


|   |                                       |         |            |
|---|---------------------------------------|---------|------------|
|  | Procedimiento                         | Código  | PR_02_CI-2 |
|   | FORMULACIÓN DE PLANES DE MEJORAMIENTO | Versión | 2          |
|   |                                       | Página  | 1 de 7     |

## 1. OBJETIVO

Formular las acciones correctivas, preventivas o de mejora que se deben implementar para eliminar o mitigar las oportunidades de mejora identificadas a través de las diferentes fuentes de información y lograr el mejoramiento continuo institucional.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento inicia desde el registro de la oportunidad de mejora en el plan hasta el seguimiento de las acciones correctivas documentadas y aplica a todas las áreas y servicios de la institución.

## 3. RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO


Son responsables de la implementación y mantenimiento de este procedimiento el jefe de la oficina de Control Interno o quien haga sus veces, el asesor de Planeación y Calidad, auditores internos y líderes de proceso.

## 4. DEFINICIONES

**Acción correctiva:** Es cada una de las actividades necesarias para corregir oportunidades de mejora reales y evitar o minimizar su recurrencia.

**Acción de mejora:** Toda acción que incrementa la capacidad de la institución para cumplir los requisitos y que no actúa sobre problemas reales o potenciales ni sobre sus causas.

|   |   |   |
|---|---|---|
| Elaboró:<br>Lina María Betancur Bedoya  | Revisó:<br>Damaris Isabel Doria Carrascal   | Aprobó:<br>Carlos Fredy Carmona Ramírez   |
| Actualizó:<br>Lina María Cataño Lopez<br>Auditora interna de Calidad                          | Asesora Planeación y Calidad  | Gerente   |
| Firma:<br> | Firma:<br> | Firma:<br> |
| Fecha: 2017 - 08 - 28   | Fecha: 2017 - 09 - 19   | Fecha: 2017 - 09 - 20   |

|   |                                       |         |            |
|---|---------------------------------------|---------|------------|
|  | Procedimiento                         | Código  | PR_02_CI-2 |
|   | FORMULACIÓN DE PLANES DE MEJORAMIENTO | Versión | 2          |
|   |                                       | Página  | 2 de 7     |

**Acción preventiva:** Es cada una de las actividades necesarias para evitar la materialización de un riesgo. Se debe utilizar cada vez que aparezcan hallazgos por auditorías o seguimiento de los procesos.

**Oportunidad de mejora:** Se entiende como la brecha o diferencia existente entre la calidad observada y la calidad esperada.

## 5. ENTRADAS


| INSUMOS                               | PROVEEDORES                            | CONDICIONES  |
|---------------------------------------|--|--|
| Oportunidades de mejora identificadas | Líderes de proceso, auditores internos | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes de auditoría, informes de autoevaluación y resultados de indicadores revisados y analizados.</li> <li>- Notificación de las oportunidades de mejora al personal competente, cuando éstas no hayan sido informadas previamente.</li> <li>- Generar evidencia de la notificación de las oportunidades de mejora al personal competente, cuando aplique.</li> </ul> |

## 6. CONTENIDO

| ACTIVIDAD   | DESCRIPCIÓN   | RESPONSABLE        | REGISTROS                                   |
|---|---|--------------------|---|
| Ubicación de la oportunidad de mejora dentro del contexto institucional | Identificar el proceso en el cual se va a trabajar y asegurarse de abrir el plan de mejoramiento correspondiente.           | Auditores internos |   |
|   | Registrar en el formato "Plan de mejoramiento continuo", la fecha exacta en la cual se identificó la oportunidad de mejora. | Auditores internos | "Plan de mejoramiento continuo (F_01_CI-2)" |
|   | Seleccionar el proceso al que pertenece   | Auditores internos | "Plan de mejoramiento continuo (F_01_CI-2)" |
|   | Describir claramente la oportunidad de mejora.  | Auditores internos | "Plan de mejoramiento continuo (F_01_CI-2)" |



|  |   |                    |   |
|--|---|--------------------|---|
|  | Registrar la fuente de información a través de la cual se identificó la oportunidad de mejora (Auditoría externa, análisis de riesgos, auditoría interna, autocalificación de estándares obligatorios o superiores de calidad, indicadores, normativa vigente, reclamos o sugerencias clientes externos, referenciación comparativo, sugerencias cliente interno, entre otros). | Audidores internos | "Plan de mejoramiento continuo (F_01_CI-2)" |
|  | Registrar el atributo de calidad al cual está afectando la oportunidad de mejora.   | Audidores internos | "Plan de mejoramiento continuo (F_01_CI-2)" |
| <b>Formulación de las acciones de mejora</b> | Describir cada una de las acciones preventivas y correctivas a implementar para eliminar o mitigar la oportunidad de mejora, asegurándose de actuar sobre la(s) causa(s) y no sobre los efectos del problema.   | Líder de proceso   | "Plan de mejoramiento continuo (F_01_CI-2)" |
|  | Definir el cumplimiento a través de indicadores y la descripción de la meta   | Líder de proceso   | "Plan de mejoramiento continuo (F_01_CI-2)" |
|  | Registrar claramente el cargo de la(s) persona(s) responsable(s) de ejecutar cada una de las acciones de mejora definidas.  | Líder de proceso   | "Plan de mejoramiento continuo (F_01_CI-2)" |
|  | Registrar la fecha exacta en la que iniciará la ejecución y la terminación de las acciones de mejora, para lo cual se debe tener en cuenta la fecha de identificación de la oportunidad de mejora y la prioridad de implementación definida.  | Líder de proceso   | "Plan de mejoramiento continuo (F_01_CI-2)" |
| <b>Seguimiento y Evaluación</b>              | Realizar seguimiento del estado de las acciones y avance periódicamente   | Líder de proceso   | "Plan de mejoramiento continuo (F_01_CI-2)" |
|  | Verificar a través del seguimiento  | Auditor interno    | "Plan de                                    |

