su empleo dependerá del tiempo disponible, de la calidad de su organización y del personal.

5.5. Técnicas que se emplean en la supervisión.

Es necesario tener presente que las técnicas no deben ser aplicadas mecánicamente, es preciso analizar el contexto en que van a ser empleadas.

La supervisión, frecuentemente, emplea cuatro técnicas: la observación, el diálogo, la revisión y la capacitación, dependiendo del propósito que se quiere lograr. Por ejemplo:

- Promover el intercambio de ideas y opiniones para mejorar un procedimiento
- Desarrollar la capacidad de análisis del personal
- Lograr el entrenamiento en la toma de decisiones.
- Promover la participación total del supervisor y el equipo de salud supervisado.

En el caso del SNIS, la supervisión, suele emplear estas cuatro técnicas.

La observación directa al personal en la ejecución de su trabajo es una técnica que permitirá evaluar la calidad del proceso orientando así la retro-alimentación y la capacitación. El personal debe estar consciente que el supervisor le observa para ayudarlo no para criticarlo.

La observación como método comprende la selección y registro sistemático de los comportamientos, hechos y ambientes significativos que se analizan, permitiendo de esta manera el dialogo y la capacitación a medida que se va desarrollando el proceso.

La observación se constituye en la base para el diálogo a través del cual se desarrolla el proceso de capacitación.

El dialogo con el personal, permitirá identificar lo que sabe y piensa de su trabajo en el SNIS y su relación con otros Programas. Si se ha identificado un problema, pueden encontrar juntos las causas del mismo, lo que ayudará plantear

soluciones. El diálogo estimula al personal para la correcta ejecución de su trabajo.

El dialogo con los usuarios, cuando estos acuden al servicio o en otras situaciones por ejemplo en las reuniones, visitas domiciliarias, encuestas, permitirá conocer la calidad sentida del servicio, el grado de utilización del mismo, la accesibilidad, la aceptabilidad de las medidas. Permitirá, también, realimentar al personal.

La revisión del sistema de información, es una técnica rápida por la accesibilidad a los datos y la información, esta técnica permite ver si los informes fueron elaborados y llenados correctamente. Es el momento en el cuál podemos asegurarnos de la validez de la información.

El control de la logística y el abastecimiento, que permite conocer si se dispone de los diversos materiales e insumos para ejecutar las actividades, por ejemplo: cuadernos, formularios, guías y otros.

La capacitación y el reciclaje continuo, permite conocer si se dispone de los recursos necesarios para ejecutar las actividades y si las actividades gerenciales son ejecutadas correctamente. Este es el momento que se aprovecha para orientar la capacitación hacia los problemas de conocimiento detectados en el personal.

5.6. Instrumentos que se utilizan durante la supervisión

Las distintas técnicas requieren de instrumentos, los mismos, que se definen como el conjunto de medios que se emplean durante la supervisión para lograr mayor efectividad. Los principales instrumentos son:

- Los lineamientos de políticas,
- Las normas técnicas,
- Los manuales de organización y funciones,
- Las encuestas,
- Los informes,
- Las guías (técnicas y administrativas)
- Los instructivos,
- Otros

6. Etapa de ejecución de la supervisión

Todas las actividades que se realicen en esta etapa deben llevar a la capacitación permanente del supervisado y el supervisor.

En esta etapa se aplicarán las técnicas e instrumentos de acuerdo a las necesidades presentes durante el desarrollo mismo de la supervisión.

La ejecución concluye con una entrevista o reunión final para dar a conocer los resultados de la supervisión, las sugerencias y recomendaciones orientadas a mejorar la eficiencia del personal y el establecimiento de compromisos.

6.1. Pasos que se deben dar durante la ejecución

Se debe tener presente que la supervisión cuando es preparada, ordenada y flexible permite detectar diversos problemas de desempeño y decidir cual es el más importante de resolver.

También, ayuda a que las soluciones que se elijan sean posibles, realistas y no sean un problema para la prestación de otros servicios de salud.

Metodológicamente se deben dar los siguientes pasos:

a) Identificar el problema

El primer paso, usando la observación, está dirigido a identificar la existencia o no de un problema (o varios problemas) a través de la aplicación del instrumento de Supervisión.

El problema deberá ser descrito de la forma más precisa posible para facilitar su solución. De ese modo para cada problema será necesario considerar: cuán **urgente** es el problema, cuán **frecuente**, cuán **grave**, cual es su **evolución** y si tiene **solución**.

Esto permitirá identificar los problemas de mayor interés, los mismos que serán objeto de análisis con los supervisados.

b) Describir el proceso que sigue el problema

Mediante el diálogo, se describirá el proceso del problema seleccionado es decir los pasos específicos que se siguen en el mismo, para analizarlos y determinar cuales de estos son los que están fallando.

El concentrarse en estos pasos específicos ayudará al equipo a entender las principales causas del problema, para ello se podrá hacer un diagrama que permitirá organizar y agrupar las mismas, lo que ayudará a identificar las principales causas del problema.

Cuanto mayor sea la precisión con que se describe un problema, más fácil será hallar la solución correcta. Para eso se puede tratar de responder a preguntas como:

- **Donde** se presenta el problema,
- **A quien o a qué** procesos afecta,

- **Cuando** comenzó, y
- **Con que** frecuencia se presenta.

c) Identificar las causas del problema

Una vez identificado y descrito el problema, hay que resolverlo. Para eso es necesario saber cual es la causa del problema, la misma que puede ser:

- no **sabe** hacer las cosas,
- no **quiere** hacerlas, o
- no **puede** hacerlas.

Si el problema obedece al primer punto, hay un problema de conocimiento, que inicialmente puede ser resuelto con la capacitación en ese momento o bien mediante otras actividades de capacitación complementarias cuyo seguimiento puede hacerse de manera indirecta (a través de informes o el monitoreo de la información) o en la siguiente supervisión.

Los siguientes aspectos corresponden a soluciones administrativas, que de igual manera requieren de seguimiento o en último caso de apoyo de las instancias superiores.

d) Obtener datos complementarios

Para completar el análisis anterior, es necesario obtener datos que ayuden a confirmar las impresiones que se tiene sobre el problema que se esta estudiando y las causas potenciales del mismo.

Como la obtención de los datos es costosa y toma tiempo, se debe establecer límites sobre la cantidad de datos a obtenerse y analizarlos inmediatamente, para determinar si son útiles para evaluar la dimensión del problema.

El análisis de los datos seleccionados ayudará:

- A cuantificar la diferencia entre los resultados obtenidos y los deseados, mostrando cuan serio es el problema.
- A determinar si el problema se limita a un paso específico del proceso o si se extiende a varios pasos.
- A determinar si a los usuarios les preocupa el problema.
- A determinar si el problema ha empeorado o no.
- A mostrar si ha existido mejoría en el proceso

e) Definir las medidas que se tomarán para resolver el problema

Inmediatamente después, en base al análisis de los datos, se sugerirán y aplicarán medidas correctivas y se definirán las acciones a ser tomadas.

Las soluciones deben estar orientadas a:

- Eliminar la causa específica o reducir sus efectos.
- Deben ser factibles de ser aplicadas.

Se deberá elaborar un plan de acciones incluido un cronograma y los momentos de obtención de nuevos datos.

El plan deberá ser realista y para ello deberá estar integrado a otros planes de trabajo.

f) Hacer el seguimiento de las acciones tomadas

Este paso está dirigido a determinar si la acción emprendida realmente corrigió el problema que se pretendió solucionar, para ello se utilizarán los mismos instrumentos que para la obtención de los datos.

g) Capacitar en todo momento

En todo este proceso se van desarrollando actividades de capacitación que permiten constatar habilidades y destrezas del supervisado respecto, por ejemplo, a los procesos que se dan en el SNIS, la aplicación correcta de normas y procedimientos y el uso de instrumentos definidos, reforzando de esta manera vacíos en el conocimiento, que pudieran identificarse en la ejecución de los diferentes aspectos considerados.

7. Etapa de evaluación de la supervisión

Es la etapa de identificación de las cualidades y deficiencias encontradas en el desempeño del trabajador, así como de la aplicación de las medidas más convenientes y el seguimiento a las soluciones propuestas.

La evaluación es una oportunidad para plantear soluciones realistas a los problemas detectados y desarrollar la actividad más importante: **el seguimiento**.

Esta etapa de evaluación esta dirigida a:

- Analizar los resultados encontrados en la supervisión, una vez concluida la etapa de ejecución,
- observar la repercusión de la supervisión en los procesos que se dan en los servicios y su impacto,

- reconducir el proceso en caso de que no se este cumpliendo los objetivos y metas trazadas.

Los instrumentos que se utilizan en esta etapa son:

- El informe del supervisor, y,
- el programa de trabajo resultante de la supervisión.

7.1. ¿Qué se espera de la etapa de evaluación?

Por un lado permite:

- Emitir juicios de valor que permitan tomar mejores decisiones,
- ofrecer elementos de juicio para calificar la bondad de los métodos utilizados por el supervisor,
- realizar el seguimiento de las soluciones propuestas.

Permite identificar dos tipos de problemas:

- Problemas de solución local, y,
- problemas cuya solución depende de la gestión del supervisor en otro nivel.

También, permite realizar observaciones de:

- Las características personales del supervisado,
- sus habilidades para el manejo de conflictos,
- su participación en grupos de trabajo.

Lo que contribuirá a que el supervisor elabore una estrategia de apoyo que aunque no figure en el informe, ayudará a orientar las acciones de seguimiento y hacer recomendaciones verbales.

La evaluación suele concluir con una entrevista o reunión final para dar a conocer los resultados de la supervisión, las sugerencias y recomendaciones orientadas a mejorar la eficiencia del personal.

7.2. ¿Por qué es importante el seguimiento?

Porque permite al supervisor dar seguimiento a las soluciones propuestas de orden local o dependientes de la gestión que realice el supervisor en otro nivel.

A su vez, el seguimiento debe ser sistemático y enfocado en cada uno de los trabajadores individualmente, así como a las acciones correctivas que estarán dirigidas a transformar las necesidades de cada uno de ellos.

7.3. Elaboración del informe

Una vez analizados los problemas y elaboradas las propuestas de solución, se debe preparar el informe que servirá:

- En primer lugar, para dar a conocer las recomendaciones y acuerdos, y,
- para realimentar al personal y establecer el seguimiento de los compromisos tanto del supervisor como de los supervisados.

