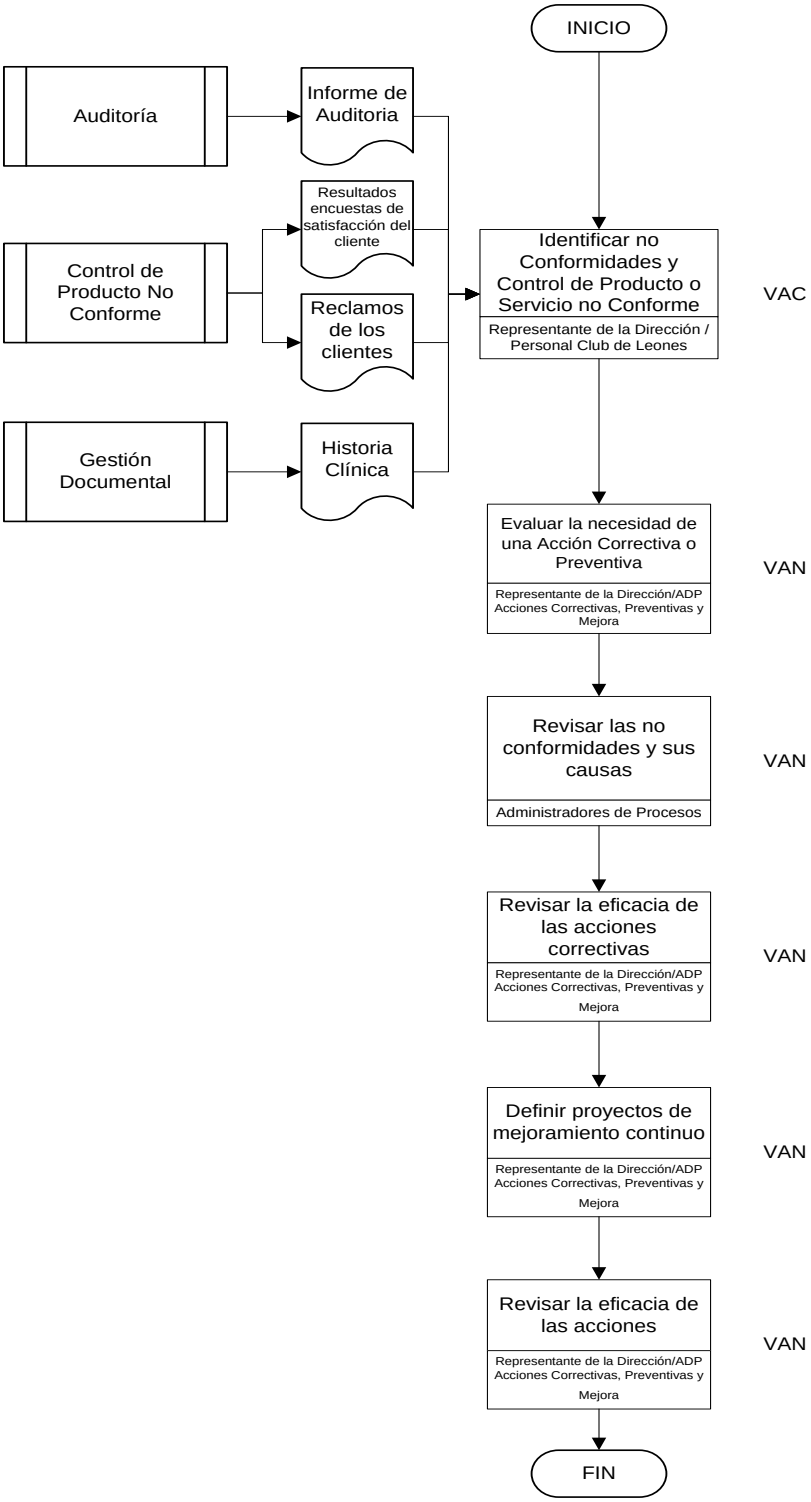
ANEXO No. 01

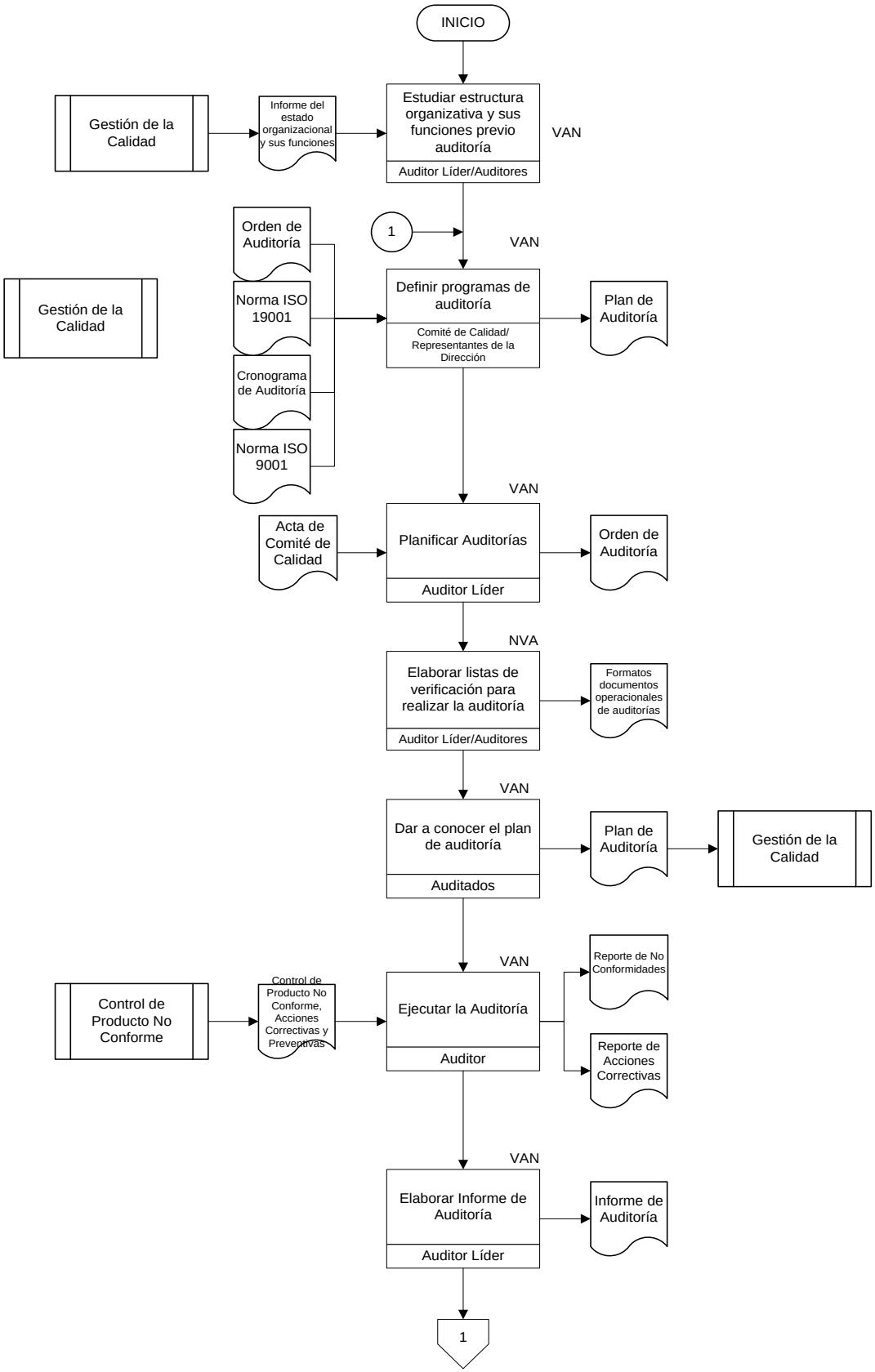
DIAGRAMAS DE FLUJO DE PROCESOS ACTUALES

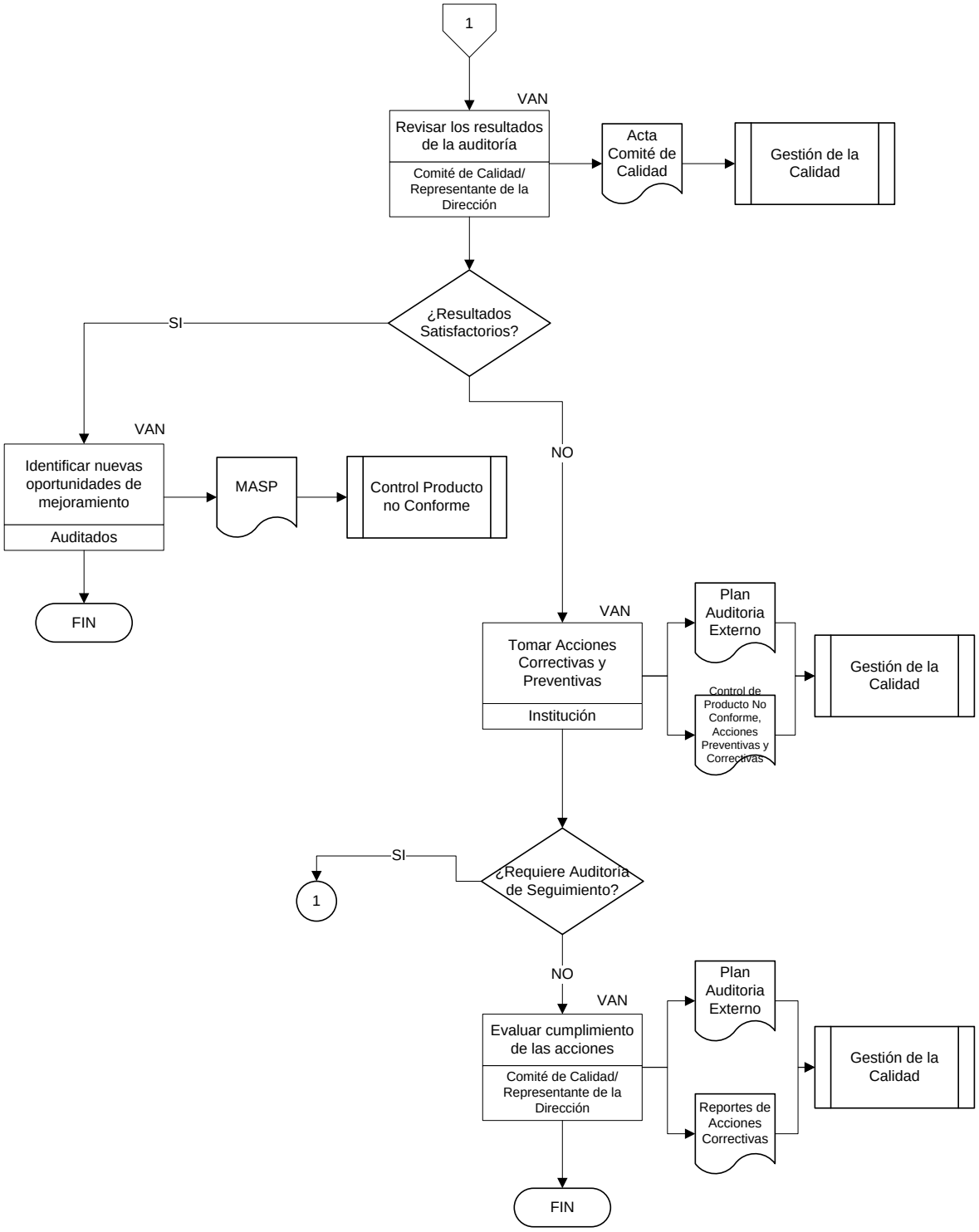
ESTRATÉGICOS

- **ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

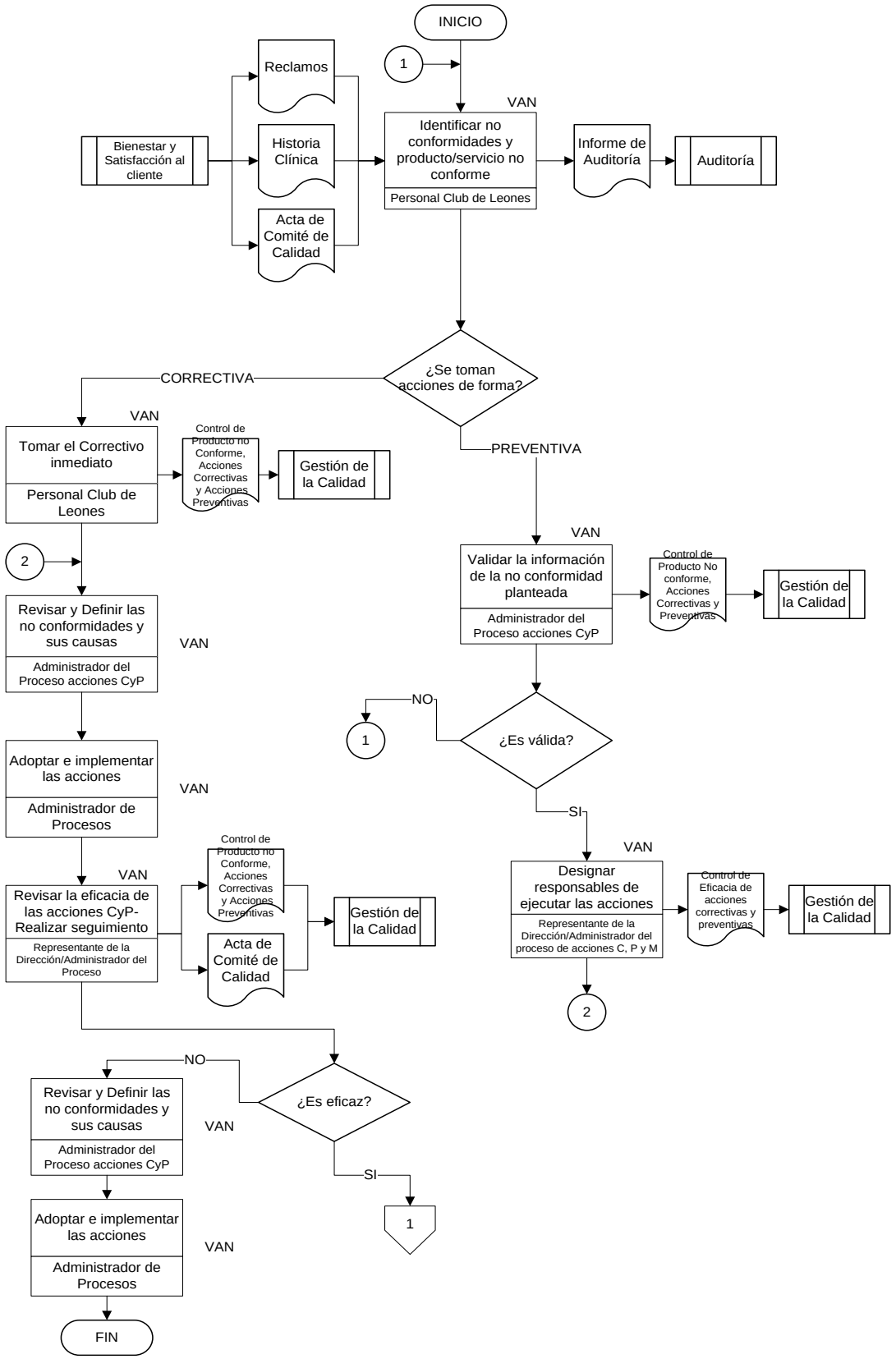


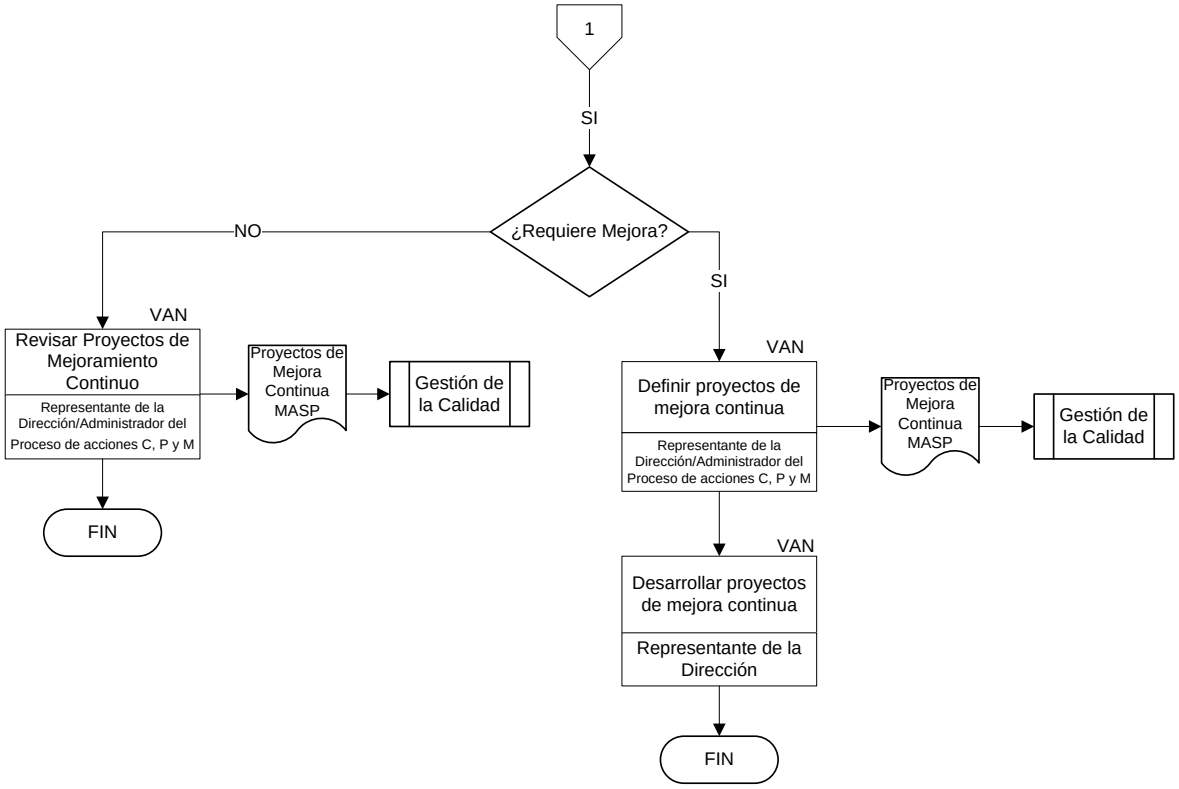
- **AUDITORÍA**


INICIO
Gestión de la Calidad
Informe del estado organizacional y sus funciones
Estudiar estructura organizativa y sus funciones previo auditoría
Auditor Líder/Auditores
VAN
1
VAN
Orden de Auditoría
Norma ISO 19001
Cronograma de Auditoría
Norma ISO 9001
Gestión de la Calidad
Definir programas de auditoría
Comité de Calidad/ Representantes de la Dirección
Plan de Auditoría
VAN
Acta de Comité de Calidad
Planificar Auditorías
Auditor Líder
Orden de Auditoría
NVA
Elaborar listas de verificación para realizar la auditoría
Auditor Líder/Auditores
Formatos documentos operacionales de auditorías
VAN
Dar a conocer el plan de auditoría
Auditados
Plan de Auditoría
Gestión de la Calidad
VAN
Control de Producto No Conforme
Control de Producto No Conforme, Acciones Correctivas y Preventivas
Ejecutar la Auditoría
Auditor
Reporte de No Conformidades
Reporte de Acciones Correctivas
VAN
Elaborar Informe de Auditoría
Auditor Líder
Informe de Auditoría
1