|   |                                       |         |            |
|---|---------------------------------------|---------|------------|
|  | Procedimiento                         | Código  | PR_02_CI-2 |
|   | FORMULACIÓN DE PLANES DE MEJORAMIENTO | Versión | 2          |
|   |                                       | Página  | 4 de 7     |


|  |  |  |                                    |
|--|--|--|------------------------------------|
|  | trimestral el cumplimiento de las acciones de mejora plasmadas e indicadores definidos, posterior a ello realizar la evaluación del cumplimiento y realizar cierre |  | mejoramiento continuo (F_01_CI-2)" |
|--|--|--|------------------------------------|

## 7. SALIDAS

| PRODUCTO O RESULTADO              | CLIENTES  | REQUISITOS   |
|-----------------------------------|---|--|
| Planes de mejoramiento formulados | <p>Áreas y servicios de la institución</p> <p>Oficina de Control Interno</p> <p>Oficina de Planeación y Calidad</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar claramente el proceso o estándar de acreditación al cual pertenece la oportunidad de mejora identificada, así como la fuente de información y atributo de calidad afectado.</li> <li>- Describir de manera clara y completa la oportunidad de mejora, fecha de detección, objetivo que se pretende lograr con su eliminación o mitigación, acciones correctivas a implementar, prioridad de implementación de las acciones, justificación de la prioridad, cargo del responsable y fecha exacta para el cumplimiento de las acciones, evidencias o soportes para validar el cumplimiento, posibles barreras, riesgo de materialización de las barreras y mecanismos para neutralizarlas.</li> <li>- Plan de mejoramiento continuo formulado de manera correcta, sistemática y en el formato adoptado por la Institución.</li> </ul> |

## 8. ADVERTENCIAS Y RECOMENDACIONES

- Los líderes de proceso podrán realizar seguimiento a los planes de mejoramiento de manera permanentemente como mecanismo de autocontrol y cambiar el estado de la acción cuando lo consideren necesario, teniendo en cuenta el espacio destinado para el seguimiento del coordinador en el formato "Plan de mejoramiento continuo (F\_01\_CI-2)"

|   |                                       |         |            |
|---|---------------------------------------|---------|------------|
|  | Procedimiento                         | Código  | PR_02_CI-2 |
|   | FORMULACIÓN DE PLANES DE MEJORAMIENTO | Versión | 2          |
|   |                                       | Página  | 5 de 7     |

- Cuando por circunstancias ajenas al proceso se requiera formular un plan de mejoramiento diferente al definido para los procesos, se podrá utilizar el formato “Plan de mejoramiento (F\_02\_CI-2)”
- Los planes de mejoramiento derivados de las auditorías realizadas por la Contraloría General de Antioquia se deben formular según los lineamientos impartidos por este ente de control.
- Los planes de mejoramiento solicitados a terceros podrán formularse en formatos diferentes al definido por el hospital, pero en todos los casos deberá contener como mínimo: La oportunidad de mejora, la acción de mejora, el responsable y la fecha de ejecución.
- El jefe de Control Interno o quien haga sus veces podrá revisar permanentemente los planes de mejoramiento y sugerir los ajustes que considere pertinentes para lograr los objetivos institucionales.

## 9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

| CÓDIGO         | NOMBRE   |
|----------------|--|
| No aplica      | Constitución política de Colombia.   |
| Ley 87 de 1993 | Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.                           |
| No aplica      | Guía de auditoría para entidades públicas - Departamento Administrativo de la Función Pública.   |
| No aplica      | Cartillas de Administración Pública – Rol de las Oficinas de Control Interno, Auditoría Interna o quien haga sus veces. Departamento Administrativo de la Función Pública. |

## 10. CAMBIOS

| FECHA      | NATURALEZA DEL CAMBIO           | SOLICITANTE                              |
|------------|---------------------------------|--|
| 2014-06-17 | Creación del documento          | Lina María Betancur.<br>Auditora interna |
| 2017-08-23 | Actualización del procedimiento | Joana Patiño.<br>Auditora interna        |





