




|                                   | MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS   |            | CARACTERIZACION DEL PROCESO |                            |                            |
|-----------------------------------|---|------------|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|
|                                   |   |            | NIVEL                       | CÓDIGO                     | NOMBRE                     |
|                                   | CODIGO  | MA-PP      | 1. MACROPROCESO             | MP-CAL                     | MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD |
| VERSIÓN                           | 5.0   | 2. PROCESO | PR-MC                       | MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD |                            |
| OBJETIVO DEL PROCESO:             | Determinar los instrumentos necesarios para generar el mejoramiento continuo en la empresa Pasto Salud ESE  |            |                             |                            |                            |
| RESPONSABLES / LIDERES DE PROCESO | Subgerente de Salud e Investigación, Subgerente Financiero y Comercial, Secretaría General, Directores Operativos, Jefes de Oficinas Asesoras, Responsables de Proceso. |            |                             |                            |                            |

| No. | PROVEEDOR(ES) O PROCESOS QUE ENTREGAN                             | ENTRADAS DEL PROCESO  | PROCEDIMIENTOS                    | MEDIDAS DE CONTROL   | SALIDAS RESULTADO ESPERADO DEL PROCEDIMIENTO   | USUARIOS, CLIENTES (Indicar Usuarios y sus necesidades y expectativas)                     |
|-----|---|---|-----------------------------------|--|--|--|
| 1   | Usuarios internos, externos y grupos de interés                   | Manual de procesos y procedimientos - Mapa de procesos - fichas de procesos y procedimientos - fichas técnicas de los indicadores de procesos, objeto de mejoramiento   | Mejoramiento de procesos internos | _Revisión preeliminar del proceso o procedimiento: comunicaciones oficiales, ficha técnica de procesos y/o procedimientos revisados, ficha técnica de indicadores revisados, formatos revisados.<br>_Acto administrativo de aprobación. Fichas técnicas con firmas de aprobación | Procesos actualizados conforme a las necesidades de la organización para mejorar la satisfacción de usuarios y grupos de interés | Usuarios internos, externos y grupos de interés.   |
| 2   | Todos los procesos institucionales, Entes de Control y Vigilancia | PAMEC, Requerimientos legales de los entes de vigilancia y control, Solicitudes de los diferentes procesos institucionales, informes de Gestión, resultado de gestión de procesos, resultado de indicadores de proceso, resultados de auditorías de carácter interno o externas.  | Auditoría para el mejoramiento    | Cumplimiento del programa anual de auditorías para el mejoramiento   | Informes concertados y socializados de auditorías para el mejoramiento   | Mejoramiento Continuo - Todos los Procesos Institucionales - Entes de Control y Vigilancia |
| 3   | Todos los procesos institucionales                                | 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. | Mejoramiento continuo             | _ Análisis de la causa raíz de las oportunidades de mejora priorizadas, para implementar acciones de mejoramiento<br>_ Formulación de acciones de mejoramiento<br>_ Ejecución de las acciones de mejoramiento  | Acciones de mejoramiento documentadas  | Todos los Procesos Institucionales, Entes de control y vigilancia                          |

|  |  |              |                                    |               |                                   |
|--|--|--------------|------------------------------------|---------------|-----------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b> |              | <b>CARACTERIZACION DEL PROCESO</b> |               |                                   |
|  |  |              | <b>NIVEL</b>                       | <b>CÓDIGO</b> | <b>NOMBRE</b>                     |
|  | <b>CODIGO</b>                              | <b>MA-PP</b> | <b>1. MACROPROCESO</b>             | <b>MP-CAL</b> | <b>MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD</b> |
|  | <b>VERSIÓN</b>                             | <b>5.0</b>   | <b>2. PROCESO</b>                  | <b>PR-MC</b>  | <b>MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD</b> |

| <b>IDENTIFICACION DE RECURSOS PARA LA EJECUCION DEL PROCESO</b>                           |  |                              |   |
|---|--|------------------------------|---|
| <b>TALENTO HUMANO</b>   | <b>AMBIENTE FISICO</b>   | <b>RECURSOS TECNOLÓGICOS</b> | <b>DOCUMENTOS (Manuales, Guías, Protocolos, Otros)</b>  |
| Subgerentes, Jefes de Oficina, Asesores, Directores Operativos de Red, Equipos de Trabajo | La infraestructura en condiciones para desarrollar reunión de trabajo para el análisis, condiciones de salud ocupacional | Equipos de Computo; Internet | Normatividad aplicable, Manuales, Guías, Protocolos, Procesos, Procedimientos necesarios según el tema a tratar con la implementación de acciones de mejoramiento |