Para la elaboración del informe se debe considerar en forma ordenada y coherente:

- Los aspectos supervisados,
- los problemas identificados y las causas que los originan,
- los acuerdos tomados, y,
- las recomendaciones formuladas.

Un informe puede ser:

Verbal, este es un proceso en el que la información se transmite oralmente. Es la clase de informe más común. Las ventajas de los informes verbales son: la claridad y distribución rápida de la información. Los informes verbales se hacen siempre inmediatamente después de un acontecimiento.

Escrito, durante la supervisión es importante informar en forma escrita los resultados de las actividades. Las ventajas de los informes escritos son que:

- Proporcionan información fiable para propósitos de gestión (*los informes escritos pueden compararse más adelante con otra información para comprobar su exactitud*),
- Ayudan a obtener información de los técnicos y son fáciles de manejar.

7.4. Guía para la preparación del informe de supervisión

Identifique el área de trabajo

- Anote los datos generales que permitan identificar al establecimiento y las autoridades locales entrevistadas.

Describa la organización del equipo de trabajo del establecimiento visitado

- Describa el número de integrantes del equipo y sus datos personales
- Describa el rol que cumple cada integrante.

Detalle las características más relevantes de la supervisión

- Describa brevemente el objetivo de la presente supervisión su importancia y utilidad.
- Describa brevemente el método que se empleo, entrevista, observación, diálogo, revisión estadística u otro.
- Detalle el número de temas que fueron revisadas y sus características.

Relate la entrevista con las autoridades locales

- Describa el número y tipo de autoridades con las que se entrevisto y sus opiniones después de que usted comento sobre los objetivos de la supervisión, y
- Analice las estrategias empleadas durante la supervisión, comentando sobre sus limitaciones y beneficios.

Describa los resultados encontrados.

- Describa como se ejecutó la supervisión: sus facilidades y dificultades.
- Prepare un resumen de los problemas detectados en el Sistema de Información describiendo la situación encontrada en cada uno de ellos.
- Preparé un resumen con los errores encontrados en los datos y la información, mostrando la magnitud de cada uno de ellos.

Elabore los resultados

- Prepare un resumen analizando los problemas encontrados y las alternativas de solución propuestas, durante la supervisión.
- Elabore las conclusiones a las que se llegó.

Envíe el informe

- Haga llegar el informe a los interesados a la brevedad posible, recuerde que la información debe ser oportuna.
- Envíe el original al nivel inmediato superior y guarde una copia.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Manual de supervisión del personal en el nivel de Distrito de Salud, Servicio Departamental de Salud de Santa Cruz, Proyecto SILOS-Cooperación Belga, noviembre, 1999, Santa Cruz, Bolivia.
- Módulo autoinstruccional sobre supervisión, Dirección de Programación y Evaluación, Ministerio de Salud del Perú, agosto, 1982, Lima, Perú.
- Guía para el mejoramiento continuo de la calidad de la información en el ámbito de los establecimientos de salud, SNIS, Ministerio de Salud y Deportes, septiembre, 2003, La Paz, Bolivia.
- Módulo de Supervisión, Sistema de Monitoreo y Evaluación, Programa Extensa, Ministerio de Salud y Deportes, 2003, La Paz, Bolivia.
- Manual de supervisión, Phil Bartle, <http://www.scn.org/ip/cds/mpfa/hemons.htm/sprefase>, 29 de diciembre, 2003.
- Control continuo de calidad como método científico, Osvaldo Ferreiro Poch, Boletín Escuela de Medicina, Pontificia Universidad Católica de Chile, 1995, vol.24:145-149, Santiago de Chile, Chile.
- Guía de Supervisión, monitoreo y evaluación, para los programas de atención materna y perinatal, Mother Care, febrero, 2000, La Paz-Bolivia.

CAPITULO 2.

LA SUPERVISIÓN EN EL SNIS

Importancia de la información

Informar es suministrar al personal de salud los elementos necesarios para desarrollar un proceso racional y continuo de toma de decisiones, que conduzca a la elección de un curso de acción determinado.

En el país hay una tendencia, por parte del personal de salud, a percibir la toma de decisión como el acto final de un proceso de información y análisis, y, no como un punto de partida de un proceso de cambio.

Esta es la razón por la cual, frecuentemente, se hace énfasis en el uso de la información sólo para las decisiones y no para el seguimiento y evaluación que permitan ir ajustando las decisiones a la luz del nuevo conocimiento generado por las acciones.

En ese sentido se debe tener claro que la información generada debe conducir:

- A tomar las alternativas mas satisfactorias para hacerlas efectivas,
- Controlar su ejecución, y
- Evaluar los resultados expresados en nuevos hechos.

Dinámica de la información.

Un sistema de información reconoce dos elementos estructurales que son considerados inseparables y que la ausencia de uno de ellos haría inefectivo al sistema:

- La información propiamente dicha, y
- La comunicación, que hace factible que la información se transforme en conocimiento.

Por otro lado para el desarrollo de un sistema de información se debe:

- Contar con una estrategia, orientada a producir conocimiento para el manejo de problemas prioritarios, y,
- Se debe dejar claro de que es imposible e innecesario informar a todos de todo, ya que la excesiva información entorpece la capacidad de análisis dificultando la identificación de problemas.

En circunstancias normales un sistema de información en cualquiera de sus ámbitos:

- Debería contar con el material necesario y suficiente para el registro de sus actividades, el procesamiento de los datos y la comunicación de los mismos.

- Toda su documentación debería estar bien organizada y archivada y además estar accesible en todo momento.
- Su personal debería estar orientado y capacitado respecto a la importancia de la información y su uso en la toma de decisiones, la ejecución y evaluación.

Esto le permitiría al sistema de información poder cumplir con cuatro funciones globales básicas:

- Registrar las actividades que ejecuta el establecimiento.
- Procesar los datos que produce el establecimiento.
- Controlar la calidad de los datos.
- Comunicar la información obtenida.

¿Qué es el Sistema Nacional de Información en Salud (SNIS)?

Es un conjunto de instrumentos y procedimientos destinados a la captación, sistematización, consolidación, análisis y retroalimentación de los datos y la información con el propósito de ayudar a una adecuada toma de decisiones.

La misión del SNIS es el de proveer información a todo el sector de salud, dotando a todos los niveles de gerencia y de atención, de pautas e instrumentos para analizar y utilizar dicha información para la toma de decisiones, contribuyendo así a fortalecer el Sistema Nacional de Salud.

Por todo lo expuesto el SNIS tiene como objetivo proporcionar información oportuna, confiable, íntegra y útil para la toma de decisiones.

Funciones que cumple el SNIS.

1. Registrar las actividades que ejecuta el establecimiento.
2. Procesar los datos que produce el establecimiento.
3. Controlar la calidad de los datos.
4. Comunicar la información obtenida.

Organización del SNIS.

El SNIS tiene sus servicios de información en todos los establecimientos de salud y su organización es similar a la del Sistema Nacional de Salud, es decir: comienza en el Establecimiento de Salud, sigue a la Red de Servicios, al SEDES y a la Dirección Nacional del SNIS.

Ciclo de la información en el SNIS

Para el SNIS la información es un proceso cíclico constituido por una serie de **etapas y acciones** dispuestas en forma secuencial y enlazadas entre sí, que van desde el momento del registro de las actividades que cumplen los servicios de salud, hasta el uso final de la información por parte del Sistema de Salud.

Las etapas del ciclo de información del SNIS.

Las etapas son: la captación de los datos, seguida de su sistematización, su posterior consolidación, su procesamiento estadístico, su análisis y finalmente su uso.



La captación.

La captación es la primera etapa durante la cual las actividades cumplidas por el personal de salud y por los voluntarios de la comunidad en el ámbito clínico, preventivo y promocional, son registradas en los instrumentos de captación entre los cuales se encuentran el Carnet de Salud Infantil, la Historia Clínica, las Fichas Epidemiológicas, por mencionar algunos.

La sistematización.

En esta etapa, los datos contenidos en los registros de captación son transcritos a los cuadernos de sistematización, cuya función es la de organizar los datos de tal forma que faciliten su procesamiento y análisis.

Los cuadernos de sistematización facilitan la tarea de supervisión y monitoreo por parte de las instancias superiores.

La consolidación.

Es la etapa en la cual se pasan los datos de los cuadernos de sistematización a los formularios de consolidación, como el informe mensual de producción de servicios, el informe semanal de vigilancia epidemiológica y otros.

Los datos contenidos en los formularios de consolidación servirán para construir los indicadores necesarios para el proceso de planificación.

El procesamiento.

A continuación viene la etapa del procesamiento estadístico de los datos contenidos en los formularios de consolidación, esta actividad es realizada en forma manual o computarizada dependiendo del recurso con que se cuente. El propósito, es transformar los datos en información.

El análisis de la información.

Esta etapa al igual que todas las anteriores es muy importante pues permite al equipo de salud tener a la mano una información, que revisada y analizada, le permitirá conocer la situación de salud, de un lugar determinado y en un momento dado para comparar esta situación con otras semejantes.

El uso de la información.

Todo el proceso anteriormente mencionado no tendría razón de ser si la información no fuera utilizada para identificar los problemas y dar respuesta a ellos, a través de una adecuada y oportuna toma de decisiones, un seguimiento constante de la ejecución y una frecuente evaluación del proceso.

El uso de la información se da a nivel individual o en forma colectiva, tal como ocurre en las reuniones de los Comités de Análisis de la Información, o en los SEDES y en el nivel nacional durante las reuniones del Consejo Técnico.

Las acciones de enlace de la etapas del ciclo de la información.

Las etapas de captación, sistematización, consolidación, procesamiento, análisis y uso de la información están enlazadas por cinco acciones importantes que contribuyen a mantener funcionando la red, y son:

- El archivo de la documentación,
- la transcripción de los datos,
- la revisión de los mismos,
- el control de calidad, y
- la comunicación.

El archivo de la documentación.

Este procedimiento rutinario consiste en conservar y mantener en orden estricto los documentos que contienen los datos y la información. Todos los establecimientos del Sistema de Salud deben contar con un buen archivo de sus documentos.

De este modo si un establecimiento cuenta con un respaldo documentado de su información, puede reconstruir su pasado. Su manejo inadecuado es una de las causas que ocasiona mala información.

La transcripción.

Es un procedimiento mecánico que se da a lo largo de todo el ciclo, a través del cual los datos son transferidos de los instrumentos de captación a los de sistematización, de estos a los de consolidación de allí a las bases de datos y de estas a los instrumentos de retroalimentación.

