	FORMATO PARA LA REALIZACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN -2017	**Código:** 1000-13-05-01
		Versión: 2
		Fecha de Actualización: Agosto de 2009
		Elaborado por: Técnica Operativa de Presupuesto y Tecnóloga en Calidad

OBJETIVO: Fortalecer el sistema Integral de Garantía de Calidad y generar una cultura organizacional del autocontrol con énfasis en la seguridad del paciente, la humanización de los servicios, el enfoque a riesgos y la gestión de la tecnología buscando el mejoramiento continuo de los procesos y el fortalecimiento de la imagen corporativa de la ESE.

META:

Proporción de perfiles y competencias ajustadas al modelo del DAFP Mínimo 60%
Adherencia global a los a los procesos Mínimo 82%
Proporción de procesos con procedimientos actualizados Mínimo 70%
Adherencia global a los modelos empresariales Mínimo 70%
Eficacia del plan de mejoramiento MECI Mínimo 80%
Proporción de cumplimiento del plan de implementación de la sistematización de MECI Mínimo 50%
Adherencia al modelo de mejoramiento institucional Mínimo 70%
Proporción de cumplimiento del plan de implementación de la potenciación del software ISOlucion Mínimo 40%
Proporción de cumplimiento del plan de implementación del fortalecimiento del sistema de riesgos y eventos adversos Mínimo 100%
Proporción de cumplimiento del plan de implementación de la sistematización del software para manejo de eventos adversos Mínimo 100%
Proporción de indicadores del BSC revisados y ajustados Mínimo 50%
Adherencia al modelo de referencia comparativa Mínimo 80%
Evaluación general del PAMEC y el programa de auditorias internas de la ESE Mínimo 70%
Proporción de cumplimiento del plan de implementación de la sistematización del PAMEC 100%
Proporción de cumplimiento del plan de mejoramiento del SUH Mínimo 80%
Proporción de cumplimiento del plan de mejoramiento del SUA Mínimo 90%
Proporción de cumplimiento del plan de mejoramiento del MECI Mínimo 90%
Evaluación externa del ente acreditador REACREDITADOS
Evaluación externa del ente habilitador DSSA REHABILITADOS
calificación del MECI frente al DAFP Mínimo 90%
Evaluación frente a FENALCO RECERTIFICADOS
Logros satisfactorios obtenidos en convocatorias de reconocimiento empresarial RECONOCIMIENTO
Adherencia al modelo de escucha activa del cliente externo Mínimo 80%
Índice de vulneración de derechos 2%
Satisfacción global del usuario Mínimo 95%
Índice combinado de satisfacción 0.97
Evaluación del plan de implementación para actualización de las TRD 100%
Evaluación del plan de implementación para la organización del fondo acumulado 100%
Evaluación del plan de implementación para la articulación de las TRD con el control documental de ISOLUCION 100%

ESTRATEGÍAS	%	PROYECTOS	ACTIVIDADES	%	TAREAS	%	PRESUPUESTO	PROGRAMACION											RESPONSABLE
								Trim 1			Trim 2			Trim 3		Trim 4			
								E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
Una organización con enfoque por procesos	25	Proyecto 1: Un Modelo Empresarial por procesos con enfoque a la integralidad de los sistemas de calidad institucionales	Actualización de la caracterización de los procesos	20	Actualizar manual de procesos y procedimientos, de acuerdo al ajuste de los organigramas de la ESE para la vigencia 2015	25	Incluido en la operación habitual del proceso					X								Subdireccion de calidad
					Divulgación de las modificaciones del organigrama y la estructura de procesos de la ESE	25							X							Subdireccion de calidad
					Ajuste de la estructura de procesos en ISOLUCION (consulta desde el mapa de procesos)	25							X							Auxiliar administrativo de calidad y sistemas
					Actualización de organigramas de la ESE en la intranet y la página Web	25								X						Auxiliar administrativo de calidad y comunicaciones
			Articulación de la estructura de procesos con el manual de perfiles y competencias de la ESE	10	Ajuste del manual de perfiles y competencias, de acuerdo a las modificaciones realizadas al organigrama y la estructura de procesos de la ESE	100	Incluido en la operación habitual del proceso		x											Subdirector de calidad y líder de gestión humana
			Actualización de procedimientos y documentación anexa	40	Actualizar procedimientos	25	Incluido en la operación habitual del proceso								x					Subdirector de calidad y lideres de procesos
					Divulgar con los grupos de trabajo la actualización de procedimientos	25										x				Líderes de procesos
					Ajustar programas del Modelo se seguridad del paciente, teniendo como referente los paquetes instruccionales del MSPS	25											x			Lider de seguridad del paciente
					Estandarizar procedimientos y documentación requerida del SUH que aún no tenga la empresa	25												X		Subdirector de calidad y lideres de procesos
			Estructuración de modelos empresariales		Estandarizacion del modelo de responsabilidad social	33.3						x								PU de apoyo directivo
					Divulgación del modelo de responsabilidad social	33.3														PU de apoyo directivo y comunicaciones
					Implementar evaluación sistemática de modelos	33.3						x								Lider de auditorias
		Proyecto 2: Menos riesgos más calidad			Revisión y actualización de riesgos y eventos adversos por proceso habilitado	16.7										x	x			Líder de seguridad del paciente
					Implementar el modulo de gestión de riesgos de isolucion	16.7														Líder de seguridad del paciente

