1. **OBJETIVO**:

Establecer un método unificado para recopilar, presentar y analizar la información del Sistema de Gestión Integral y facilitar a la Gerencia de la ESE Hospital La Inmaculada de Guatapé, la revisión de su conveniencia, su adecuación y eficacia continua, la toma de decisiones para dar cumplimiento a las políticas y los objetivos de la organización, la revisión de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema.

1. **ALCANCE:**

Este procedimiento aplica para las evaluaciones integrales por la Gerencia realizadas al Sistema de Gestión Integral e incluye desde la planificación de la misma hasta la comunicación de los resultados.

1. **RESPONSABLES:**

Es responsable de la adecuada implementación del procedimiento el Representante de la Dirección, los Líderes de los procesos son responsables de elaborar los informes trimestrales de gestión, La Gerencia y el Comité de Calidad y Control Interno realizan la evaluación integral anual del Sistema de Gestión del Hospital.

1. **TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

**PQRS**: Petición, Queja, Reclamo y Solicitud

**Petición**: solicitud mediante la cual toda persona puede acudir ante las autoridades para que dentro de los términos que defina la Ley, se expida un pronunciamiento oportuno

**Queja:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al proceso mismo de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

**Reclamo:** Derecho que tiene todo ciudadano de exigir o demandar solución referente a la atención inadecuada u omisión de la prestación del servicio

**Revisión**: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos. Nota. La revisión puede incluir también la determinación de la eficiencia.

**SOGCS**: Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud

**Sugerencia**: Es un consejo o propuesta que formula un usuario o Institución, para el mejoramiento de los servicios de la Empresa

**Mejoramiento Continuo:** Conjunto de principios que deben llevar las organizaciones más allá de la evaluación de la calidad o de establecer procedimientos, es un proceso de autocontrol que involucra al usuario y sus necesidades, la identificación permanente de aspectos susceptibles de mejoramiento

**Hallazgo de la Auditoria:** Declaración hecha durante la auditoria y sustentada mediante evidencia objetiva.

**Producto o Servicio No Conforme:** Producto o servicio que no cumple con los requisitos o con las condiciones para ser utilizado por los usuarios.

**Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable para evitar que esta suceda. Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial.

**Acción Correctiva:** Acción tomada a una no conformidad real o situación no deseable con el fin de que no vuelva a suceder. Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial.

**Corrección:** Acción tomada para eliminar una No conformidad detectada. Una corrección puede tomarse con una acción correctiva. Una corrección puede ser un reproceso o una reclasificación.

1. **POLÍTICAS DE OPERACIÓN**

|  |
| --- |
| 1. El Comité de Calidad y Control Interno participa en la evaluación integral del Sistema de Gestión Integral al menos una vez al año 2. La Evaluación Integral del Sistema de Gestión se programa anualmente en el cronograma de actividades de la Empresa. 3. El representante de la Dirección confirma con anticipación la asistencia a las reuniones del Comité de Calidad y Control Interno para la evaluación integral de la Gestión. 4. Elaborar, ajustar, hacer seguimiento a los planes de mejoramiento por proceso al menos una semana antes de la reunión del Comité de Calidad y Control Interno. 5. Utilizar el formato de informe gerencial para presentarlo al Comité de Calidad y Control Interno 6. Para la Evaluación integral de la Gestión se debe tener como información de entrada:  * la Evaluación del plan de desarrollo institucional y del entorno * Identificación de las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos * Identificación de los cambios en normatividad que afecten el quehacer de la empresa * Informe de:   + Resultados de auditorías internas y externas.   + Informe de evaluaciones anteriores (si se tienen).   + Análisis de indicadores de gestión por proceso.   + Resultados de la aplicación de las acciones correctivas y preventivas.   + Los resultados de la retroalimentación del usuario la cual comprende la gestión de PQRS y evaluación de la satisfacción del cliente.   + El estado de los servicios * Seguimiento a tareas asignadas en la revisión anterior * Propuestas de mejora.  1. Validar la información antes de presentar el informe al Comité de Calidad y Control Interno |