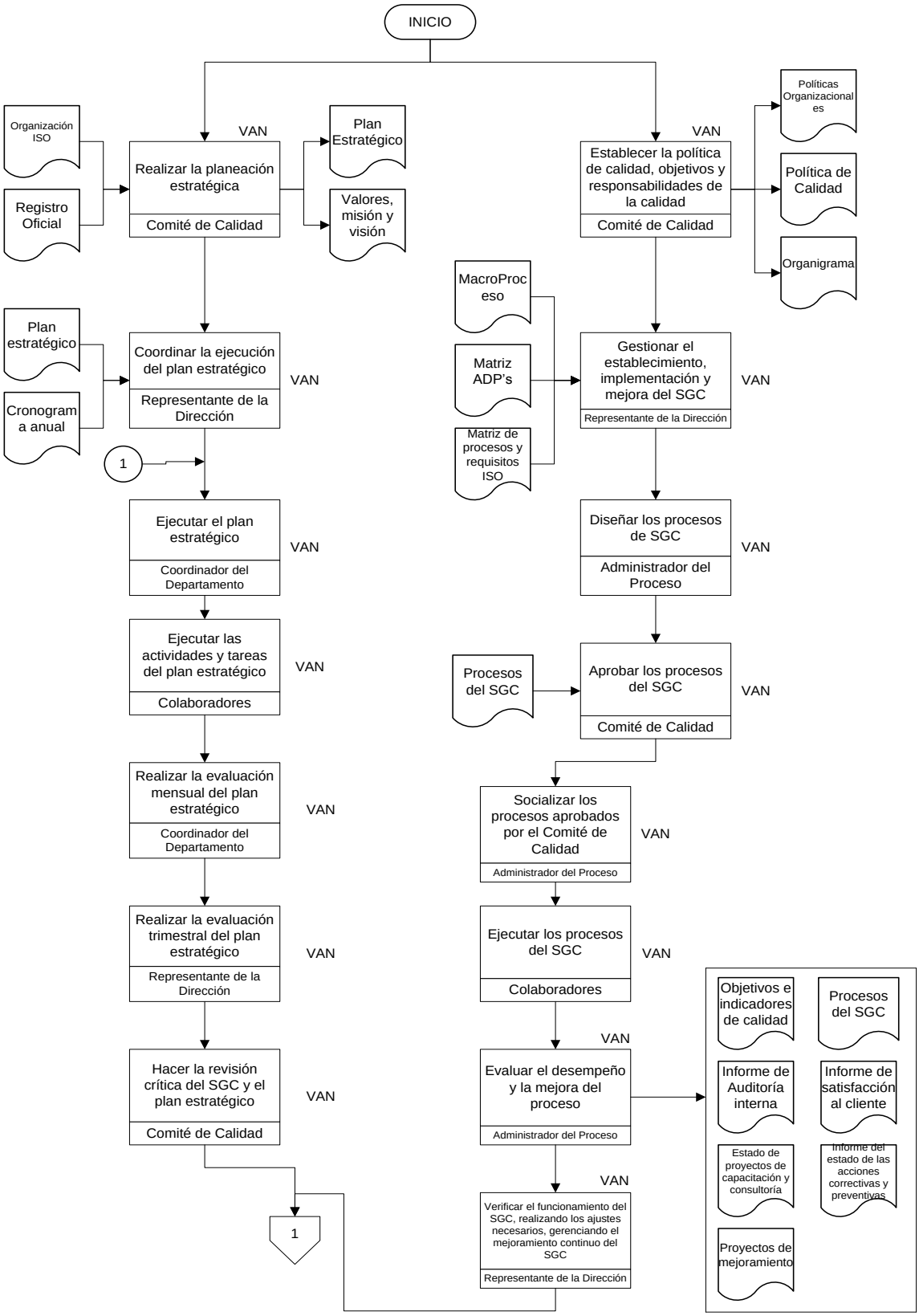

1
VAN
Revisar los resultados de la auditoría
Comité de Calidad/ Representante de la Dirección
Acta Comité de Calidad
Gestión de la Calidad
¿Resultados Satisfactorios?
SI
NO
VAN
Identificar nuevas oportunidades de mejoramiento
Auditados
MASP
Control Producto no Conforme
FIN
VAN
Tomar Acciones Correctivas y Preventivas
Institución
Plan Auditoria Externo
Control de Producto No Conforme, Acciones Preventivas y Correctivas
Gestión de la Calidad
SI
1
¿Requiere Auditoria de Seguimiento?
NO
VAN
Evaluar cumplimiento de las acciones
Comité de Calidad/ Representante de la Dirección
Plan Auditoria Externo
Reportes de Acciones Correctivas
Gestión de la Calidad
FIN

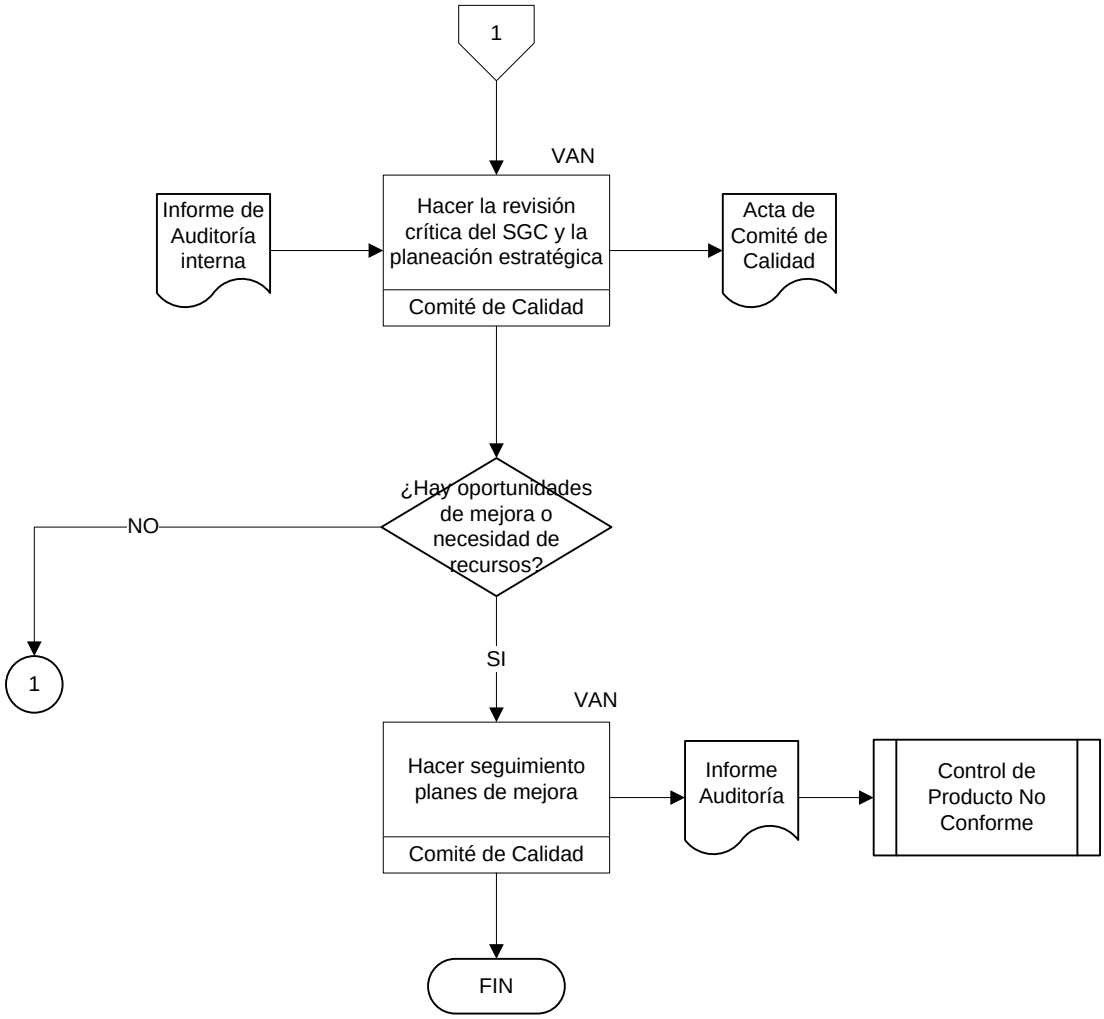
- **CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME**