			Fortalecimiento del modelo de gestión de riesgos y eventos adversos		Actualizar el aplicativo de reporte de eventos riesgos y fallas administrativas	16.7	Incluido en la operación habitual del proceso												Líder de seguridad del paciente y copordinador de sistemas informaticos
					Divulgar modificación realizada a fallas administrativas y eventos adversos de los procesos	16.7													Líder de seguridad del paciente y control interno
					Entrenar al personal para reporte de fallas administrativas y eventos adversos, en el nuevo aplicativo de reporte	16.7													Lider de seguridad del paciente
					Fortalecer la gestión de fallas administrativas y ventos adversos	16.7			x	x	x								Líder de seguridad del paciente y jefe de control interno
			Sistematización del MECI institucional de manera articulada con el SOGC en el software ISOlucion (Decreto 1011 del		Implementar el modulo de MECI en el software ISOLUCION	50	Incluido en la operación habitual del proceso												Jefe de control interno
					Divulgación el modluo de MECI de ISOLUCION	50				x	x	x	x						Jefe de control interno
			Fortalecimiento del modelo de mejoramiento institucional		Revisar y ajustar el modulo de mejoramiento continuo, de acuerdo a las observaciones de la evaluacion del ICONTEC	10	Incluido en la operación habitual del proceso			x									Subdirección de calidad
					Revisar y ajustar la conformación de los grupos de mejoramiento	9													Subdirección de calidad
					Divulgar con todo el personal la existencia de los grupos de mejoramiento y sus funciones (En todos los niveles: Directivo, primario y secundario)	9													Subdirección de calidad y Comunicaciones
					Reentrenar a los grupos de mejoramiento con respecto a sus funciones	9													Subdirección de calidad y asistente de calidad
					Reestructurar la herramienta para seguimiento del cierre de ciclos de mejora de los grupos de mejoramiento, buscando enfoque sistemico e integral	9													Subdirección de calidad y asistente de calidad
					Implementar evaluación periodica d elos grupos de mejoramiento	9													Asistente de calidad
					Reentrenar a todos los jefes de servicio en la agenda de trabajo que deben seguir y documentar en las reuniones de grupos de servicio	9													Lider de talento humano
					Implementar evaluación periodica de las actas de grupos de mejoramiento	9													Lider de talento humano
					Implementar evaluacion de tableros de control	9													Lider de auditorias y asistente de calidad
					Ajustar el termometro de calidad de tal forma que se puedan evaluar procesos asistenciales y administrativos	9													Jefe de control interno y subdirección de calidad
	20				Integrar la evaluacion del termometro de calidad al plan de incentivos de la ESE	9		x											Jefe de control interno, subdirección de calidad y lider de talento humano
			Potenciar y optimizar el software ISOlucion		Implementar evaluacion sistematica de los modulos del software de calidad	50	Incluido en la operación habitual del proceso			x	x	x	x						Auxiliar administrativo de calidad
					Reentrenar al personal (usuarios del software) en el manejo de los aplicativos del software ISOLUCION	50													Auxiliar administrativo de calidad, asistente de calidad y coordinador de sistemas informáticos
			Revisión y ajuste del cuadro de mando integral y de los indicadores de la ESE		Revisión y ajuste de indicadores de procesos, teniendo en cuenta los indicadores definidos desde los procedimientos y el mapa de riesgos de cada proceso	25						x	x	x					Subdireccion de calidad y lideres de procesos
					Revisión de rangos máximos y mínimos con metodologia estadistica	25	Incluido en la operación habitual					x	x	x					Lideres de procesos y asistente de calidad