1. **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**

| **No** | **ACTIVIDADES ESENCIALES** | **RESPONSABLE** | **REGISTROS**  **PUNTOS DE CONTROL** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Planeación de la Evaluación** |  |  |
| **1** | Programa anualmente la evaluación integral de Gestión, en una de las reuniones del comité de Control Interno y Calidad establecidas en la programación institucional. Teniendo en cuenta que la fecha de programación debe ser posterior a la realización de las auditorías de calidad | Representante de la Dirección | Cronograma de Actividades  Punto de Control  Verificar que no se cruce con otras actividades |
| **2** | Recolectar la información validando las fuentes y veracidad de los datos.  Entregar los datos validados a los líderes de los procesos | Auxiliar Administrativa Sistemas de Información | Informe Gerencial de producción  Otros informes |
|  | **Análisis de la Información** |  |  |
| **3** | Mensualmente se recolecta y analiza la información relacionada con el desempeño del proceso y/o servicio:  Indicadores de Gestión  Gestión de eventos adversos  Gestión de los Riesgos  Resultado de las auditorías internas o externas  Resultado de la gestión del PQRSF  Resultado de la satisfacción del usuario  Estado de las acciones del plan de mejoramiento, incluyendo las oportunidades de mejora del Sistema Único de Acreditación, autoevaluación del Sistema Único de Habilitación y el Modelo Estándar de Control Interno  Estado de los proyectos del plan de desarrollo. | Líder del proceso y Equipo de trabajo | Informe de Gestión |
| **4** | Realizar plan de mejoramiento a los resultados de la evaluación | Líder del proceso  Equipo de Trabajo | Plan de Mejoramiento |
| **5** | Trimestralmente se consolida la información del informe de gestión mensual y se presenta al Comité de Calidad y Control Interno. | Líder del proceso | Informe Trimestral del Gestión  **Punto de Control:** Validar la veracidad de la información |
|  | **Realizar evaluación integral de la gestión** |  |  |
| **6** | Un mes antes de la reunión se envía la información consolidada de cada uno de los procesos al representante de la dirección | Líderes de los procesos | Informe Trimestral del Gestión  **Punto de Control:** Verificar la entrega de los informes de todos los procesos |
| **7** | Se consolida la información de cada proceso para la evaluación integral de la gestión.  El informe debe contener la misma información de la actividad 3 | Representante de la Dirección | Informe Evaluación integral de la Gestión |
| **8** | Generar el informe para la evaluación Integral de la Gestión, con los Informes de Gestión por Proceso consolidado.  El informe debe contener:   * Resultados de las auditorías internas de calidad incluyendo su impacto en el logro de los objetivos estratégicos de la Empresa. * Estado de la Gestión de los Eventos Adversos * Estado de la Gestión de los Riesgos * La retroalimentación del usuario, incluyendo la evaluación de la satisfacción del cliente, la gestión de las PQRS y felicitaciones así como la percepción de las partes interesadas. * Desempeño de los procesos y la conformidad de los servicios, incluyendo como estos impactan la satisfacción de los usuarios externos e internos y demás partes interesadas, así como en los objetivos estratégicos de la Empresa. * Estado de las acciones correctivas y preventivas, de los planes de mejoramiento incluyendo si están en marcha o cerradas y los resultados o eficacia de las mismas. * Acciones de seguimiento a las evaluaciones integrales previas, incluyendo su estado de avance y los resultados de los compromisos adquiridos. * La mejora de los servicios en relación con los requisitos de los usuarios externos e internos, incluyendo que cambios, resultados esperado y resultados alcanzados. * Resultados del plan de desarrollo * Cambios que podrían afectar positiva o negativamente el Sistema tales como el entorno de la organización y posibles riesgos, las necesidades cambiantes de los usuarios externos e internos, el enfoque estratégico de la Empresa, los servicios que presta, la realización de los procesos, el tamaño o la estructura de la Empresa. * Recomendaciones para la mejora, incluyendo estado de avance, resultados en el Sistema, en los usuarios externos e internos y demás partes interesadas. | Representante de la Dirección | Informe Evaluación integral de la Gestión |