Esta acción, aunque rutinaria, es sumamente importante, el personal debe estar consciente del cuidado que demanda esta acción, pues cuando la transcripción es mal ejecutada ocasiona múltiples errores que pueden dar lugar a una mala información.

La revisión de los datos.

Este procedimiento consiste en que una vez que los datos han sido registrados y transcritos a los diferentes cuadernos y formularios, estos deben ser revisados con el fin de detectar omisiones e incongruencias así como los saltos en los números de orden. Esta revisión debe ser hecha por el personal encargado de la información a medida que realiza la transcripción.

Siempre que se pueda se completaran las omisiones y se subsanaran las incongruencias a través de la recuperación de los datos de otros documentos y nunca se los supondrá o inventará.

El control de calidad de la información.

El control de calidad tanto de los datos como de la información, busca que estos sean exactos y fiables. Este control puede ser realizado por uno mismo o puede ser realizado por otra persona. Existen varias técnicas para realizar este control entre ellas la supervisión.

Al igual que las anteriores acciones, el control de calidad se da en todo el ciclo de la información, cada uno de los pasos que se da debe ser objeto de un control de calidad. El personal debe entender que cuando no hay control de calidad los errores se mantienen y se suman ocasionando errores cada vez más graves.

La comunicación.

La comunicación es un mecanismo que permite que el personal este siempre actualizado y cuente con información oportuna para su uso en la toma de decisiones.

La comunicación es un proceso de ida y vuelta, es el mecanismo que permite la retroalimentación en todo el Sistema de Salud.

Para ello es necesario que los mensajes y los canales de comunicación se mantengan en forma adecuada evitando su distorsión.

Al igual que las anteriores acciones la comunicación esta involucrada en todo el ciclo de la información, los instrumentos de captación, los formularios de consolidación, deben ser enviados por los canales establecidos, mientras que la información debe ser transmitida correctamente y por los canales apropiados.

Análisis del funcionamiento del Sistema de Información

El análisis del funcionamiento del SNIS, tiene como objetivo conocer el comportamiento de los diferentes elementos del sistema de información, haciendo énfasis en aquellos en los cuales se concentran las causas que pueden influir marcadamente en la calidad de la información.

Por lo tanto, este conocimiento ayudará a:

- Identificar los eslabones de la cadena de información afectadas,
- Señalar las causas que están ocasionando la mala calidad de la información
- Diseñar intervenciones oportunas para disminuir o eliminar las causas.

La información obtenida así como su análisis deberán, necesariamente, generar acción ,por ejemplo, los datos deberán emplearse para:

- **Planificar acciones** en respuesta a las causas que están influyendo en la calidad de la información, y
- **medir los avances** logrados, para lo cual, la observación de los diferentes componentes de la cadena de información deberá ser constante, ya que esto servirá para,
- **evaluar el éxito** de las medidas tomadas a objeto de promover cambios en el comportamiento de las causas.

Esta información deberá compartirse con las comunidades participantes y las autoridades de salud en todos los niveles con el fin de que puedan tomarse medidas adecuadas para combatir la deficiencia y afrontar sus consecuencias.

En el caso concreto del SNIS, los componentes que influyen marcadamente en la calidad de la información son:

- a) El archivo de la documentación

- b) La transcripción de los datos
- c) La revisión de los mismos
- d) La comunicación de la información
- e) La capacitación del personal

a) **El archivo de la documentación**

Esta acción, esta dirigida a revisar la documentación para conocer su organización, disponibilidad y accesibilidad, y ver si están disponibles en el lugar indicado y en el momento oportuno, permitiendo su uso adecuado.

En el país, los establecimientos muestran sistemas precarios de archivo de la documentación del SNIS, razón por la cual estos archivos deben ser revisados con el fin de detectar los distintos grados de dispersión y desorden de los documentos.

La ausencia de estos documentos o su poca accesibilidad, dan lugar a que la información sea incompleta y difícil de ser identificada.

Es muy frecuente que la documentación este dispersa y desordenada, por ejemplo, las historias clínicas no siempre están ubicadas ordenadamente en un sitio, al contrario suelen estar dispersas en los diferentes ambientes del establecimiento, donde, a su vez están desordenadas.

Es frecuente que la documentación esté **incompleta**, por ejemplo:

- Existen establecimientos donde no hay copias de los informes mensuales del SNIS de años anteriores, en otros,
- donde hubo destrucción de la documentación accidental o premeditada, o bien,
- donde el personal se llevó la documentación a tiempo de concluir su contrato y que no la devolvió y,
- situaciones en las que el personal en algún momento eliminó las hojas de papel donde tenían registrados algunos datos, después de haberlos transcrito.

Finalmente, en muchos establecimientos, la documentación no esta **disponible**, por ejemplo, una autoridad superior decide archivar cierta documentación fuera del establecimiento sin dejar copia alguna, otras autoridades solicitan la documentación y no la devuelve y en otras situaciones el encargado tiene la documentación bajo llave y él no está presente.

Se considera que el deficiente manejo de la documentación estaría relacionado:

- Al insuficiente conocimiento de las normas y procedimientos para el correcto archivo de la documentación.

- A la falta de una regulación estricta que permita un control adecuado de la entrega de los bienes de los Servicios de Salud, entre los cuales se encuentra la documentación del SNIS, a los nuevos funcionarios por parte del personal cesante.
- A la insuficiente motivación, orientación y capacitación del personal, para contar con un archivo adecuado.

Estas situaciones hacen que un establecimiento de salud,

- No pueda contar con un respaldo adecuado y suficiente de su información,
- tenga dificultades con el procesamiento de sus datos, y
- se genere pérdida de tiempo del personal, en su búsqueda.

b) La transcripción de los datos.

Esta acción esta dirigida a ver si los datos contenidos en un documento, por ejemplo, el cuaderno de sistematización, han sido correctamente traspasados a otro documento, por ejemplo, al Informe Mensual de Producción de Servicios.

Si los datos, no han sido correctamente transcritos darán lugar a errores que podrían reflejarse en todos los niveles, por ejemplo, una mala transcripción en el Puesto de Salud dará lugar a un error que podría ser arrastrado hasta el Nivel Central.

En casi todos los Puestos de Salud y en la mayoría de los Hospitales Básicos los datos son transcritos empleando métodos manuales, mientras que en los Hospitales Generales y las oficinas de las Redes de Salud, la transcripción es automatizada, estas modalidades en el manejo de los datos, podrían estar influyendo en las diferencias encontradas.

En el país el proceso de transcripción de los datos de los registros de captación, a los registros de sistematización y de allí a los formularios de consolidación del SNIS, es lento, difícil y con muchas probabilidades de que se cometan errores debido principalmente:

- A los malos archivos que impiden contar con una documentación organizada y completa.
- Al hecho de que no exista un solo encargado del manejo de la información.
- A la escasa motivación y orientación del personal de salud.
- A la diversidad de registros utilizados, muchas veces con formatos diferentes.
- Al hecho de que no todas las variables están definidas claramente.

Por ejemplo: es muy frecuente que las copias del Formulario Mensual de Producción (que consta de un original y dos copias), no sean lo suficientemente claras como para permitir su fácil lectura y en muchos casos son ilegibles.

En otras situaciones, en que el original fue objeto de correcciones, las copias no tuvieron el mismo tratamiento, ocasionando diferencias entre las cifras finales registradas en la fuente de origen y el nivel inmediato superior.

Con frecuencia, en los establecimientos de salud, especialmente aquellos con personal numeroso como los Hospitales Básicos, la transcripción es hecha por diferentes funcionarios quienes no siempre tienen los mismos criterios, por ejemplo: se vio que el personal tuvo distinto criterio en el llenado de las casillas en las que el dato era cero: ya sea porque no se ejecutó la actividad o no existía la actividad. En algunos establecimientos se marcó con cero la ausencia de la actividad, pero en las mismas circunstancias, en otros establecimientos se marcó con una raya, mientras que en otros se dejó en blanco.

Por lo tanto se hace necesario uniformar el criterio para el llenado de las casillas en las que el dato es cero.

En el país, se ha podido ver que la transcripción de los datos, en las áreas donde se orientó y motivó al personal encargado del manejo de la información, fue de mejor calidad que en los lugares donde no hubo estímulo alguno, mostrando la importancia que tiene la orientación y motivación del personal.

c) La revisión de los datos.

Esta acción está dirigida a ver si los datos una vez que han sido registrados y transcritos, por ejemplo, del Carnet de Salud Infantil al Cuaderno de Sistematización y de éste al Formulario Mensual de Producción de Servicios han sido revisados con el fin de detectar posibles omisiones, incongruencias y saltos en los números de orden.

Las **omisiones** suelen ser frecuentes, por ejemplo, algunas veces no se apunta el sexo o la edad de una persona, en este caso se deberán completar estos datos buscando en los registros primarios, entre ellos la historia clínica o el Carnet de Salud Infantil.

Las **incongruencias** son también frecuentes, por ejemplo, algunas veces se anota el sexo masculino en el control prenatal o un parto en un menor de 5 años, en este caso se deberán subsanar los errores, para lo cual habrá que recurrir a los registros primarios.

Con alguna frecuencia se suele ver **saltos** en el orden de los números, por ejemplo, cuando se pasa de una página del cuaderno a otra se puede perder la secuencia de la numeración de los registros.

En todo caso, se recomienda realizar la revisión registro por registro y siempre que se pueda se deberá completar las omisiones y subsanar las incongruencias a través de la recuperación de los datos de otros documentos, En ningún caso se deberá suponer o inventar datos.

Esta es una actividad que no esta incluida en la práctica habitual del personal de salud lo que indiscutiblemente esta influyendo en la calidad de la información.

d) La capacitación del personal de salud

Este acápite esta dirigido conocer el grado de motivación y capacitación del personal de salud, respecto a la organización y funcionamiento de su sistema de información.

En el país es frecuente encontrar personal con conocimientos insuficientes para el manejo adecuado de los datos, para el control de la calidad de los mismos, su análisis y uso.

Las observaciones muestran que en el país el proceso de capacitación del personal de salud, es irregular, no hay una estrategia establecida y es difícil de ejecutarla.

Por ejemplo, se ha constatado que no existe un programa continuo de capacitación del personal en temas relacionados con el sistema de información. En el país la capacitación del personal es hecha al inicio de su gestión, y esta se resume al llenado de los formularios del SNIS y su flujo, más que del proceso mismo de información.