1
SI
¿Requiere Mejora?
NO
SI
VAN
Revisar Proyectos de Mejoramiento Continuo
Representante de la Dirección/Administrador del Proceso de acciones C, P y M
Proyectos de Mejora Continua MASP
Gestión de la Calidad
FIN
VAN
Definir proyectos de mejora continua
Representante de la Dirección/Administrador del Proceso de acciones C, P y M
Proyectos de Mejora Continua MASP
Gestión de la Calidad
VAN
Desarrollar proyectos de mejora continua
Representante de la Dirección
FIN

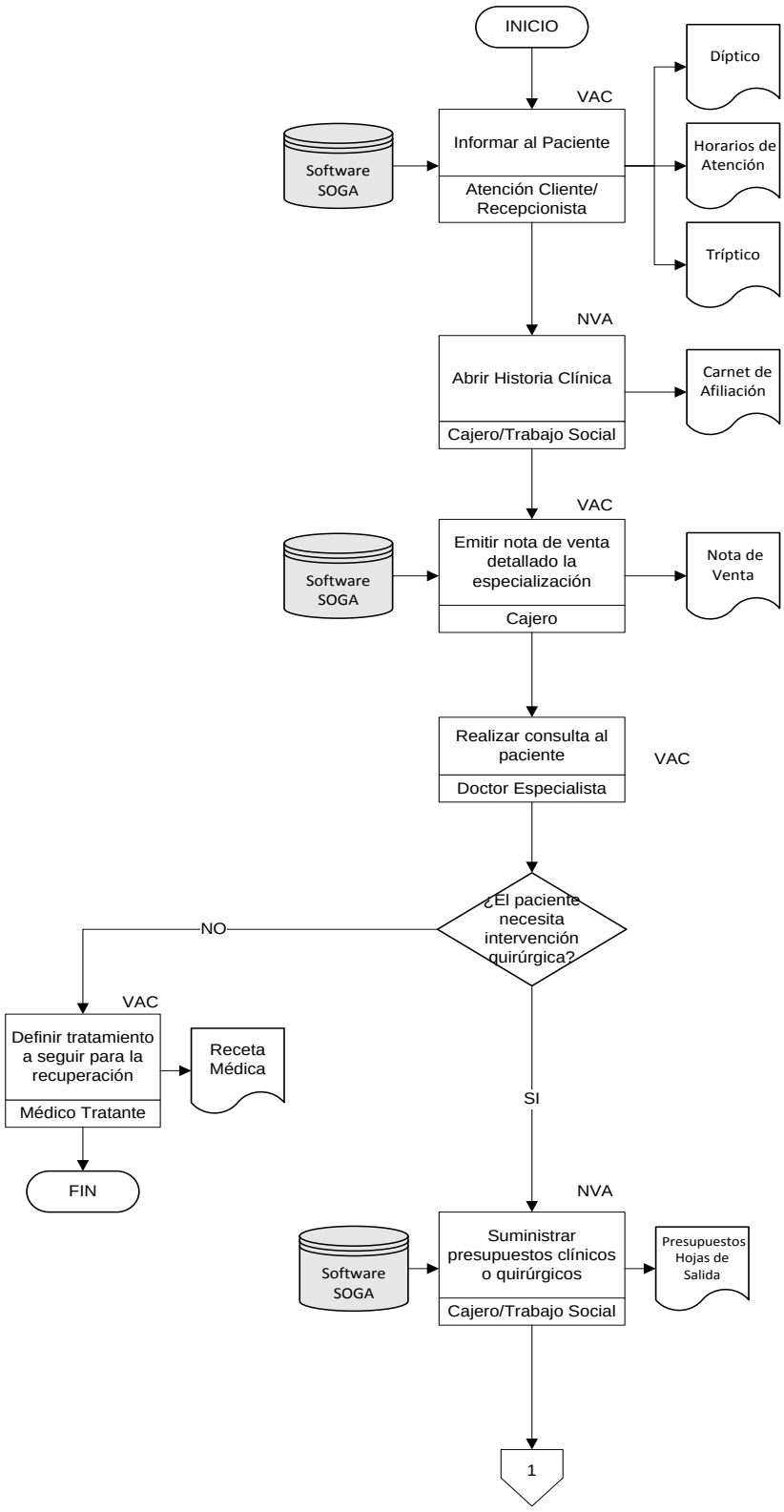
- **GESTIÓN DE LA CALIDAD**

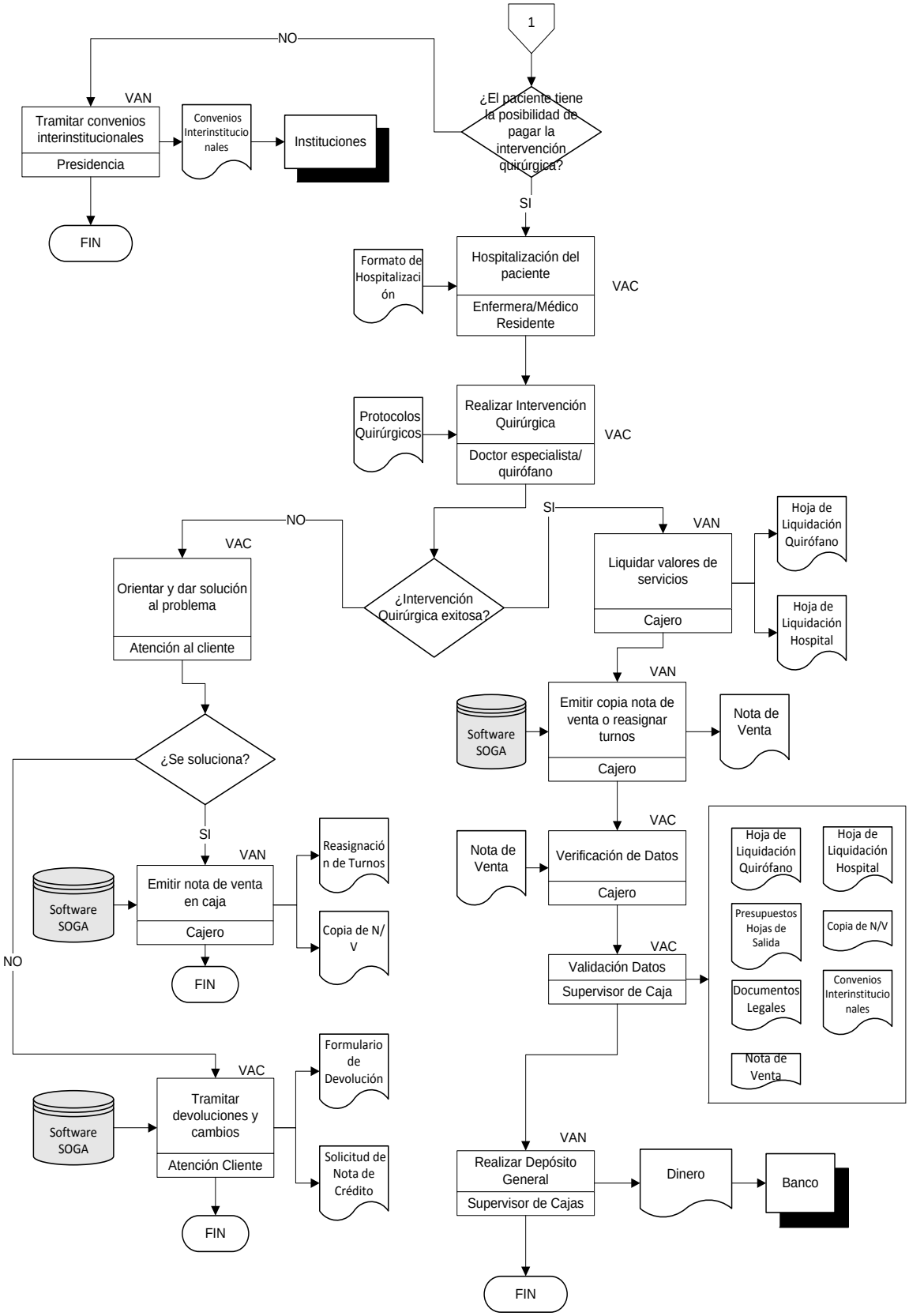



1
VAN
Informe de Auditoría interna
Hacer la revisión crítica del SGC y la planeación estratégica
Comité de Calidad
Acta de Comité de Calidad
¿Hay oportunidades de mejora o necesidad de recursos?
NO
1
SI
VAN
Hacer seguimiento planes de mejora
Comité de Calidad
Informe Auditoría
Control de Producto No Conforme
FIN

