


		MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		DOCUMENTO DE PROCEDIMIENTO			
				NIVEL	CÓDIGO	NOMBRE	
		CÓDIGO	MA-PP	1. MACROPROCESO	MP-CAL	MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD	
		VERSIÓN	5.0	2. PROCESO	PR-MC	MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD	
			3. PROCEDIMIENTO	MC-PD100	MEJORAMIENTO DE PROCESOS INTERNOS (Actualización, Formulación)		
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		Contar con procesos documentados, difundidos y actualizados acorde a las necesidades de los clientes, usuarios y grupos de interés, optimizando el uso de los recursos así como la aplicación de métodos de trabajo y de control para lograr resultados oportunos y eficientes en desarrollo de las actividades de la organización.					
LIDER DEL PROCEDIMIENTO		Dueños y líderes de procesos - Oficina Asesora de Planeación.					
REQUERIMIENTOS / ENTRADAS		Necesidad permanente de mejoramiento de procesos internos			PROVEEDORES DEL PROCEDIMIENTO	Usuarios internos, externos y grupos de interés.	
SALIDAS / RESULTADOS / PRODUCTOS		Procesos actualizados conforme a las necesidades de la organización para mejorar la satisfacción de usuarios y grupos de interés.			CLIENTES DEL PROCEDIMIENTO	Usuarios internos, externos y grupos de interés.	
DOCUMENTOS DE REFERENCIA:		Sistema único de habilitación en salud Auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud Sistema único de acreditación en salud Sistema de información para la calidad Planes de mejoramiento de la calidad Modelo estándar de control interno Sistemas ejecutados al interior de la entidad Normas aplicables a la entidad			FORMATOS / REGISTROS	Ficha de caracterización de proceso Ficha de procedimiento documentado Fichas técnicas de indicadores de procesos	
No	QUE SE DEBE HACER	COMO SE DEBE HACER			QUIEN LO DEBE HACER	DOCUMENTOS - FORMATOS Empleados o generados en la actividad	APLICATIVOS / SISTEMAS INFORMÁTICOS
1	Definir la necesidad de mejoramiento de procesos internos	La definición del mejoramiento de procesos internos se puede generar de requerimiento de clientes internos y externos, por cambios de normatividad que afecten los procesos, por oportunidades de mejoramiento identificadas en la organización, entre otros. Los dueños de procesos pueden proponer y liderar el mejoramiento de procesos internos por métodos de trabajo mas eficientes. La definición concreta junto con soportes que documenten la necesidad de mejora debe consolidarse por los líderes o dueños de procesos.			Dueños de Proceso	Comunicaciones oficiales Planes de mejoramiento.	
2	Solicitar asesoría técnica necesaria para realizar el mejoramiento de los procesos	A criterio y según la necesidad de los dueños de procesos se solicitará asesoría técnica o acompañamiento a la Oficina Asesora de Planeación. La solicitud puede realizarse a través de los diferentes medios de comunicación con que cuenta la entidad.			Dueños de Proceso	Oficio de solicitud para levantamiento, actualización o ajuste e procesos o procedimientos.	
3	Asesorar en los aspectos técnicos y fundamentales para el mejoramiento de los procesos	La Oficina Asesora de Planeación deberá facilitar los instrumentos necesarios para la formulación o actualización de los procesos de la entidad, así como las instrucciones de diligenciamiento. La asesoría se realizará atendiendo las solicitudes de los dueños de procesos. En caso de que los procesos y/o procedimientos objeto de mejoramiento no cumplan condiciones de carácter técnico y/o de funcionalidad, se emitirá un concepto de viabilidad o no, iniciando las estrategias a emplear para atender la necesidad que fundamenta la solicitud.			Oficina Asesora de Planeación (Ingeniero Industrial).	Comunicaciones oficiales Registros de asistencia.	

		MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		DOCUMENTO DE PROCEDIMIENTO			
				NIVEL	CÓDIGO	NOMBRE	
		CÓDIGO	MA-PP	1. MACROPROCESO	MP-CAL	MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD	
		VERSIÓN	5.0	2. PROCESO	PR-MC	MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD	
				3. PROCEDIMIENTO	MC-PD100	MEJORAMIENTO DE PROCESOS INTERNOS (Actualización, Formulación)	
No	QUE SE DEBE HACER	COMO SE DEBE HACER			QUIEN LO DEBE HACER	DOCUMENTOS - FORMATOS Empleados o generados en la actividad	APLICATIVOS / SISTEMAS INFORMÁTICOS
4	Coordinar las jornadas de trabajo de levantamiento de información.	Informar a los responsables de la ejecución de procesos y procedimientos, mediante oficio, correo electrónico o vía telefónica las jornadas de trabajo de levantamiento de información. Indicar fecha, lugar y hora.			Dueños de Proceso	Comunicaciones oficiales	
5	Realizar las jornadas de trabajo para para ajuste, actualización o levantamiento de procesos y procedimientos.	<p>En la jornada de levantamiento de información se debe definir el objetivo del proceso y/o procedimiento, revisar que el procedimiento no corresponde a actividades inmersas dentro de otro, ni que se genere duplicidad de actividades.</p> <p>Formular todos los campos que se requieren en procesos o procedimientos.</p> <p>En los procedimientos indicar de manera lógica y secuencial las actividades, los responsables, los documentos generados y otros según las fichas. Establecer los puntos o actividades de control.</p> <p>En esta etapa también es posible determinar la inviabilidad técnica de ajustar o levantar el proceso y/o procedimiento.</p> <p>Definir los formatos y/o registros que se generan o requieren por cada actividad, los cuales de no existir deben diseñarse.</p> <p>Identificar los indicadores que pueden afectarse con la ejecución del proceso y/o procedimiento, los cuales deben ser parte del manual de indicadores de la empresa y se debe crear su ficha técnica en caso de no existir.</p>			Dueños de Proceso	Ficha técnica de procesos y/o procedimientos Ficha técnica de indicadores Formatos Concepto técnico de inviabilidad Listados de asistencia	
6 PC	Someter a revisión preliminar el proceso y/o procedimiento.	<p>Presentar para revisión tanto del líder del proceso y/o procedimiento como de los responsables de su ejecución, las fichas consolidadas, los modelos de los formatos y las fichas técnicas de indicadores (cuando haya lugar a ellos).</p> <p>En caso de ser necesarios ajustes, estos se deben realizar previa concertación para estandarización en su aplicación.</p>			Dueños de Proceso	Comunicaciones oficiales Ficha técnica de procesos y/o procedimientos - revisados Ficha técnica de indicadores - revisados Formatos - revisados	
7	Someter a estandarización y revisión de aspectos técnicos los procesos y procedimientos formulados, con los documentos que lo soportan.	<p>Gestionar con la Oficina Asesora de Planeación, la revisión técnica y estandarización de las fichas técnicas de procesos, procedimientos, indicadores y formatos. En caso de recomendaciones las mismas deberán aplicarse por los dueños de procesos antes de presentar a aprobación de gerencia.</p>			Dueños de Proceso Oficina Asesora de Planeación (Profesional Universitario)	Comunicaciones oficiales Ficha técnica de procesos y/o procedimientos - estandarizados Ficha técnica de indicadores estandarizados Formatos - estandarizados	

		MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		DOCUMENTO DE PROCEDIMIENTO		
				NIVEL	CÓDIGO	NOMBRE
				1. MACROPROCESO	MP-CAL	MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD
				2. PROCESO	PR-MC	MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD
3. PROCEDIMIENTO	MC-PD100	MEJORAMIENTO DE PROCESOS INTERNOS (Actualización, Formulación)				
CÓDIGO	MA-PP	1. MACROPROCESO	MP-CAL	MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD		
VERSIÓN	5.0	2. PROCESO	PR-MC	MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD		
3. PROCEDIMIENTO	MC-PD100	MEJORAMIENTO DE PROCESOS INTERNOS (Actualización, Formulación)				
No	QUE SE DEBE HACER	COMO SE DEBE HACER		QUIEN LO DEBE HACER	DOCUMENTOS - FORMATOS Empleados o generados en la actividad	APLICATIVOS / SISTEMAS INFORMÁTICOS
8	Remitir a los dueños para validación el proceso y/o procedimiento.	Remitir el proceso y/o procedimiento con sus anexos estandarizados la para validación por parte de los ejecutores o dueños.		Oficina Asesora de Planeación (Profesional Universitario)	Comunicaciones oficiales Ficha técnica de procesos y/o procedimientos - estandarizados Ficha técnica de indicadores - estandarizados Formatos - estandarizados	
9 PC	Validar el proceso y/o procedimiento.	Consiste en poner en práctica o a prueba un proceso y los procedimientos que correspondan, incluyendo la utilización de formatos y alimentación de indicadores, a fin de determinar: Si la secuencia de actividades es correcta, que los responsables corresponden a cada actividad, que se incluyen los documentos, formatos o registros empleados o generados, que el enfoque es basado en los Usuarios, que la normatividad aplicable está incluida, que generan fuente de información para los indicadores previstos, etc. Una vez culminada la validación se debe oficiar para posibles ajustes, inclusiones o mejoras en la formulación del proceso y sus procedimientos. La validación se puede realizar en un área o IPS determinada, por un periodo que depende de la frecuencia con que se cumplen los ciclos de ejecución.		Dueños de Proceso	Actas en las cuales se indique que el procesos y procedimientos se sometieron a validación, incluye observaciones de actividades o anexos que se deben mejorar antes de la aprobación, tiempo o periodo de prueba. EL acta debe estar suscrita por los ejecutores de procesos y/o procedimientos.	
10	Realizar ajustes según observaciones de validación de los dueños de procesos y procedimientos	Incorporar a las fichas técnicas de procesos, procedimientos, indicadores o formatos las mejoras derivadas del periodo de prueba o validación emitidos por los responsables de la ejecución.		Dueños de Proceso	Ficha técnica de procesos y/o procedimientos - Ficha técnica de indicadores - Formatos - Ajustados cuando se requiera.	
11	Diagramar el procedimiento	Realizar los diagramas de flujo para procedimientos validados, dando aplicación a la metodología ANSI (American National Standards Institute - Instituto Nacional Americano de Estándares)		Oficina Asesora de Planeación (Profesional Universitario)	Diagramas de flujo	
12	Gestionar las firmas de elaboración y revisión de los procesos y/o procedimientos con sus anexos según corresponda.	Una vez se cuente con los documentos sometidos a validación e incorporados los ajustes correspondientes se deben firmar las fichas tecnicas y formatos por los dueños, líderes o responsables de los procesos.		Dueños de Proceso	Ficha técnica de procesos y/o procedimientos - Ficha técnica de indicadores - Formatos - con firmas de elaboración y revisión.	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		DOCUMENTO DE PROCEDIMIENTO		
			NIVEL	CÓDIGO	NOMBRE
	CÓDIGO	MA-PP	1. MACROPROCESO	MP-CAL	MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD
	VERSIÓN	5.0	2. PROCESO	PR-MC	MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD
		3. PROCEDIMIENTO	MC-PD100	MEJORAMIENTO DE PROCESOS INTERNOS (Actualización, Formulación)	