					Fortalecer la gestión de resultados no esperados en los indicadores de calidad, de tal forma que queden documentados en el software ISOLUCION	25	operación habitual del proceso							x	x				Lideres de procesos

					Gestionar con ISOLUCION la manera de colocar anexos en el seguimiento de los indicadores de calidad, para fortalecer la desagregación de indicadores. Implementar	25						x	x	x					Coordinador de sistemas informaticos y lideres de procesos
			Fortalecimiento del modelo de referencia comparativa	10	Ajuste del modelo de referencia comparativa de acuerdo a las observaciones del ICONTEC	20	10000000		x										Subdireccion de calidad
					Implementar el programa de referencias comparativas internas	20				x									Subdireccion de calidad
					Diseñar programa de referencias comparativas por pilares de acreditacion	20							x						Subdireccion de calidad
					Fortalecer la referencia comparativa con base en indicadores de resultado	20													Subdireccion de calidad
					Realizar comparacionn contra estandares nacionales e internacionales	20							x						Subdireccion de calidad
			Fortalecimiento del PAMEC y los procedimientos de auditoria interna de la institución	10	Incluir nuevos auditores internos de calidad al comité de auditorias	10	Incluido en la operación habitual del proceso	x											Lider de auditorias
					Gestionar certificacion de auditores internos de calidad con el SENA ¿Los que falten?	18	Incluido en la operación habitual del proceso												Lider de auditorias y lider de talento humano
					Reentrenamiento de auditores internos de calidad y en auditoria de paciente trazador	18	Incluido en la operación habitual del proceso												Subdireccion de calidad y lider de auditorias
					Reentrenamiento en auditoria de paciente trazador	18	Incluido en la operación habitual del proceso												Subdireccion de calidad y lider de auditorias
					Actualizacion del PAMEC con base en los hallazgos generados en la auditoria del ICONTEC	18	Incluido en la operación habitual del proceso		x										Asesor de calidad
					Fortalecer el seguimiento y el cierre de ciclos de las auditorias externas de calidad	18	Incluido en la operación habitual del proceso						x						Asistente de calidad
			Autoevaluación anual del SUH y planes de mejoramiento frente a los hallazgos (Adopción de la nueva normativa)	20	Autoevaluacion de la ESE frente a los nuevos estandares del Sistema unico de habilitacion, en los procesos de atencion extramural	30	Incluido en la operación habitual del proceso							x					Asesor de calidad y asistente de calidad
					Elaboracion de plan de mejora del SUH de los procesos de atencion extramural	30									x				
					Seguimiento al cierre de ciclos del plan de mejora del SUH	40												X	
			Actividad 3: Autodiagnóstico anual del MECI y planes de mejoramiento frente	10	Autoevaluacion de la ESE frente a elementos MECI	30	Incluido en la operación habitual del proceso		x										Jefe de control interno
					Elaboracion de plan de mejora del MECI	30			X										Jefe de control interno
					Seguimiento al plan de mejora del MECI	40							X					X	Jefe de control interno

