

CARACTERIZACIÓN PROCESO MEJORA CONTINUA

Código	CP_01_MJ
Versión	02
Fecha	Diciembre 2022

Proceso: Mejora Continua

Objetivo: Identificar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar las acciones necesarias con el propósito de corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados para de cumplir con los requisitos y aumentar la satisfacción de los grupos de interés, la mejora del desempeño institucional y la eficacia del sistema de gestión de calidad

Alcance: Comprende desde la identificación de la oportunidad de mejoramiento hasta la ejecución de las acciones definidas.

Líder o responsable del proceso: Subgerente General

ETAPAS CLAVE DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO

Tipo de Proveedor		Proveedor	Entrada/Insumo	Actividades clave del proceso	Descripción de la actividad	Salida del Proceso	Cliente del Proceso	Tipo de cliente	
Interno	Externo							Interno	Externo
	X	Entidad Todos los procesos	Informes de Auditorías Internas Desempeño de los procesos Medición de Indicadores Evaluación del contexto interno	Revisión de informes de auditorías y análisis de evaluación del desempeño del Sistema de Gestión de datos	Revisar los informes de las auditorías realizadas a cada uno de los procesos a fin de identificar los hallazgos y/o no conformidades de cada uno de estos. Análisis de las causas de los incumplimientos o no conformidades Definir las acciones para corregir, prevenir o reducir los incumplimientos o no conformidades. Levantar el Plan de Mejoramiento necesario a fin de poder cumplir con los requerimientos establecidos.	Planes de Mejoramiento	Todos los procesos	X	
	X	Grupos de interés	Auditorías externas Encuestas dirigidas a grupos de interés Dialogo directo con los grupos de interés Evaluación del contexto externo Evaluación de proveedores Seguimiento sobre las partes interesadas y sus requisitos Peticiónes quejas y reclamos Referenciaciones o comparaciones	Revisión de informes					

CARACTERIZACIÓN PROCESO MEJORA CONTINUA

Código	CP_01_MJ
Versión	02
Fecha	Diciembre 2022

X	Entidad Todos los procesos	Planes de Mejoramiento	Desarrollo de las actividades	Desarrollar las actividades propuestas en los planes de mejoramiento dentro de las fechas establecidas, a fin de dar cumplimiento a los requerimientos establecidos.	Planes de Mejoramiento	Todos los procesos	X	
X	Entidad Todos los procesos	Planes de Mejoramiento	Seguimiento a Actividades	Realizar seguimiento al cumplimiento de actividades descritos en los planes de mejoramiento de acuerdo con las fechas establecidas en los mismos. Y revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.	Planes de Mejoramiento	Todos los procesos	X	
				Verificar las evidencias que soportar el cumplimiento de las actividades.				
X	Entidad Todos los procesos	Planes de Mejoramiento	Cierre de Actividades	Cerrar aquellas actividades que cumplen con los requerimientos establecidos. Notificar a los líderes de los procesos sobre aquellas actividades que no se cumplieron y establecer nuevas fechas para estas.	Planes de Mejoramiento	Todos los procesos	X	
				Presentar informe a la alta gerencia sobre el seguimiento a los planes de mejoramiento de las auditorías realizadas.				
X	Entidad Todos los procesos	Planes de Mejoramiento	Aprendizaje organizacional	Si es necesario actualizar riesgos y oportunidades en la planificación y realizar cambios al Sistema Integrado de Gestión	Sistema Integrado de Gestión	Todos los procesos	X	
Normatividad		Riesgos identificados			EntORNO ESPECÍFICO DEL PROCESO			
Ver la normatividad aplicable a todos los procesos (la cual se describe en cada uno de estos).		Posibilidad de sanción pecuniaria o penal por inopuntidad en el registro y seguimiento de las oportunidades de			Controles existentes			
					El líder de planeación y calidad en compañía del jefe de control interno realizan auditorías de seguimiento semestral con los responsables de los procesos, registra en un aplicativo de Excel las acciones de mejora implementadas y/o su cumplimiento, consolidan y reporta a los subgerentes administrativo o asistencial			

CARACTERIZACIÓN PROCESO MEJORA CONTINUA

Código	CP_01_MJ
Versión	02
Fecha	Diciembre 2022

	mejora a formular o formuladas a partir de los hallazgos en las auditorías	- el resultado buscando se dé cumplimiento a la acción formuladas que estén pendientes y se pueda prevenir eventos de seguridad, incumplimientos a la normatividad vigente, hallazgos de auditorías internas o externas y logra el mejoramiento del proceso. - El líder de planeación y calidad en compañía del jefe de control interno socializa consolidado del seguimiento a los Planes de Mejora ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, y el comité de control interno.
	Posibilidad de sanción pecuniaria o penal por inoportunidad en el seguimiento de las actividades de ambiente de control	- El jefe de control interno realiza e implementa una programación para asistir a los comités internos de mayor interés estratégico para la entidad, a fin de generar alertas y recomendaciones tempranas que eviten situaciones no deseadas. - El jefe de control interno verifica y evalúa, a través de seguimientos, o si le es posible, de auditorías internas el cumplimiento de las actividades de control establecidas en los procesos de la entidad. - El jefe de control interno verifica la efectividad y la aplicación de controles, planes de contingencia y actividades de monitoreo vinculadas a riesgos claves de la entidad
	Posibilidad de sanción pecuniaria o penal inoportunidad en el seguimiento a la gestión de riesgos institucional	- El jefe de control interno evalúa la efectividad de las medidas adoptadas para el tratamiento de los riesgos (problemas identificados). - El jefe de control interno verifica y evalúa, a través de seguimientos, o si le es posible, de auditorías internas la efectividad de los controles, planes de contingencia y actividades de monitoreo vinculadas a riesgos claves de la entidad. - El jefe de control interno alerta sobre la probabilidad de riesgo de fraude o corrupción en las áreas objeto de seguimiento. - El jefe de control interno evalúa el cumplimiento de la política de administración del riesgo en todos los niveles de la entidad. (Rol Evaluación de la Gestión del Riesgo). - El jefe de control interno identificar y alertar al Comité de Control Interno posibles cambios que pueden afectar la evaluación y tratamiento del riesgo. (Rol Evaluación de la Gestión del Riesgo). - El jefe de control interno presenta un informe anual sobre la gestión del riesgo institucional y emite recomendaciones a la dirección.
RECURSOS DEL PROCESO		
Humanos	Técnicos y Tecnológicos	Documentos/Trámites
Líderes de procesos, coordinadores de servicios y jefes de áreas.	N/A	Planes de mejora
MEDICIÓN DEL PROCESO - INDICADORES		
Efectividad en la auditoría para el mejoramiento continuo de la calidad de la atención en salud.		
Proporción de ejecución de planes de mejora auditorías derivadas de internas		
Proporción de ejecución de planes de mejora de auditorías externas		



CARACTERIZACIÓN PROCESO MEJORA CONTINUA

Código	CP_01_MJ
Versión	02
Fecha	Diciembre 2022

Elaboró/actualizó: Tatiana Layos del Río Profesional de Planeación y Calidad	Revisó: Jony Sneldier Rojas Chavarría Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad	Aprobó: Lina Marcela Montoya Rojas Superintendente General
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 2022-12-07	Fecha: 2022-12-08	Fecha: 2022-12-08