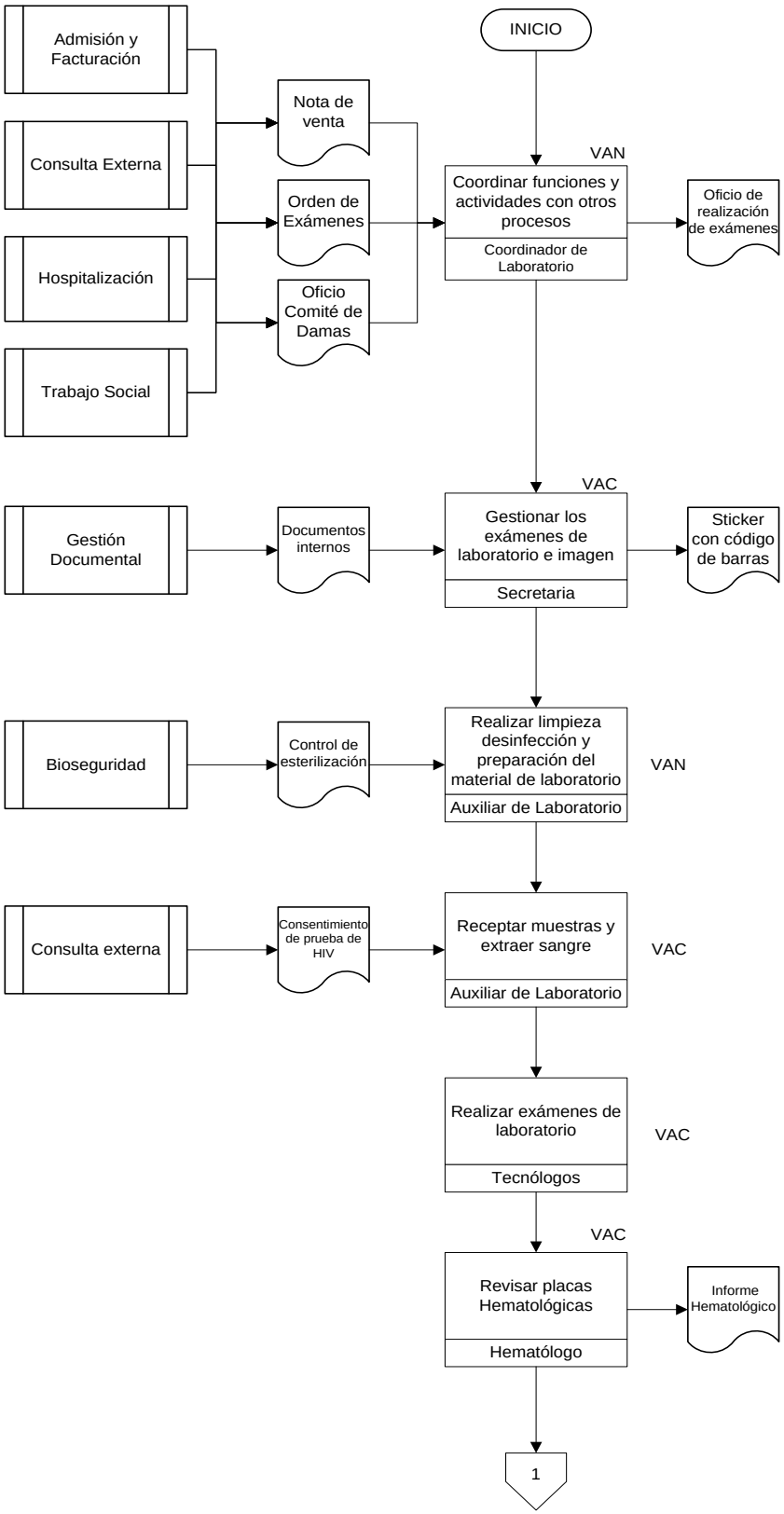
REALIZACIÓN

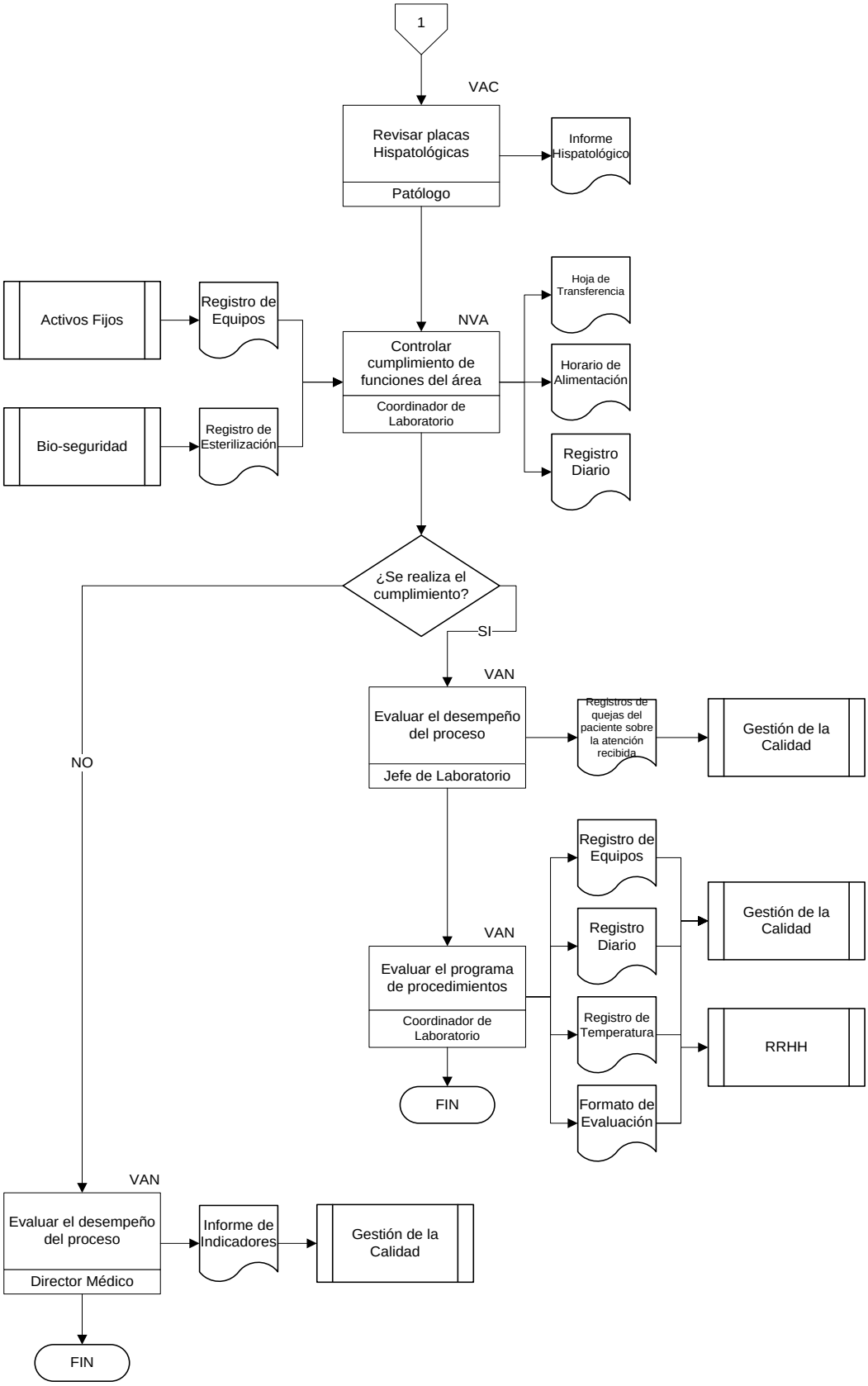
- **ADMISIÓN Y FACTURACIÓN**



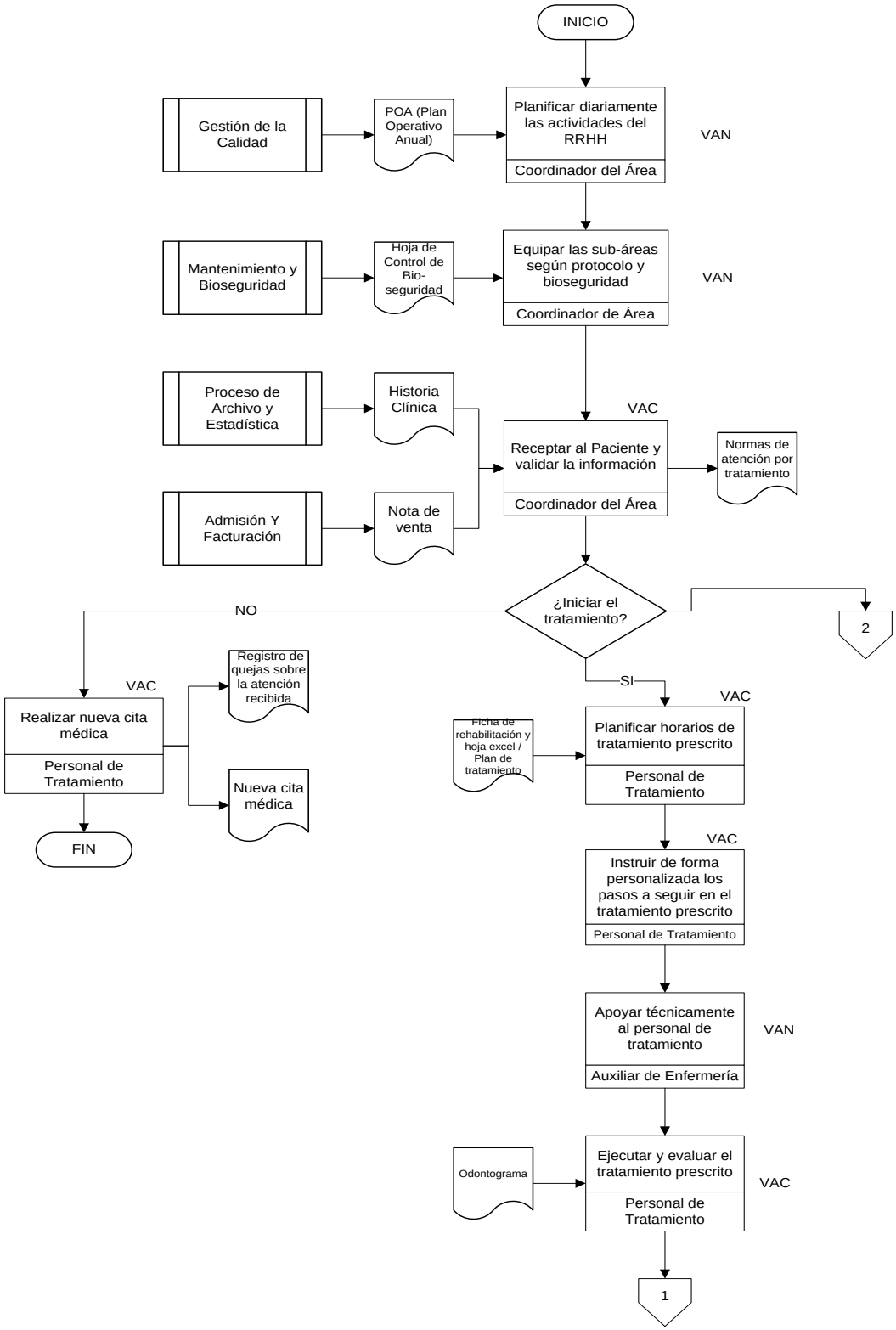

1
¿El paciente tiene la posibilidad de pagar la intervención quirúrgica?
NO
SI
VAN
Tramitar convenios interinstitucionales
Presidencia
Convenios Interinstitucionales
Instituciones
FIN
Formato de Hospitalización
Hospitalización del paciente
Enfermera/Médico Residente
VAC
Protocolos Quirúrgicos
Realizar Intervención Quirúrgica