Sostenimiento del reconocimiento institucional	20	**Proyecto 3: Sostenimiento del SGC**	Sostenimiento de la Acreditación de la ESE	10	Elaboracion de informe para ICONTEC para la REACREDITACION de la ESE	50	Incluido en la operación habitual del proceso	X											Subdireccion de calidad
					Seguimiento periodico a las oportunidades de mejora de la evauacion del ICONTEC	50											X		Subdireccion de calidad y Asistente de calidad
			Sostenimiento de la habilitación de la ESE	10	Reporte de novedades del sistema único de habilitación	33.3	Incluido en la operación habitual del proceso		x										Asistente de calidad
					Reportes requeridos por el sistema de información para la calidad	33.3													Asistente de calidad
					Analisis de resultados de indicadores de calidad reportados a la SUPER	33.4			x										Profesional universitaria de apoyo directivo y lideres de procesos
			Sostenimiento de la evaluación satisfactoria del MECI, frente al DAFP	10	Reporte de informe independiente de control interno	100	Incluido en la operación habitual del proceso		x										Jefe de control interno
			Adopción de una norma de gestión de calidad en Sistemas de información		Realizar autodiagnóstico frente a la norma de gestión de calidad en Sistemas de información	30	Incluido en la operación habitual del proceso						x						Coordinador de sistemas informaticos
					Realizar plan de implementación frente al diagnóstico de la norma de gestión de calidad en Sistemas de información	35									x				
					Realizar seguimiento sistemático al plan de implementación frente a la norma de gestión de calidad en Sistemas de información	35										x			Jefe de control interno
			Sostenimiento del certificado de responsabilidad social	10	Autodiagnostico de la ESE frente al Modelo de responsabilidad social	25	2000000			x									PU de apoyo directivo
					Elaborar informe de recertificacion del Modelo de responsabilidad social	25													PU de apoyo directivo
					Elaboracion de plan de mejora frente al Autodiagnostico de la ESE frente al Modelo de responsabilidad social	25					x								PU de apoyo directivo
					Seguimiento del plan de mejora frente Autodiagnostico de la ESE frente al Modelo de responsabilidad social	25							x					x	Jefe de control interno
			Gestión de premios de calidad y/o seguridad del paciente	5	Postulacion a premios que reconozcan la gestión empresarial	50	2000000											x	Subdireccion de calidad
					Elaboracion de informe para premios que reconozcan la gestión empresarial	50												x	Subdireccion de calidad
			Fortalecimiento del Modelo de escucha activa al cliente interno y externo. Fortalecimiento de los sistemas de información de atención al usuario		Fortalecer la oportunidad en la gestion de manifestaciones del cliente interno. Implementar reuniones quincenales con el equipo Directivo	20	Incluido en la operación habitual del proceso		x										Líder de talento humano
					Implementar informe periodico de la gestion de las manifestaciones del cliente interno	20													Líder de talento humano
					Integrar el seguimiento de cierre de ciclos de mejoramiento de las manifestaciones del cliente interno a los seguimientos de los grupos de mejoramiento	20					x								Líder de talento humano
					Fortalecer la oportunidad en la gestion de manifestaciones del cliente interno.	20				x			x			x		x	Asesor de atencion a las personas
					Integrar el seguimiento de cierre de ciclos de mejoramiento de las manifestaciones del cliente externo a los seguimientos de los grupos de mejoramiento	20		x											Asesor de atencion a las personas
			Ampliación de la cobertura de la Oficina de atención al		Seguimiento sistemático y evidenciable del posicionamiento de la oficina de atencion al usuario en Santamaria y calatrava	50	Incluido en la operación habitual			x									Asesor de atencion a las personas