No	QUE SE DEBE HACER	COMO SE DEBE HACER	QUIEN LO DEBE HACER	DOCUMENTOS - FORMATOS Empleados o generados en la actividad	APLICATIVOS / SISTEMAS INFORMÁTICOS
13 PC	Gestionar la aprobación mediante acto administrativo de procesos.	Someter a aprobación de gerencia, mediante acto administrativo los procesos mejorados de la entidad. Igualmente las fichas técnicas generadas objeto de aprobación deben contar con firmas de Gerencia.	Dueños de Proceso	Acto administrativo de aprobación. Fichas técnicas con firmas de aprobación.	
14	Actualizar y publicar los manuales correspondientes	Organizar con los nuevos documentos aprobados los manuales correspondientes incluyendo el nuevo acto administrativo y con el registro de la hoja de control de cambios en todos los documentos que se vean afectados. Garantizar la publicidad de los mismos en la página web de la entidad.	Oficina Asesora de Planeación (Profesional Universitario)	Manuales y documentos actualizados consolidados. Registros de publicación.	
15	Desplegar y socializar los Procesos y Procedimientos	Desarrollar jornadas o estrategias de socialización y despliegue los procesos y procedimientos, incluidos sus anexos de acuerdo a la competencia, garantizando la mayor cobertura posible para garantizar la aplicación de los mismos. Es necesario soportar la socialización y despliegue con registros de asistencia específicos. Archivar los soportes de difusión y/o socialización.	Dueños de Proceso	Comunicaciones oficiales, circular, correo electrónico, publicación web, registros de asistencia	
16	Archivar la documentación generada según procedimiento de manejo de archivo de gestión.	Los soportes generados en durante la ejecución del procedimiento deben ser remitidos a la Oficina Asesora de Planeación en original o copia legible, ya que la serie documental corresponde al archivo de esta oficina. Archivar la documentación generada según procedimiento de manejo de archivo de gestión.	Dueños de Proceso Auxiliar administrativo Oficina Asesora de Planeación.	Documentación generada en el procedimiento.	

OBSERVACIONES Son observaciones en el procedimiento

INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO

No.	NOMBRE INDICADOR	VARIABLES	FUENTE INFORMACION	FORMULA	PERIODICIDAD	FICHA TECNICA
1	Cobertura del despliegue - socialización	Numerador: Personal con despliegue - socialización Denominador: Total de personal de la entidad Nivel de desagregación por cada proceso, procedimientos, o sede (IPS)	Registros de socialización - despliegue clasificados por procesos - procedimientos e IPS para determinar los resultados según los niveles de desagregación deseados.	$\text{Cobertura del despliegue - socialización} = \frac{\text{Personal con despliegue - socialización}}{\text{Total de personal de la entidad}} * 100.$ Resultado en porcentaje Nivel de desagregación por cada proceso, procedimientos, o sede (IPS)	Anual Con seguimiento periódico según necesidad de la entidad.	Manual de Indicadores

ELABORÓ: DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ Jefe Oficina Asesora de Planeación	REVISÓ: BERNARDO OCAMPO MARTINEZ Gerente	APROBÓ: BERNARDO OCAMPO MARTINEZ Gerente
--	--	--