Se considera que la anterior situación es debida principalmente a:

- Los cambios constantes del personal técnico encargado de la capacitación.
- los escasos recursos económicos con los que cuentan los SEDES, para esta actividad.
- los cambios frecuentes del personal especialmente en el área rural.

Esta situación esta generando que el personal tenga fallas en el manejo de los datos y la información, desde el momento de su recolección hasta el momento de su utilización, pasando por la insuficiente captación de los datos, su deficiente sistematización y consolidación, la ausencia de control de calidad, el débil mecanismo de archivo de la documentación, el flujo irregular de esta, la insuficiente revisión de los indicadores y sus definiciones y el análisis de la información.

Es frecuente que el personal manifieste que, en las más de las veces las actividades de supervisión no incluyen la capacitación en el manejo de la información, y que estas se resumen a conocer aspectos administrativos (como ser: si los informes fueron preparados y luego enviados).

Como es de esperar esta situación está creando grupos de personal insuficientemente capacitados, este problema se acrecienta por el constante cambio de personal, especialmente en el área rural.

La permanencia del personal en el establecimiento es un factor favorable para el manejo adecuado de la información, por ejemplo: en los lugares donde el personal permanente esta a cargo de la información los errores son menores, tal como ocurre en la mayor parte de los establecimientos con auxiliares de enfermería.

Mientras que en los lugares donde el personal cambia constantemente los errores son más frecuentes, por ejemplo, los establecimientos de salud donde el personal médico y de enfermería que se encuentra cumpliendo su servicio rural obligatorio, es el encargado del manejo de la información, este grupo es el que menos conocimiento tiene sobre la organización y funcionamiento del SNIS, debido a su constante cambio.

La comunicación.

Esta acción , está dirigida a conocer el grado en que el personal está actualizado y si cuenta con la información suficiente y oportuna para la toma de decisiones, el seguimiento y la evaluación, de sus actividades.

El sistema de información reconoce dos elementos estructurales que son considerados inseparables y que la ausencia de uno de ellos haría inefectivo al sistema:

- La información propiamente dicha, y
- La comunicación, que es un mecanismo que permite que el personal utilice la información para crear conocimiento.

La comunicación es un proceso de ida y vuelta, es el mecanismo que permite la alimentación y la retroalimentación de todo el Sistema de Salud, la insuficiente retroalimentación a los productores de datos da como resultado que no se corrijan las deficiencias en el funcionamiento del sistema.

Para ello es necesario que los mensajes y los canales de comunicación se mantengan en forma adecuada, evitando su distorsión.

Al igual que las anteriores acciones la comunicación esta involucrada en todo el ciclo de la información, por ejemplo, los instrumentos de captación y los formularios de consolidación, deben ser enviados por los canales establecidos, mientras que la información generada debe ser transmitida correctamente y por los canales apropiados.

Por ejemplo en el país el sistema de supervisión es insuficiente, esta situación es más critica en el ámbito del sector público que en el de las ONGs, debido entre otras causas a la limitación en recursos.

Pero esta deficiencia, se da no solo en su frecuencia y regularidad, también, en su calidad, ya que no responde a las inquietudes del personal supervisado: debido al

tiempo limitado de estadía del personal supervisor y el escaso tiempo dedicado a la capacitación sobre temas relevantes relacionados con la información.

Será necesario contar con una metodología para la supervisión que sea participativa y capacitante, que le permita al personal de los establecimientos del MSD mejorar la calidad de su información.

El análisis de la información a nivel del Establecimiento de Salud debe ser participativo.

Aunque originalmente se había pensado en organizar los CAI de Sector con el propósito de lograr los mismos efectos que los observados en los CAI de Área y Distrito, es decir analizar la información en forma participativa y hacer que su uso sea oportuno.

Esto no ocurrió en los establecimientos de salud visitados, donde los datos proporcionados por los promotores, los RPS y las parteras no fueron analizados entre estos y el personal de la Institución y todo se resumió a una simple revisión y posterior devolución a los mismos voluntarios de la comunidad.

El análisis de la información (en la actividad cotidiana) es una práctica continua en los establecimientos de salud visitados, sin embargo este análisis y su posterior uso, es hecho en la mayor parte de las veces solo por el personal del establecimiento (que por lo general es una sola persona en los Puestos de Salud) con una limitada participación de otras Instituciones como son las ONG y sin participación de la comunidad, salvo situaciones de excepción.

Esto lleva a pensar en la necesidad de motivar a las autoridades de salud del MSD para que las reuniones a nivel del Establecimiento de Salud (Sector) cuenten con la asistencia de otras instituciones, por ejemplo las ONG y los diferentes agentes de salud de la comunidad.

En general para este tipo de reuniones no existe una metodología establecida, por lo que las reuniones son planteadas y desarrolladas a criterio de cada Establecimiento de Salud y sus resultados responden a intereses de orden local.

De ese modo existe una gran variación en cuanto a la frecuencia y regularidad de estas reuniones y el tipo de participantes que intervienen en ellas.

Hay establecimientos que han hecho de las reuniones una práctica regular, en las que participa el personal del Establecimiento de Salud y de la ONG.

Existe otro grupo de establecimientos donde las reuniones son esporádicas, en las que participan las ONG's pero no la comunidad.

Finalmente hay establecimientos donde hay reuniones locales pero sin la participación de las ONG y la comunidad.

Las reuniones del Comité de Análisis de la Información (CAI) no siguen un patrón definido.

A través de las entrevistas realizadas se pudo conocer que las reuniones de Gerencia de Red del CAI mantienen una continuidad aceptable, con una frecuencia trimestral o semestral.

Llama la atención el hecho de que las reuniones a nivel de los establecimientos de salud con participación comunitaria, son cada vez menos frecuentes y en algunos casos no se han realizado en los dos últimos años. Diversas son las causas que han sido mencionadas para que ello ocurra:

- No hay financiamiento suficiente y los recursos con los que se cuenta permiten asistir solo a los CAI de Gerencia de Red, que son prioritarios.
- Problemas de accesibilidad vial que impide la participación de los representantes comunitarios.
- Escasa motivación del personal de los establecimientos para desarrollar estas reuniones.
- Las reuniones del CAI, por lo general, no son participativas, ya que suelen desarrollarse, solo con la asistencia del personal de los establecimientos de salud, en algunos casos participa el personal de campo de las ONG y excepcionalmente los promotores y otros voluntarios de la comunidad.

Las reuniones de los CAI en la Gerencia de Red y en el Establecimiento tienen elementos positivos y negativos.

Durante las entrevistas al personal de los establecimientos de salud, estos expresaron su satisfacción por la realización de las reuniones del CAI porque consideran que a través de estas lograron:

- Incrementar sus conocimientos técnicos y administrativos.
- Tener mayor conocimiento de la realidad sanitaria del Establecimiento y su Red.
- Tener un punto de comparación para comprender la situación sanitaria.
- Intercambiar experiencias con otros compañeros de trabajo.
- Establecer vínculos de solidaridad y cooperación.

Sin embargo, durante estas entrevistas, se exteriorizó una sensación de insatisfacción por parte del personal de los establecimientos de salud debido al

escaso tiempo para el análisis de la información y la limitada participación del personal especialmente de los auxiliares de enfermería.

La calidad de la información

Un buen Sistema de Información busca que la información producida cumpla con los requisitos básicos de calidad que son: **integralidad, validez y oportunidad**, de manera que esta sea de utilidad a los encargados de identificar los problemas y las necesidades y dar respuesta a ellos a través de una racional, continua y oportuna toma de decisiones.

Los indicadores de la calidad de la información utilizados son:

- **Integralidad**, los registros epidemiológicos deben contar con datos completos.
- **Validez**, los datos deben ser correctos y consistentes.
- **Oportunidad**, el tiempo de envío de datos entre los distintos niveles del Sistema de Salud (desde el nivel más bajo hacia el nivel central) debe ser lo más corto posible.

Se recomienda hacer una evaluación de los sistemas de vigilancia cada 2 años para comprobar la calidad de la información.

Mejoramiento continuo de la calidad de la información

El proceso de mejoramiento continuo de la calidad de la información es un enfoque gerencial que considera:

- Que todos los procesos de una organización como el SNIS pueden mejorarse, por lo tanto, este proceso puede aplicarse a toda organización para mejorar o perfeccionar los servicios de una o varias de sus unidades, y
- Que este proceso tiene como su pilar más importante, a la participación de los trabajadores a través de sus opiniones, sugerencias y acciones, para lograr que ellos mejoren sus procesos de trabajo.

De manera que el mejoramiento continuo de la calidad de la información se caracteriza por alentar al personal a:

- Trabajar en equipo y sacar provecho de la experiencia colectiva,
- analizar los procesos,
- utilizar la información para identificar la naturaleza y magnitud del problema,
- diseñar y ejecutar acciones que mejoren los servicios, y
- Cuando el personal empieza a realizar las mejoras, el mismo supervisa el impacto de sus cambios.

Este enfoque requiere del compromiso de la institución y el trabajo en equipo a mediano y largo plazo y para esto es necesario contar con:

- Un sólido compromiso de la gerencia para realizar los cambios,
- la existencia de los recursos apropiados, y
- el tiempo suficiente para que el proceso sea exitoso.

Ciclo del mejoramiento continuo de la calidad de la información

El mejoramiento continuo de la calidad, es un proceso cíclico que implica;

1. La identificación de un área para ser mejorada.
2. La definición del problema y su proceso en dicha área.
3. La selección de los pasos específicos del proceso para analizarlos.
4. La obtención de los datos,
5. El análisis de los datos
6. El establecimiento de los resultados esperados deseados del proceso y los requisitos para lograrlos.
7. La aplicación de medidas correctivas,
8. El control de los resultados,

1. La identificación de un área, para ser mejorada, este es el primer paso y puede lograrse recurriendo a los diagnósticos organizacionales, a las entrevistas a grupos focales o individuos

2. El segundo paso consiste en identificar el problema en dicha área y delinear su proceso, es decir que el equipo debe identificar el problema y detallar la secuencia de actividades que ocurren en dicha área problemática..

3. A continuación se seleccionarán los pasos específicos del proceso para analizarlos, es decir se identificarán los pasos específicos del proceso que se consideren están fallando, el concentrarse en estos pasos específicos ayudará al equipo a entender las principales causas del problema, para ello se podrá hacer un diagrama para organizar y agrupar las causas lo que ayudará a identificar las causas principales del problema.