			Oferta de atención al usuario en las tres sedes.		Fortalecimiento de los grupos de enfoque	50	operación habitual del proceso												Asesor de atencion a las personas
			Implementación de un plan de divulgación de derechos y deberes del usuario		Elaboracion de plan de divulgacion de derechos y deberes	10	Incluido en la operación habitual del proceso	x											Líder de atención a las personas y lider de talento humano
					Seguimiento sistemático a la eficacia y efectividad del plan de divulgacion de derechos y deberes con cliente interno	23.3													Líder de talento humano y jefe de control interno
					Elaboracion de plan de divulgacion de derechos y deberes del usuario para el cliente externo	10													Lider de atención a las personas
					Seguimiento sistemático a la eficacia y efectividad del plan de divulgacion de derechos y deberes con cliente externo	23.3													Líder de atención a las personas y jefe de control interno
					Elaboración del plan de implementación del código de ética y buen gobierno	10													Lider de atención a las personas
Un Hospital Humanizado y que escucha a las personas.	20	**Proyecto 4: Hospital que escucha y orienta al Usuario Externo**			Seguimiento sistemático a la eficacia y efectividad del plan de implementación del código de ética y buen gobierno	23.3		x											Lider de atención a las personas
			Campaña del buen trato y despliegue del programa de humanización con el cliente externo		Diseño de campaña de humanización	20	3000000		x										Lider de talento humano
					Seguimiento sistemático a la eficacia, efectividad y costos de la campaña de humanización	80				x									Lider de talento humano
			Fortalecimiento de participación comunitaria		Diseñar plan de trabajo para asociacion de usuarios	5	Incluido en la operación habitual del proceso		x										Lider de talento humano y líder de atención a las personas
					Realizar seguimiento sistemático al plan de trabajo de la asociación de usuarios	10			x										Lider de talento humano y líder de atención a las personas
					Diseñar plan de trabajo para asociacion para el voluntariado	5													Lider de talento humano, líder de atención a las personas y subdirección científica
					Realizar seguimiento sistemático al plan de trabajo para el voluntariado	10				x									Lider de talento humano, líder de atención a las personas y subdirección científica
					Diseñar plan de trabajo para líderes comunitarios	5				x									Líder de atención a las personas
					Realizar seguimiento sistemático al plan de trabajo para lideres comunitarios	10													Líder de atención a las personas
					Conformar liguita de usuarios y establecer plan de trabajo para la vigencia	5													Líder de atención a las personas
					Realizar seguimiento sistemático al plan de trabajo de la liguita de usuarios	10													Líder de atención a las personas
					Presentar informes de gestión	15						x						x	Comunicadora y profesional de apoyo directivo
					Fortalcer el proceso de rendición de cuentas: Formación para participación, Temática según norma aplicable, periodicidad, identificación de necesidades de la comunidad y evaluación de gestión institucional y evaluación de satisfacción frente al proceso de rendición de cuentas	15						x						x	Comunicadora y profesional de apoyo directivo
			Actualizar las TRD		Aplicar TRD de acuerdo a lo aprobado por el archivo general de la atencion	25	22708514			x									Asesor de TRD y tecnico operativo de archivo
					Realizar plan de transferencia documental de la vigencia	25													
					Evaluar periodicamente el plan de implementacion de TRD y plan de trasnferencias documentales	25													

Fortalecimiento del sistema de información, control documental de la organización	15	**Proyecto 5: Desarrollo integral de la Información**			Auditoria a los archivos de gestion	25													
			Organizar el fondo acumulado de registros clínicos físicos de atención de urgencias Digitalizar registros clínicos físicos organizados a partir del fondo acumulado		Terminar de digitalizar archivos del fondo acumulado de registros clínicos y Organización base de datos	33.3	Costos propios de operación						x						Auxiliar administrativo de apoyo al archivo administrativo
					Organizar acceso a la base de datos y registros clínicos del fondo acumulado, desde todos los puntos de atención asistencial	33.3													Auxiliar administrativo de apoyo al archivo administrativo
					Evaluar periodicamente la pertinencia en la digitalizacion de registros clinicos aprobados por el comité de historias clinicas	33.3													Coordinador de sistemas informaticos
			Fortalecer el proceso de gerencia de la información		Realizar revisión y ajustes a la matriz de información primaria y secundaria (interna y externa)	34	Incluido en la operación habitual del proceso												Profesional universitaria de apoyo directivo
					Implementar analisis de informes remitidos a entes de control e incluirlo dentro de los informes de gestion del comité de calidad y control interno	33													Profesional universitaria de apoyo directivo
					Hacer seguimiento sistematico a la matriz de informacion primaria y secundaria	33													Profesional universitaria de apoyo directivo
			Optimizar el software Workmanager		Actualizacion del Work MANAGER a plataforma Web	25	Incluido en la operación habitual del proceso			x									Técnica operativa de archivo
					Reentrenar al personal en el manejo del Sotware Work MANAGER	25													
					Actualizar informacion del software	25													
					Evaluar periodicamente la implementacion y operación del Work MANAGER	25													Coordinador de sistemas informaticos
TOTAL								3	9	6	4	8	#	4	4	5	3	0	0	
									18			25			13				

ELABORADO POR: ASESORA DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO
REVISADO Y APROBADO POR COMITÉ DE PLANEACIÓN

GLORIA PATRICIA VALENCIA LÓPEZ
Gerente