| **9** | En caso de aclaraciones o justificaciones de los informes, se hace el requerimiento a los líderes de los procesos antes de la reunión con el fin de optimizar el tiempo de la misma.  El informe consolidado se envía a la Gerencia una semana antes de la fecha establecida para la Evaluación con el fin de hacer ajustes pertinentes. | Representante de la Dirección | Informe Evaluación integral de la Gestión |
| **10** | Realizar la evaluación integral de la Gestión  Enviar agenda de la reunión a los miembros del Comité de Control Interno y Calidad y líderes de los procesos con 8 días de anticipación con el fin de recordar la fecha y dar a conocer el contenido de la reunión.  Nota: a la reunión puede invitarse a los miembros de la Junta Directiva. | Gerente  Comité de Control Interno y Calidad | Agenda de la reunión  **Punto de Control:** Verificar el recibido de la agenda por todos los participantes |
| **11** | Desarrollar la reunión de Evaluación Integral de la Gestión de acuerdo a la agenda programada, la cual abarca la información previamente definida.  En caso de ser necesario los líderes de procesos presentan aclaraciones o referencia a las causas de los resultados si son solicitadas por la Gerencia.  Se evalúan las desviaciones presentadas a los objetivos, políticas, requisitos y resultados esperados y se proponen las acciones de mejora necesarias. | Gerente  Comité de Control Interno y Calidad | Informe de evaluación de la gestión. |
|  | **Definir Acciones** |  |  |
| **12** | Generar las conclusiones relacionadas con los resultados alcanzados, la conveniencia, adecuación, eficiencia, eficacia, mejora continua del Sistema.  Aprobar las acciones de mejora sugeridas.  Asignar los recursos necesarios para la realización de las acciones de mejoramiento.  Realizar cierre de la reunión | Gerente | Acta de la Reunión |
| **13** | Elaborar el acta de la Evaluación Integral del sistema consignando las conclusiones de la reunión incluyendo además las siguientes:   * Conclusiones sobre cómo mejorar la eficacia del sistema y de sus procesos, incluidos los proyectos a emprender, las responsabilidades asignadas para la implementación de los mismos y los indicadores que permitirán su comprobación * Conclusiones sobre la mejora de los servicios en relación con los requerimientos de los usuarios externos e internos. * La identificación y asignación de los recursos necesarios para la implementación de los proyectos de mejora. | Representante de la Dirección  Coordinadora de Calidad | Acta de Reunión del Comité de Control Interno y Calidad  Informe de Evaluación Integral de la Gestión |
| **14** | Elaborar cronograma de seguimiento a las acciones definidas en la reunión de Evaluación Integral de la Gestión.  Revisar los avances de la implementación de las acciones definidas en las reuniones ordinarias del Comité de Calidad y Control Interno | Representante de la Dirección  Líderes de los procesos | Planes de mejoramiento por proceso  Informes mensuales de gestión de los procesos  Actas de reuniones del Comité de Control Interno y Calidad |
| **15** | Publicar los resultados de la evaluación integral de la Gestión en los medios de comunicación de la Empresa, especialmente la página Web para conocimiento de la los funcionarios, la Junta Directiva y la comunidad en general con el fin de promover su compromiso y participación en el logro de los objetivos del Sistema. | Representante de la Dirección | Resultados de la evaluación integral del SGC publicados |

1. **DOCUMENTOS DE REFERENCIA:**

Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad

RÍOS, G. Ricardo M. Evaluación integral de la Gestión Corporativa. Un enfoque para la revisión de un sistema de gestión por parte de la Dirección. ICONTEC. Bogotá DC. 2010.

Modelo Estándar de Control Interno

Estándar de Direccionamiento y Gerencia del Sistema Único de Acreditación

Plan de Desarrollo Institucional

Direccionamiento estratégico

Normatividad vigente

1. **ANEXOS:**

Informe de Gestión Gerencial

Informe consolidado de Gestión

1. **NOTAS DE CAMBIO:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Versión** | **Breve descripción del cambio** | **Fecha** |
| 1 | 01 | Elaboración del documento | 03 febrero 2016 |
| 2 | 02 | Cambio en la normatividad | 20 diciembre 2020 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Elaboró: Gerente | Revisó: Asesor | Aprobó: Gerente |