4. El siguiente paso, es obtener los datos, con el propósito de confirmar las impresiones sobre el problema que se está estudiando y las causas potenciales del mismo. Como la obtención de los datos es costosa y toma tiempo, se debe establecer límites sobre la cantidad de datos a obtenerse.

5. A continuación se hará un análisis de los datos, para terminar si son útiles para evaluar la dimensión del problema., en caso de que sean útiles, estos ayudarán a:

- A cuantificar la diferencia entre los resultados obtenidos y los deseados, mostrando cuan serio es el problema.
- A determinar si el problema se limita a un paso específico del proceso o si se extiende a varios pasos.
- A determinar si a los usuarios les preocupa el problema.
- A determinar si el problema a empeorado o no.
- A mostrar si ha habido mejoría en el proceso.

6. En este paso el equipo debe identificar los resultados que se espera lograr en el proceso y los requisitos para lograrlos, tanto del proceso en su conjunto como de cada paso en particular.

7. Inmediatamente después, en base al análisis de los datos, se sugerirán y aplicarán medidas correctivas y se definirán las acciones a ser tomadas. Se deberá elaborar un plan de acciones incluido un cronograma y los momentos de obtención de nuevos datos. El plan deberá ser realista y para ello deberá estar integrado a otros planes de trabajo.

8. Finalmente, el control de los resultados, este paso está dirigido a determinar si la acción emprendida realmente corrigió el problema que se pretendió solucionar, para ello se utilizarán los mismos instrumentos que para la obtención de los datos

Procedimientos para cuantificar la calidad de los datos

Existen diversos procedimientos para conocer la calidad de los datos, en esta oportunidad se revisarán tres procedimientos comparativos que son frecuentemente utilizados:

1. La concordancia
2. La diferencia absoluta
3. La diferencia relativa

1. La Concordancia

La concordancia muestra el grado de conformidad entre los datos contenidos en dos registros que se quieren comparar, por ejemplo: entre el Cuaderno del PAI (A) que sería el registro primario y el Informe Mensual de Producción de Servicios del SNIS (B) el secundario.

Este procedimiento permite identificar, el grado de discordancia entre los dos registros.

Se considera que en un sistema de información bien establecido la concordancia debería darse en el 100% de los casos. Por lo tanto, cuanto mayor sea la

concordancia entre los datos contenidos en los dos registros, la información será de mejor calidad.

Para el cálculo de la concordancia siga los siguientes pasos:

Primero defina las variables que verificará (N° de niños vacunados con SRP, N° de niños vacunados con 3ª dosis de pentavalente).

Luego defina los períodos a comparar (semana epidemiológica, trimestre, semestre).

Posteriormente llene los datos en la columna **A y B** respectivamente.

Donde A es el instrumento primario, que pueden ser la historia clínica, el carnet de salud, ficha epidemiológica.

Ejemplo: Número de niños vacunados con SRP registrados en el cuaderno del PAI.

Donde B es el instrumento secundario (que es el que se quiere verificar), con el que compararemos los datos obtenidos en los instrumentos primarios. Este puede ser el Informe Mensual de Producción de Servicios (IMPS), Informe Semanal de Vigilancia Epidemiológica (ISVE), etc.

Ejemplo: Número de niños con SRP registrados en el IMPS del SNIS.

Mes	A	B	Concordancia	
	Niños con SRP registrados en el Cuaderno del PAI	Niños con SRP registrados en el *IMPS del SNIS	SI	NO
Enero	12	10		1
Febrero	10	11		1
Marzo	15	15	1	
Abril	30	25		1
Mayo	20	25		1
Junio	10	10	1	
Total				

*Informe Mensual de Producción de Servicios.

Concordancia (A = B)

Como se ve en el ejemplo, se ha comparado, en cada mes, el número de datos existentes en el cuaderno del PAI (A) con el número de datos existentes en el

Informe Mensual de Producción de Servicios (B), las situaciones encontradas han sido registradas en la columna Concordancia.

El ejemplo muestra que en el mes de marzo y junio los datos concuerdan, es decir no hay diferencia entre los datos de A y los de B, pero sí, en los otros meses donde se ve que hay discrepancia.

Se puede decir, que cuando hay concordancia entre los datos contenidos en los dos registros que se están comparando, la información es de buena calidad.

Cálculo de la magnitud de la concordancia para un conjunto de variables.

Cuando se quiere tener una idea precisa de la magnitud de la concordancia encontrada se utiliza el porcentaje que es una medida de frecuencia relativa.

Dependiendo de las situaciones se requerirá conocer el porcentaje de concordancia para un conjunto de variables, o para una serie de establecimientos o Redes de Salud, o para una serie cronológica (años, meses, semanas) por ejemplo: para los meses de enero a junio:

Para calcular este porcentaje, siguiendo el ejemplo, se procederá de la siguiente manera:

- Se deben sumar, por un lado los meses concordantes (marzo y junio) y por otro lado los discordantes (enero, febrero, abril, mayo).
- Luego, se debe dividir el total de meses concordantes (sí = 2) entre el número total de los meses observados (enero a junio = 6), cuyo resultado será 0.333.
- Esta cifra 0.333 se debe multiplicar por 100, dando un resultado final de 33.3% que es el porcentaje de concordancia para el total de los meses.

Mes	A	B	Concordancia	
	Niños con SRP registrados en el Cuaderno del PAI	Niños con SRP registrados en el *IMPS del SNIS	SI	NO
Enero	12	10		1
Febrero	10	11		1
Marzo	15	15	1	
Abril	30	25		1
Mayo	20	25		1
Junio	10	10	1	
Total				

Dicho cálculo se resume en la siguiente fórmula:

$$\% \text{ de concordancia} = \frac{\text{SI}}{\text{SI} + \text{NO}} \times 100$$

$$\% \text{ de concordancia} = \frac{2}{2 + 4} \times 100 = 33.3\%$$

Se puede decir, que cuanto mayor es la concordancia entre un conjunto de datos contenidos en los dos registros que se están comparando, la información es de buena calidad.

2. La Diferencia Absoluta

La diferencia absoluta muestra la desigualdad entre el número de datos contenidos en dos registros distintos que se quieren comparar, por ejemplo: entre el Cuaderno del PAI (registro primario) y el Informe Mensual de Producción de Servicios del SNIS (registro que se quiere verificar).

Idealmente la diferencia absoluta debería ser 0, por lo tanto, cuanto menor sea la diferencia, menor será el error y cuanto menor sea este, la información será de mejor calidad.

Esta diferencia absoluta, permite identificar, con mayor claridad, la calidad de los datos, razón por la cual se la utiliza de preferencia.

Se debe destacar que la característica principal de este cálculo es que el resultado que se obtiene de la resta de los dos valores **siempre es positivo**.

	A	B	C
Mes	No. de niños con SRP registrados en el Cuaderno del PAI	No. de niños con SRP registrados en el IMPS del SNIS	Diferencia absoluta
Enero	12	10	2
Febrero	10	11	1
Marzo	15	15	0

Como se ve en el ejemplo, se ha comparado, en cada mes, el número de datos existentes en el Cuaderno del PAI (A) con el número de datos existentes en el Informe Mensual de Producción de Servicios (B), las diferencias encontradas han sido registradas en cifras absolutas en la columna (C).

Dicho cálculo se resume en la siguiente fórmula:

$$\text{Diferencia absoluta (C)} = B - A$$

El ejemplo muestra que en el mes de marzo no hay diferencia entre los datos de A y los de B, pero sí, en los otros meses. Donde enero muestra la mayor diferencia, 2.

Se puede decir, que cuanto menor es la diferencia entre los datos contenidos en dos registros, la información será de mejor calidad. La diferencia absoluta siempre esta representada como un **valor positivo (+)**.

Cálculo de la magnitud de la diferencia absoluta

Cuando se quiere tener una idea precisa de la magnitud de la diferencia absoluta encontrada se utiliza el porcentaje que es una medida de frecuencia relativa, (tasa multiplicada por una constante).

Este porcentaje se calcula de la siguiente forma, siguiendo el ejemplo: se divide la diferencia encontrada (C) entre el número de datos registrados en el instrumento primario, en este caso el Cuaderno del establecimiento (A) y esta cifra se multiplica por 100, obteniendo el porcentaje de la diferencia absoluta (D).

	A	B	C	D
Mes	Niños con SPR registrados en el Cuaderno del PAI	Niños con SPR registrados en el IMPS del SNIS	Diferencia absoluta entre los dos registros	% de la diferencia absoluta
Enero	12	10	2	17
Febrero	10	11	1	10
Marzo	15	15	0	0

En el ejemplo se ve que el porcentaje (magnitud) de la diferencia absoluta entre el Cuaderno del PAI y el Informe Mensual de Producción de Servicios es menor en el mes de marzo (0%), que en el resto.

Se concluye que cuanto menor sea el porcentaje de la diferencia entre los datos contenidos en dos registros que se quieren comparar, menor será el error y cuanto menor sea el error la información será de mejor calidad.

El porcentaje de la diferencia absoluta siempre esta representado como un **valor positivo (+)**.

$$\% \text{ Diferencia absoluta (D)} = \frac{C}{A} \times 100$$

Calculo de la magnitud de la diferencia absoluta para un conjunto de variables.

Cuando se quiere conocer la magnitud de la diferencia absoluta para un conjunto de variables por ejemplo: una serie cronológica (meses) o una serie de establecimientos o áreas de salud, por ejemplo para los meses de enero a junio, se procederá de la siguiente manera;

- Se debe sumar todas las diferencias de la columna C (2+1+0+5+5+0 =13).
- El resultado se debe dividir entre el número total de los datos de la columna A (13/97= 0,13).
- La cifra obtenida se debe multiplicar por 100, siendo 13% el porcentaje de la diferencia absoluta para el total de los meses.

