



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

DOCUMENTO DE PROCEDIMIENTO

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		NIVEL	CODIGO	NOMBRE
CODIGO	MA-PP	1. MACROPROCESO	MP-CAL	MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD
VERSIÓN	5.0	2. PROCESO	PR-MC	MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD
		3. PROCEDIMIENTO	MC-PD102	MEJORAMIENTO CONTINUO

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO Lograr el mejoramiento continuo de los procesos institucionales mediante la implementación de acciones de mejora frente a desviaciones detectadas como resultado de su operación.

LIDER DEL PROCEDIMIENTO Subgerente de Salud e Investigación, Subgerente Financiero y Comercial, Secretaría General, Directores Operativos, Jefes de Oficinas Asesoras, Responsables de Proceso.

REQUERIMIENTOS / ENTRADAS	Plataforma Estratégica, Plan de Gestión Gerencial, Plan Operativo Anual, Resultado de Indicadores, informes de gestión de procesos, Resultados de autoevaluación de estándares de habilitación, resultados de autoevaluación de estándares de acreditación, Resultados de Auditorías internas, resultados de auditorías externas, informes de gestión de procesos, resultados de aplicación de encuestas de percepción.	PROVEEDORES DEL PROCEDIMIENTO	Todos los procesos institucionales
----------------------------------	---	--------------------------------------	------------------------------------

SALIDAS / RESULTADOS / PRODUCTOS	Acciones de mejoramiento documentadas	CLIENTES DEL PROCEDIMIENTO	Todos los procesos institucionales - Entes de Control y Vigilancia
---	---------------------------------------	-----------------------------------	--

DOCUMENTOS DE REFERENCIA:	Plataforma Estratégica, Plan de Gestión Gerencial, Plan Operativo Anual, Resultado de Indicadores, informes de gestión de procesos, Resultados de autoevaluación de estándares de habilitación, resultados de autoevaluación de estándares de acreditación, Resultados de Auditorías internas, resultados de auditorías externas, informes de gestión de procesos, resultados de aplicación de encuestas de percepción.	FORMATOS / REGISTROS	Formato Plan de Mejoramiento
----------------------------------	---	-----------------------------	------------------------------

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	Priorizar las oportunidades de mejora detectadas en: Resultados de Indicadores, informes de gestión de procesos, Resultados de autoevaluación de estándares de habilitación, resultados de autoevaluación de estándares de acreditación, Resultados de Auditorías internas, resultados de auditorías externas, informes de gestión de procesos, resultados de aplicación de encuestas de percepción entre otros para proceder a su análisis	Teniendo en cuenta el impacto y su importancia en la operación de los procesos o en los productos o servicios y en general en el cliente de Pasto Salud ESE.	Directores Operativos de Red, Subgerente de Salud e Investigación, Subgerente Financiero y Comercial, Secretaria General, Jefes de Oficinas Asesoras, Responsable o líder de proceso y Equipo de trabajo según el origen de las oportunidades de mejora.	Registros de la metodología empleada, actas de reunión, registros de asistencia	NA
2 PC	Analizar la causa raíz de las oportunidades de mejora priorizadas, para implementar acciones de mejoramiento	Utilizando cualquier herramienta estadística: Diagrama causa - efecto, diagrama de Pareto entre otras, de tal manera que se identifique la causa raíz de la oportunidad de mejora o desviación y poder de enfocar las acciones a su erradicación.	Directores Operativos de Red, Subgerente de Salud e Investigación, Subgerente Financiero y Comercial, Secretaria General, Jefes de Oficinas Asesoras, Responsable o líder de proceso y Equipo de trabajo según el origen de las oportunidades de mejora.	Registros de la herramienta estadística utilizada, actas de reunión, registros de asistencia	NA



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

DOCUMENTO DE PROCEDIMIENTO

NIVEL		CODIGO		NOMBRE	
1. MACROPROCESO		MP-CAL		MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD	
2. PROCESO		PR-MC		MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD	
3. PROCEDIMIENTO		MC-PD102		MEJORAMIENTO CONTINUO	

CODIGO	MA-PP
VERSIÓN	5.0

No.	QUE SE DEBE HACER	COMO SE DEBE HACER	QUIEN LO DEBE HACER	DOCUMENTOS - FORMATOS Empleados o generados en la actividad	APLICATIVOS / SISTEMAS INFORMÁTICOS
3 PC	Formular acciones de mejoramiento	Una vez identificada la causa de las desviaciones, se formulan actividades puntuales orientadas a su erradicación o a cerrar las brechas entre lo deseado y los resultados obtenidos; se designa responsable de la ejecución de las actividades; cronograma de ejecución; igualmente, se identifica qué resultado se espera con las acciones o actividades y define un indicador de resultado. Es importante involucrar a otros procesos cuando se requiere de apoyo ya sea técnico, o de recursos sin los cuales no es posible ejecutar las acciones.	Directores Operativos de Red, Subgerente de Salud e Investigación, Subgerente Financiero y Comercial, Secretaria General, Jefes de Oficinas Asesoras, Responsable o líder de proceso y Equipo de trabajo según el origen de las oportunidades de mejora.	Plan de Mejoramiento	NA
4 PC	Ejecutar las acciones de mejoramiento	Desarrollando las actividades formuladas conforme al cronograma establecido, disponiendo de los recursos técnicos, económicos y de talento humano y, dejando los registros correspondientes para evidenciar su cumplimiento.	El responsable designado para cumplir la actividad formulada en la acción de mejoramiento.	Registros de las actividades realizadas	NA
5	Hacer seguimiento a las acciones de mejoramiento	Teniendo en cuenta los cronogramas de actividades, y revisando actividad por actividad en cuanto a su ejecución y haciendo las respectivas anotaciones relacionadas con su cumplimiento.	El responsable designado para realizar el seguimiento a la acción de mejoramiento - Equipo de auditoría para el mejoramiento de la calidad - Control Interno	Observaciones relacionadas con las actividades desarrolladas o dejadas de desarrollar	NA
6	Cerrar las acciones de mejoramiento	Si se ha cumplido con las actividades programadas, y, si efectivamente con ellas se erradicó la causa de las oportunidades de mejora o se cerraron las desviaciones.	El responsable designado para realizar el seguimiento a la acción de mejoramiento - Equipo de auditoría para el mejoramiento de la calidad - Control Interno.	Plan de mejoramiento cerrado	NA

OBSERVACIONES

Para efectos de control, las acciones de mejoramiento que se formulen para cerrar desviaciones dentro de los procesos de atención al cliente asistencial, se reportarán a la subgerencia de Salud e Investigación (Profesional Especializado - calidad -).

Para efectos de control, las acciones de mejoramiento que se formulen para cerrar desviaciones dentro de los procesos de Direccionamiento y Gerencia y Soporte Administrativo, se reportarán a la Oficina de Control Interno (Jefe Oficina de Control Interno)

INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO

No.	NOMBRE INDICADOR	VARIABLES	FUENTE INFORMACION	FORMULA	PERIODICIDAD	FICHA TECNICA
1	Implementación de acciones de mejoramiento	1.- Acciones de mejoramiento formuladas 2.- Acciones de Mejoramiento ejecutadas	Reportes de acciones de mejoramiento	Acciones de Mejoramiento ejecutadas/Acciones de mejoramiento formuladas	Semestral	Manual de I.

ELABORÓ: INÉS ANDREA CALDERÓN MORILLO, Jefe Oficina de Control Interno.

REVISÓ: INÉS ANDREA CALDERÓN MORILLO, Jefe Oficina de Control Interno

APROBÓ: BERNARDO OCAMPO MARTINEZ, Gerente