Formatos para registros de acuerdo a lo indicado en cada procedimiento.

| <b>IDENTIFICACION DE INDICADORES PARA EL MONITOREO DEL PROCESO</b> |  |   |  |   |   |                       |
|--|--|---|--|---|---|-----------------------|
| <b>No.</b>   | <b>NOMBRE INDICADOR</b>  | <b>VARIABLES</b>  | <b>FUENTE INFORMACION</b>  | <b>FORMULA Y RANGO (MINIMO Y MAXIMO)</b>  | <b>PERIODICIDAD</b>   | <b>FICHA TECNICA</b>  |
| 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 | Cobertura del despliegue - socialización = (Personal con despliegue - Socialización / Total de personal de la entidad)*100 Resultado en porcentaje. Nivel de desagregación por cada proceso, procedimiento o sede (IPS) | Anual con seguimiento periódico según necesidad de la entidad | Manual de Indicadores |
| 2  | Cumplimiento del programa anual de auditorías para el mejoramiento | 1.- Auditorías para el mejoramiento programadas<br>2.- Auditorías para el mejoramiento ejecutadas   | Programa anual de auditorías para el mejoramiento<br>Informes de Auditoría para el mejoramiento  | Auditorías para el mejoramiento ejecutadas/Auditorías para el mejoramiento contenidas en el Programa anual de auditorías para el mejoramiento X 100   | Semestral   | Manual de Indicadores |
| 3  | Implementación de acciones de mejoramiento                         | 1.- Acciones de mejoramiento formuladas<br>2.- Acciones de Mejoramiento ejecutadas  | Reportes de acciones de mejoramiento   | Acciones de Mejoramiento ejecutadas/Acciones de mejoramiento formuladas   | Semestral   | Manual de Indicadores |

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>REQUISITOS NORMATIVOS</b> | Constitución Política de Colombia, Ley 100 de 1993, Ley 87 de 1993 del Congreso de Colombia, Resolución 1011 de 2006 que establece el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad, SOGCAS, Decreto 1599 de 2005 que establece el Modelo estándar de control interno, MECI 1000:2005, Decreto 2145 de 1999 de la Presidencia de la República, Decreto 2539 de 2000 e la Presidencia de la República, Decreto 1537 de 2001 de la Presidencia de la República, Circular No. 3 de 2005 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades de Orden Nacional y Territorial, Decreto 153 de 2007, Resolución 123 de 2012 del Ministerio de Salud y Protección Social, Procesos y Procedimientos institucionales y demas documentos y normatividad que sirva de referencia a los equipos de trabajo |
|------------------------------|---|

|  |   |  |
|--|---|--|
| <b>ELABORÓ:</b><br><br><b>INÉS ANDREA CALDERÓN MORILLO</b> , Jefe Oficina de Control Interno<br><br><b>ANA CRISTINA SANTACRUZ MEJÍA</b> , Profesional Especializado - Area de la Salud.<br><br><b>DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ</b> , Jefe Oficina Asesora de Planeación. | <b>REVISÓ:</b><br><br><b>INÉS ANDREA CALDERÓN MORILLO</b> , Jefe Oficina de Control Interno<br><br><b>ANA CRISTINA SANTACRUZ MEJÍA</b> , Profesional Especializado-Area de la Salud<br><br><b>DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ</b> , Jefe Oficina Asesora de Planeación | <b>APROBÓ:</b><br><br><b>BERNARDO OCAMPO MARTINEZ</b><br>Gerente |
|--|---|--|