	A	B	C	D
Mes	Niños con SPR registrados en el Cuaderno del PAI	Niños con SPR registrados en el IMPS del SNIS	Diferencia absoluta entre los dos registros	% de la diferencia absoluta
Enero	12	10	2	20
Febrero	10	11	1	9
Marzo	15	15	0	0
Abril	30	25	5	20
Mayo	20	25	5	20
Junio	10	10	0	0
Total	97	96	13	13

$$D = \frac{13}{97} \times 100 = 13\%$$

Dicho cálculo se resume en la siguiente fórmula:

$$\% \text{ Diferencia absoluta (D)} = \frac{C}{A} \times 100$$

3. La Diferencia Relativa

La diferencia relativa al igual que la absoluta muestra la desigualdad entre el número de datos contenidos en dos registros distintos que se quieren comparar, por ejemplo: entre el Cuaderno del PAI y el Informe Mensual de Producción de Servicios del SNIS, esta diferencia puede significar un sobre registro o un sub registro. En consecuencia la diferencia relativa puede tener un valor positivo (+) o un valor negativo (-).

Idealmente la diferencia relativa debería ser 0. Por lo tanto, cuanto menor sea la diferencia relativa, ya sea, en sentido de un sobre registro (+) un sub registro (-), menor será el error relativo y cuanto menor sea este error, la información será más fiable.

	A	B	C
Mes	Niños con SPR registrados en el Cuaderno del PAI	Niños con SPR registrados en el IMPS del SNIS	Diferencia relativa entre los dos registros
Enero	12	10	-2
Febrero	10	11	1
Marzo	15	15	0

Siguiendo el ejemplo, cuando el número de datos anotados en el Informe Mensual de Producción de Servicios (B) es mayor que el número de datos registrados en el Cuaderno del PAI (A), se hablará de un sobre registro en B, es decir que se estará registrando mas niños vacunados con SPR que los que en realidad hay en A.

En el ejemplo, se ve que en febrero hubo un sobre registro en (B) ya que se registraron 11 niños vacunados cuando en realidad solo fueron 10, (A). En este caso la diferencia encontrada será 1 y tendrá el signo positivo (+).

Si ocurriese lo contrario, es decir mayor número de datos en A que en B, se hablará de un sub registro, es decir que se estará registrando menos niños vacunados con SPR que los que en realidad hay en A. En este caso la diferencia encontrada tendrá el signo negativo (-), en el ejemplo dicho caso se puede observar en el mes de enero ($10-12= - 2$).

Se puede decir, que cuanto menor es la diferencia relativa entre los datos contenidos en dos registros, la información será más fiable.

Cálculo de la magnitud de la diferencia relativa

Cuando se quiere tener una idea precisa de la magnitud de la diferencia relativa encontrada se utiliza el porcentaje que es una medida de frecuencia relativa, (tasa multiplicada por una constante).

Este porcentaje se calcula de la siguiente forma, siguiendo el ejemplo: se divide la diferencia encontrada (C) entre el dato registrado en el Cuaderno del Establecimiento (A) y esta cifra se multiplica por 100, obteniendo el porcentaje de la diferencia relativa (D).

	A	B	C	D
Mes	Niños con SPR registrados en el Cuaderno del PAI	Niños con SPR registrados en el IMPS del SNIS	Diferencia relativa entre los dos registros	% de la diferencia relativa
Enero	12	10	-2	-17
Febrero	10	11	1	10
Marzo	15	15	0	0

En el ejemplo, se ve que en febrero hubo un sobre registro en (B) ya que se registraron 11 niños vacunados cuando en realidad solo fueron 10, (A). La diferencia encontrada es del 10% y tendrá el **signo positivo (+)**.

Por otro lado se ve que en el mes de enero hubo un sub registro en (B) equivalente al -17%, es decir que se registraron solo 10 niños cuando en realidad fueron 12 (A). En este caso la diferencia encontrada tendrá el **signo negativo (-)**.

Calculo de la magnitud de la diferencia relativa para un conjunto de variables.

Para conocer la magnitud de la diferencia relativa para un conjunto de observaciones, por ejemplo para los meses de enero a junio, se procederá de la siguiente manera:

- Se debe sumar las diferencias de la columna C: por un lado las positivas (+1 + 5 = + 6) y por otro lado las negativas (-2 y -5 = -7).
- Luego, se deben restar unas de otras(+6 de -7), cuyo resultado será (-1). Este resultado se debe consignar en la fila correspondiente al total.
- Este resultado (-1), se dividirá entre el número total de los datos contenidos en A (-1/97), cuyo resultado será -0.010.
- Esta cifra -0.010 se multiplicará por 100, dando un resultado final de -1.

	A	B	C	D
Mes	Niños con SPR registrados en el Cuaderno del PAI	Niños con SPR registrados en el IMPS del SNIS	Diferencia relativa entre los dos registros	% de la diferencia relativa
Enero	12	10	-2	-17
Febrero	10	11	1	10
Marzo	15	15	0	0
Abril	30	25	-5	-17
Mayo	20	25	5	25
Junio	10	10	0	0
Total	97	96	-1	-1

$$D = \frac{-1}{97} \times 100 = -1\%$$

Dicho cálculo se resume en la siguiente fórmula:

$$\% \text{ Diferencia relativa (D)} = \frac{C}{A} \times 100$$

CAPÍTULO 3.

INSTRUMENTOS PARA LA SUPERVISIÓN

Introducción

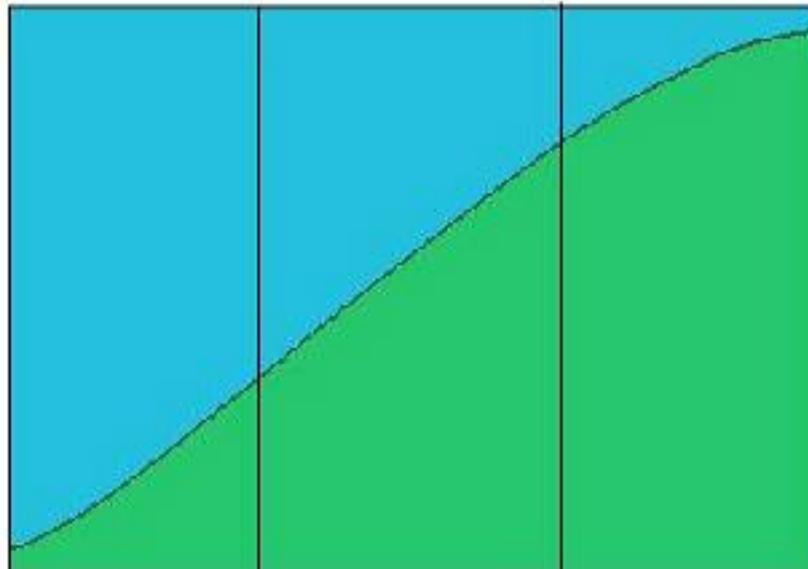
Este es un instrumento que ayuda a identificar los problemas que se dan en el desempeño del personal y permite juzgar si una actividad es ejecutada correctamente través del análisis de:

- Las condiciones en las que el personal realiza su trabajo.
- Los medios de los que dispone.
- Los conocimientos y destrezas que aplica en el desempeño de sus funciones y que se expresan en:
 - El cumplimiento adecuado de los procesos,
 - el análisis de la información, y
 - el uso de la información en la toma de decisiones

El empleo de este instrumento dependerá del tiempo disponible, de la calidad de la organización y del personal involucrado en el proceso.

Es importante recordar que la supervisión deberá abarcar todos los niveles en forma diferenciada, debido a que cada nivel tiene objetivos, métodos, y roles específicos que hacen que la supervisión, tenga sus particularidades para cada uno de ellos, tal como puede interpretarse en la gráfica siguiente.

NAL. – SEDES REDES LOCAL



 Administrativo
 Técnico

La elección del establecimiento o nivel administrativo donde se llevará a cabo la supervisión dependerá de las necesidades del nivel que hace la supervisión.

Para ello se deberá identificar el área de interés de la supervisión la misma que puede estar orientada a la producción de servicios, a los procesos técnicos, a la gestión administrativa o a la participación de la comunidad.

Metodología de aplicación de los instrumentos de supervisión y del informe final

Cada instrumento consta de dos partes: una primera parte que consta de la identificación del nivel supervisado y una segunda parte que consta de las áreas a ser supervisadas, cabe recalcar que no deben ser aplicadas como un cuestionario ya que mas bien son aspectos que debemos tomar en cuenta en el momento de la supervisión.

A continuación presentamos que áreas se supervisarán y los tópicos más relevantes de cada área, cabe recalcar que la profundidad de la verificación y los tópicos a ser revisados varían de acuerdo al nivel supervisado.

Nota: No necesariamente se deberán supervisar todas las áreas, esto dependerá de que previamente se hayan detectado problemas en algún área del nivel supervisado o de la detección de algún problema en el momento de la supervisión.

Ambiente físico:

En esta área debemos verificar si los ambientes de trabajo son adecuados y si se cuenta con un archivo que permita el almacenamiento de los registros históricos del nivel supervisado.

Equipamiento

En esta área se verificará si los equipos o mobiliarios son suficientes, están en buen estado, están disponibles para su uso y si son utilizados por el SNIS.

Material y suministros

Se deberá verificar si se cuenta con normas y procedimientos, material de escritorio, instrumentos (captación, sistematización, consolidación) necesarios para realizar sus actividades.

Recursos humanos

En esta área debemos hacer énfasis en verificar si el nivel supervisado está organizado, se han establecido funciones para cada funcionario y si éste está cumpliendo estas funciones, si conocen y manejan adecuadamente las normas y procedimientos tanto del SNIS, como del uso de los equipos.

Organización

En esta área se verificará si la dependencia del SNIS está claramente especificada en el nivel que se está supervisando y si los canales de comunicación entre los diferentes niveles están bien establecidos.

Funcionamiento del SNIS

En este acápite se debe verificar si el llenado de los instrumentos del SNIS o de otros programas, se realiza de acuerdo a las normas establecidas, si el personal se encuentra capacitado para su uso y si está motivado para hacerlo.

Seguimiento y control de calidad

Esta área tiene por objetivo verificar si el personal del nivel supervisado hace seguimiento a la cobertura de la información, si verifica la calidad de sus datos.

Comunicación de la información

Este acápite tiene como objetivo verificar la oportunidad en la comunicación de la información tanto de producción de servicios, vigilancia y otros.

Uso de la información

Se deberá verificar en este acápite si la información generada, es utilizada por el nivel supervisado para la toma de decisiones, puede ser para realizar el Análisis de la Situación de Salud, los CAI local, municipal, departamental.

Instrumento 1. Supervisión a nivel Central y SEDES

Registre en la primera parte la identificación del nivel al que se está supervisando.

En la segunda parte usted verifique cada área y registre de la siguiente manera:

- Si el área que se está verificando no está dentro de los parámetros aceptados se registrarán el o los problema(s) principales que se hayan identificado y que son objeto de la supervisión.

SEDES: _____ FECHA: _____ / _____ / _____

AREAS A SER SUPERVISADAS	PROBLEMAS IDENTIFICADOS
Ambiente físico:	
<p>Existe ambiente físico para el manejo de los informes y documentos del SNIS (archivo y otros)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estos ambientes se encuentra en condiciones aceptables ▪ Sus instalaciones eléctricas son adecuadas ▪ Permiten la instalación adecuada de equipos ▪ Permiten la ejecución de las actividades del personal 	
Equipamiento:	PROBLEMAS IDENTIFICADOS
<p>El SNIS cuenta con el equipo mínimo para la ejecución de sus actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mobiliario mínimos ▪ Equipo de computación necesario, instalado y funcionando ▪ El equipo está siendo usado específicamente en las actividades del SNIS ▪ Están protegidos de los factores ambientales ▪ Hay disposiciones para la protección de la información ▪ Se hace mantenimiento continuo. <p>Existe disponibilidad adecuada para el uso del fax.</p> <p>El equipo de radio está disponible para cubrir las necesidades del SNIS.</p>	
Materiales y suministros	PROBLEMAS IDENTIFICADOS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuenta con una guía de procedimientos administrativos para los diferentes niveles como las Gerencias de Red , SEDES, (verificar en los manuales). ▪ Manual de normas y procedimientos técnicos del SNIS para la vigilancia de la morbi-mortalidad. ▪ Cuenta con guías para la supervisión, monitoreo y evaluación. <p>Captación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hay registros básicos suficientes de acuerdo a los servicios con que cuenta (verificar en actas de entrega y otros documentos). <ul style="list-style-type: none"> - historias clínicas únicas, - folders o carpetas familiares, 	

<ul style="list-style-type: none"> - carnets de salud infantil y materna, - carnets de vacunación, - formularios VEN. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Existen materiales y suministros de escritorio necesarios y suficientes para el desarrollo de sus actividades generales. ▪ Reciben dotación, de estos, de manera regular y oportuna. ▪ Tienen definidos los mecanismos de reposición. ▪ Reciben apoyo de otras instituciones (ONG's y otras). 	
Recursos humanos	PROBLEMAS IDENTIFICADOS
<p>El equipo del SNIS se encuentra organizado internamente y existe identificación de sus funciones y atribuciones (constatar de acuerdo al manual de funciones).</p> <p>El personal del SNIS cumple con sus funciones de acuerdo a lo establecido (constatar de acuerdo al manual).</p> <p>El personal del SNIS conoce y maneja adecuadamente las normas y procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Para realizar los procesos de captación, sistematización, consolidación, procesamiento y comunicación del SNIS (verificar la calidad de los procesos). Así como: el archivo, la transcripción, la revisión, y la comunicación. ▪ Para monitorear, evaluar y supervisar (tienen claro el concepto: de monitoreo, evaluación y supervisión, verificar en los informes). ▪ Para manejar el paquete computacional y otros instrumentos. ▪ Para realizar análisis estadístico basado en la construcción de indicadores (verificar en la calidad de los procesos). ▪ Para la comunicación de los datos y la información al nivel superior correspondiente. ▪ Para la notificación inmediata de las enfermedades transmisibles (verificar comunicaciones). 	
Organización	PROBLEMAS IDENTIFICADOS
<p><u>Conocen el manual de organización y funciones del nivel al que corresponden. (verificar)</u></p> <p>Está definida la dependencia jerárquica institucional del SNIS en el nivel al que corresponde (verificar en documentos y comunicaciones)</p> <p><u>Están definidas las líneas de dependencia jerárquica institucional al interior del equipo del SNIS (verificar en documentos y entrevistas)</u></p> <p>Están definidos los canales de comunicación formal entre los diferentes niveles (verificar en documentos)</p> <p><u>Se cumplen las funciones de acuerdo a la organización establecida (constatar conocimiento de funciones y cumplimiento).</u></p>	
Funcionamiento del SNIS	PROBLEMAS IDENTIFICADOS
<p><u>Consolidación</u></p> <p>Las copias de los formularios de consolidación están correctamente archivadas y disponibles para su verificación.</p>	

<p>El envío de los formularios es realizada:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En los plazos establecidos - El flujo es respetado <p>El personal esta orientado, motivado y/o capacitado para manejar adecuadamente los instrumentos de consolidación.</p>	
Seguimiento y control de la calidad	PROBLEMAS IDENTIFICADOS
<p>Seguimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se hace el seguimiento a la cobertura de notificación de los diferentes niveles del SNIS. ▪ Se hace el seguimiento a la cobertura de notificación de los diferentes subsectores: Seguros, ONG's, privados, de acuerdo a los plazos establecidos (verificar en cuadros de monitoreo) <p>Realiza el control:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De la oportunidad de la información proveniente de los niveles inmediatamente inferiores (verificar el porcentaje de notificación) ▪ De la integridad de la información (verificar acciones realizadas a través de documentos) ▪ De la calidad de los datos a través de: <ul style="list-style-type: none"> - La concordancia entre las diferentes fuentes de datos (verificar en formularios y sistema). - La magnitud de la diferencia entre las diferentes fuentes de datos (calcular el error absoluto y relativo). 	
Comunicación de la información	PROBLEMAS IDENTIFICADOS
<p>En que día se envía la información mensual de producción (verificar en los últimos tres meses)</p> <p>En que día se envía la información de notificación semanal de morbilidad al nivel inmediato superior (verificar)</p> <p>El personal comunica a las instancias superiores la cobertura de notificación (verificar comunicaciones enviadas)</p> <p>El personal coordina con los subsectores para el envío de información (verificar en documentos y cobertura)</p> <p>El personal conoce la cobertura de notificación de los servicios para realizar una adecuada consolidación (verificar seguimientos en los últimos tres meses)</p> <p>El personal conoce la cobertura de notificación semanal de los servicios. (verificar).</p>	

Uso de la información	PROBLEMAS IDENTIFICADOS
<p>Utilizan los diferentes Programas la información del SNIS (verificar en entrevista)</p> <p>Utiliza el SEDES la información del SNIS para la toma de decisiones. (verificar en entrevista)</p> <p>Se utiliza la información para el análisis de la situación de salud.</p> <p>El análisis de la situación de salud es participativo.</p> <p>Existen actas de las reuniones de los CAI con las recomendaciones respectivas.</p>	

Nombre(s) y Apellido(s) del Personal Supervisado:

Nombre(s) y apellidos del Supervisor:

FIRMA:

Instrumento 2. Supervisión a nivel de Gerencias de Red

Registre en la primera parte la identificación del nivel al que se está supervisando.

En la segunda parte usted verifique cada área y registre de la siguiente manera:

- Si el área que se está verificando no está dentro de los parámetros aceptados se registrarán el o los problema(s) principales que se hayan identificado y que son objeto de la supervisión.

SEDES: _____

FECHA ____ / ____ / ____

GERENCIA DE RED: _____

AREAS A SER SUPERVISADAS	PROBLEMAS IDENTIFICADOS
<p>Ambiente físico:</p> <p>Existe ambiente físico para el manejo de los informes y documentos del SNIS (archivo y otros)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estos ambientes se encuentra en condiciones aceptables. • Sus instalaciones eléctricas son adecuadas. • Permiten la instalación adecuada de equipos. • Permiten la ejecución de las actividades del personal. 	
<p>Equipamiento:</p> <p>El SNIS cuenta con el equipo mínimo para la ejecución de sus actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mobiliario mínimos. ▪ Equipo de computación necesario, instalado y funcionando. ▪ El equipo está siendo usado específicamente en las actividades del SNIS. ▪ Están protegidos de los factores ambientales. ▪ Hay disposiciones para la protección de la información. ▪ Se hace mantenimiento continuo. ▪ El equipo de radio está disponible para cubrir las necesidades del SNIS. 	
<p>Materiales y suministros</p> <p>Cuenta con guías de procedimientos administrativos para los diferentes niveles como las Gerencias de Red , SEDES, (verificar en los manuales).</p> <p>Cuenta con manuales de normas y procedimientos técnicos del SNIS para la vigilancia de la morbi-mortalidad.</p> <p>Cuenta con guías para la supervisión, monitoreo y evaluación.</p> <p>Cuenta con registros básicos suficientes para su uso y el de su área de influencia: (verificar en actas de entrega y otros documentos).</p> <p>Captación</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ historias clínicas únicas, ▪ folders o carpetas familiares, ▪ carnets de salud infantil y materna, ▪ carnets de vacunación, ▪ formularios VEN. 	

<p>Cuadernos de sistematización</p> <p>Formularios de consolidación</p> <p>Existen materiales y suministros de escritorio necesarios y suficientes para el desarrollo de sus actividades generales.</p> <p>Reciben dotación, de estos, de manera regular y oportuna.</p> <p>Tienen definidos los mecanismos de reposición.</p> <p>Reciben apoyo de otras instituciones (ONG's y otras).</p>	
<p>Recursos humanos</p>	<p>PROBLEMAS IDENTIFICADOS</p>
<p>El equipo del SNIS se encuentra organizado internamente y existe identificación de sus funciones y atribuciones (constatar de acuerdo al manual de funciones)</p> <p>El personal del SNIS cumple con sus funciones de acuerdo a lo establecido (constatar de acuerdo al manual)</p> <p>El personal del SNIS conoce y maneja adecuadamente las normas y procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Para realizar los procesos de captación, sistematización, consolidación, procesamiento y comunicación del SNIS (verificar la calidad de los procesos). Así como: el archivo, la transcripción, la revisión, y la comunicación ▪ Para monitorear, evaluar y supervisar (tienen claro el concepto: de monitoreo, evaluación y supervisión, verificar en los informes) ▪ Para manejar el paquete computacional y otros instrumentos ▪ Para realizar análisis estadístico basado en la construcción de indicadores (verificar en la calidad de los procesos) ▪ Para la comunicación de los datos y la información al nivel superior correspondiente ▪ Para la notificación inmediata de las enfermedades transmisibles (verificar comunicaciones). 	
<p>Organización:</p>	<p>PROBLEMAS IDENTIFICADOS</p>
<p>Conocen el manual de organización y funciones del nivel al que corresponden. (verificar)</p> <p>Están definidos los canales de comunicación formal entre los diferentes niveles (verificar en documentos)</p> <p>Se cumplen las funciones de acuerdo a la organización establecida (constatar conocimiento de funciones y cumplimiento).</p>	
<p>Funcionamiento del SNIS</p>	<p>PROBLEMAS IDENTIFICADOS</p>
<p>Consolidación</p> <p>Las copias de los formularios de consolidación están correctamente archivadas y disponibles para su verificación.</p>	

<p>El envío de los formularios es realizada:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ En los plazos establecidos ▪ El flujo es respetado <p>El personal esta orientado, motivado y/o capacitado para manejar adecuadamente los instrumentos de consolidación.</p>	
Seguimiento y control de la calidad	PROBLEMAS IDENTIFICADOS
<p>Seguimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se hace el seguimiento a la cobertura de notificación de los diferentes niveles del SNIS. ▪ Se hace el seguimiento a la cobertura de notificación de los diferentes subsectores: Seguros, ONG's, privados, de acuerdo a los plazos establecidos (verificar en cuadros de monitoreo) <p>Realiza el control:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De la oportunidad de la información proveniente de los niveles inmediatamente inferiores (verificar el porcentaje de notificación) ▪ De la integridad de la información (verificar acciones realizadas a través de documentos) ▪ De la calidad de los datos a través de: <ul style="list-style-type: none"> ○ La concordancia entre las diferentes fuentes de datos (verificar en formularios y sistema). ○ La magnitud de la diferencia entre las diferentes fuentes de datos (calcular el error absoluto y relativo). 	
Comunicación de la información	PROBLEMAS IDENTIFICADOS
<p>En que día se envía la información mensual de producción (verificar en los últimos tres meses)</p> <p>En que día se envía la información de notificación semanal de morbilidad al nivel inmediato superior (verificar)</p> <p>El personal comunica a las instancias superiores la cobertura de notificación (verificar comunicaciones enviadas)</p> <p>El personal coordina con los subsectores para el envío de información (verificar en documentos y cobertura)</p> <p>El personal conoce la cobertura de notificación de los servicios para realizar una adecuada consolidación (verificar seguimientos en los últimos tres meses)</p> <p>El personal conoce la cobertura de notificación semanal de los servicios. (verificar)</p>	

Uso de la información	PROBLEMAS IDENTIFICADOS
<p>Se utiliza la información para el análisis de la situación de salud.</p> <p>El análisis de la situación de salud es participativo.</p> <p>Existen actas de las reuniones de los CAI con las recomendaciones respectivas</p>	

Nombre(s) y Apellido(s) del Personal Supervisado:

FIRMA:

Nombre(s) y apellidos del Supervisor:

Instrumento 3. Supervisión a nivel local

Registre en la primera parte la identificación del nivel al que se está supervisando.

En la segunda parte usted verifique cada área y registre de la siguiente manera:

- Si el área que se está verificando no está dentro de los parámetros aceptados se registrarán el o los problema(s) principales que se hayan identificado y que son objeto de la supervisión.

SEDES: _____ GERENCIA DE RED: _____

ESTABLECIMIENTO: _____

AMBITO : Urbano
Rural

SUBSECTOR: _____

FECHA ____/____/____

AREAS A SER SUPERVISADAS	PROBLEMAS IDENTIFICADOS
Ambiente físico:	
<p>Existe ambiente físico para el manejo de los informes y documentos del SNIS (archivo y otros)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estos ambientes se encuentra en condiciones aceptables 	
Equipamiento:	PROBLEMAS IDENTIFICADOS
<p>El SNIS cuenta con el equipo mínimo para la ejecución de sus actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mobiliario mínimos <p>Existe disponibilidad adecuada para el uso del fax</p> <p>El equipo de radio está disponible para cubrir las necesidades del SNIS</p>	
Materiales y suministros	PROBLEMAS IDENTIFICADOS
<p>Cuenta con manuales de normas y procedimientos técnicos del SNIS para la vigilancia de la morbi-mortalidad.</p> <p>Cuenta con guías para la supervisión, monitoreo y evaluación.</p> <p>Cuenta con registros básicos suficientes para su uso: (verificar en actas de entrega y otros documentos).</p> <p>Captación</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ historias clínicas únicas, ▪ folders o carpetas familiares, ▪ carnets de salud infantil y materna, ▪ carnets de vacunación, ▪ formularios VEN. <p>Cuadernos de sistematización.</p> <p>Formularios de consolidación.</p>	

<p>Existen materiales y suministros de escritorio necesarios y suficientes para el desarrollo de sus actividades generales.</p> <p>Reciben dotación, de estos, de manera regular y oportuna.</p> <p>Tienen definidos los mecanismos de reposición.</p> <p>Reciben apoyo de otras instituciones (ONG's y otras).</p>	
<p>Recursos humanos</p>	<p>PROBLEMAS IDENTIFICADOS</p>
<p>El personal que maneja el SNIS conoce y maneja adecuadamente las normas y procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Para realizar los procesos de captación, sistematización, consolidación, procesamiento y comunicación del SNIS (verificar la calidad de los procesos). Así como: el archivo, la transcripción, la revisión, y la comunicación ▪ Para realizar análisis estadístico basado en la construcción de indicadores (verificar en la calidad de los procesos). ▪ Para la comunicación de los datos y la información al nivel superior correspondiente. ▪ Para la notificación inmediata de las enfermedades transmisibles (verificar comunicaciones). 	
<p>Organización:</p>	<p>PROBLEMAS IDENTIFICADOS</p>
<p>Están definidos los canales de comunicación formal entre los diferentes niveles (verificar en documentos).</p>	
<p>Funcionamiento del SNIS</p>	<p>PROBLEMAS IDENTIFICADOS</p>
<p><u>Captación</u></p> <p>Los instrumentos de captación se encuentran correctamente archivados y están disponibles para su verificación.</p> <p>El registro de los datos en los diferentes instrumentos de captación se realiza de acuerdo a las normas establecidas por el SNIS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El registro es oportuno - La transcripción es cuidadosa. - La revisión de los datos es hecha continuamente <p>Los datos contenidos en estos instrumentos son transcritos a los cuadernos de sistematización.</p> <p>El personal esta orientado, motivado o capacitado para manejar adecuadamente los instrumentos de captación.</p> <p><u>Sistematización.</u></p> <p>Los cuadernos de sistematización se encuentran correctamente archivados y están disponibles:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Durante la jornada de trabajo - Para su verificación. 	

<p>El registro de los datos en los cuadernos de sistematización se realiza de acuerdo a las normas establecidas por el SNIS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El registro es oportuno. - La transcripción es cuidadosa. - La revisión de los datos es hecha continuamente. - Se usa las columnas para establecer subtotales y totales por mes de manera correcta (verificar la utilización y resultados). <p>Los datos contenidos en estos instrumentos son transcritos a los formularios de consolidación.</p> <p>El personal esta orientado, motivado y/o capacitado para manejar adecuadamente los instrumentos de sistematización.</p> <p><u>Consolidación</u></p> <p>Las copias de los formularios de consolidación están correctamente archivadas y disponibles para su verificación.</p> <p>En los formularios de consolidación están registradas las actividades realizadas por:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los voluntarios de la comunidad, - las brigadas, - otras instituciones de su ámbito. <p>El registro de los datos en los formularios de consolidación se realiza de a cuerdo a las normas establecidas por el SNIS</p> <ul style="list-style-type: none"> - El registro es oportuno (semanalmente en vigilancia epidemiológica y mensualmente en producción). - La transcripción es cuidadosa. - La revisión de los datos es hecha continuamente. <p>El envío de los formularios es realizada:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En los plazos establecidos. - El flujo es respetado. <p>El personal esta orientado, motivado y/o capacitado para manejar adecuadamente los instrumentos de consolación.</p>	
<p>Seguimiento y control de la calidad</p>	<p>PROBLEMAS IDENTIFICADOS</p>
<p>Realiza el control:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De la integridad de la información (verificar acciones realizadas a través de documentos). ▪ De la calidad de los datos a través de: <ul style="list-style-type: none"> ○ La concordancia entre las diferentes fuentes de datos (verificar en formularios y sistema). ○ La magnitud de la diferencia entre las diferentes fuentes de datos (calcular el error absoluto y relativo). 	

Comunicación de la información	PROBLEMAS IDENTIFICADOS
<p>En que día se envía la información mensual de producción (verificar en los últimos tres meses)</p> <p>En que día se envía la información de notificación semanal de morbilidad al nivel inmediato superior (verificar)</p>	
Uso de la información	PROBLEMAS IDENTIFICADOS
<p>Se utiliza la información para el análisis de la situación de salud.</p> <p>El análisis de la situación de salud es participativo.</p> <p>Existen actas de las reuniones de los CAI con las recomendaciones respectivas</p>	

Nombre(s) y Apellido(s) del Personal Supervisado:

Nombre(s) y apellidos del Supervisor:

FIRMA:

Instrumento 4. Planilla de recolección de datos

Instrumento 5. Informe de supervisión

Este es un modelo de informe que será llenado al finalizar la supervisión, consta de 5 columnas que deberán ser llenadas de la siguiente manera:

- En base a las observaciones realizadas en problemas identificados se debe registrar el o los principales problemas detectados en cada área revisada.
- En soluciones planteadas deberá registrarse aquellas acciones que se tomaron en el momento de la supervisión (ej. capacitación), aquellas que deberán ser resueltas por el personal del nivel supervisado (ej. mejorar el archivo) y aquellas que se llevarán a cabo en el nivel superior (ej. dotación de instrumentos, o llamadas de atención).
- En la columna de responsable registre el nombre de la persona responsable de cumplir o hacer cumplir las soluciones planteadas sea este del nivel supervisado o el supervisor.
- Registre además la fecha en que deberán cumplirse estas soluciones.

PROBLEMAS IDENTIFICADOS	SOLUCIONES PLANTEADAS	RESPONSABLE	FECHA
Ambiente físico			
Equipamiento			

PROBLEMAS IDENTIFICADOS	SOLUCIONES PLANTEADAS	RESPONSABLE	FECHA
Materiales y suministros			
Recursos humanos			
Organización			

PROBLEMAS IDENTIFICADOS	SOLUCIONES PLANTEADAS	RESPONSABLE	FECHA
Funcionamiento del SNIS			
Seguimiento y control de calidad			

PROBLEMAS IDENTIFICADOS	SOLUCIONES PLANTEADAS	RESPONSABLE	FECHA
Comunicación de la información			
Uso de la información			



OMS/OPS