Doctor especialista/ quirófano
VAC
¿Intervención Quirúrgica exitosa?
NO
SI
VAC
Orientar y dar solución al problema
Atención al cliente
VAN
Liquidar valores de servicios
Cajero
Hoja de Liquidación Quirófano
Hoja de Liquidación Hospital
VAN
Software SOGA
Emitir copia nota de venta o reasignar turnos
Cajero
Nota de Venta
¿Se soluciona?
SI
NO
VAN
Software SOGA
Emitir nota de venta en caja
Cajero
Reasignación de Turnos
Copia de N/V
FIN
VAC
Nota de Venta
Verificación de Datos
Cajero
Hoja de Liquidación Quirófano
Hoja de Liquidación Hospital
Presupuestos Hojas de Salida
Copia de N/V
Documentos Legales
Convenios Interinstitucionales
Nota de Venta
VAC
Validación Datos
Supervisor de Caja
VAC
Software SOGA
Tramitar devoluciones y cambios
Atención Cliente
Formulario de Devolución
Solicitud de Nota de Crédito
FIN
VAN
Realizar Depósito General
Supervisor de Cajas
Dinero
Banco
FIN

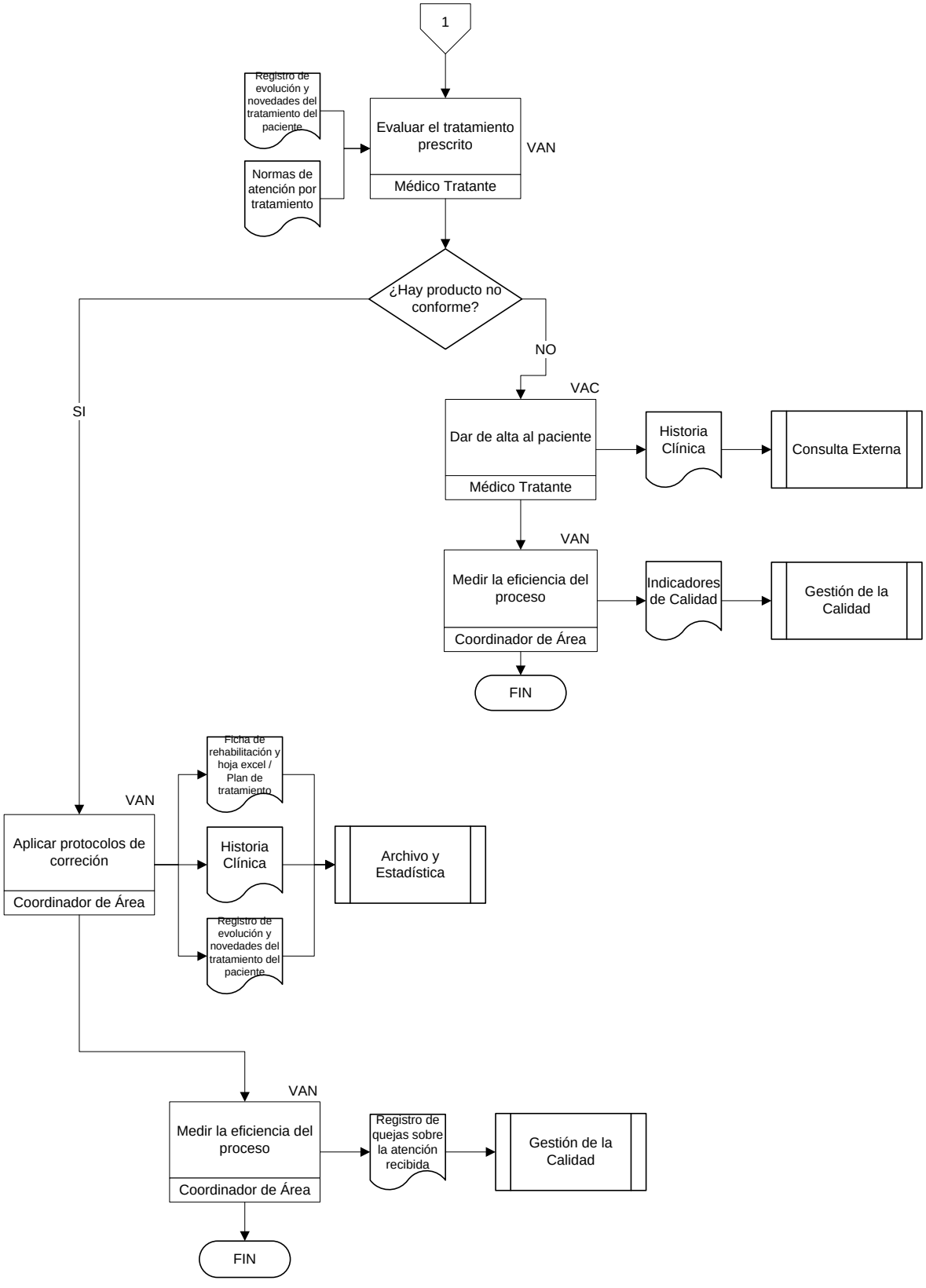
- **AUXILIAR DE DIAGNÓSTICO**

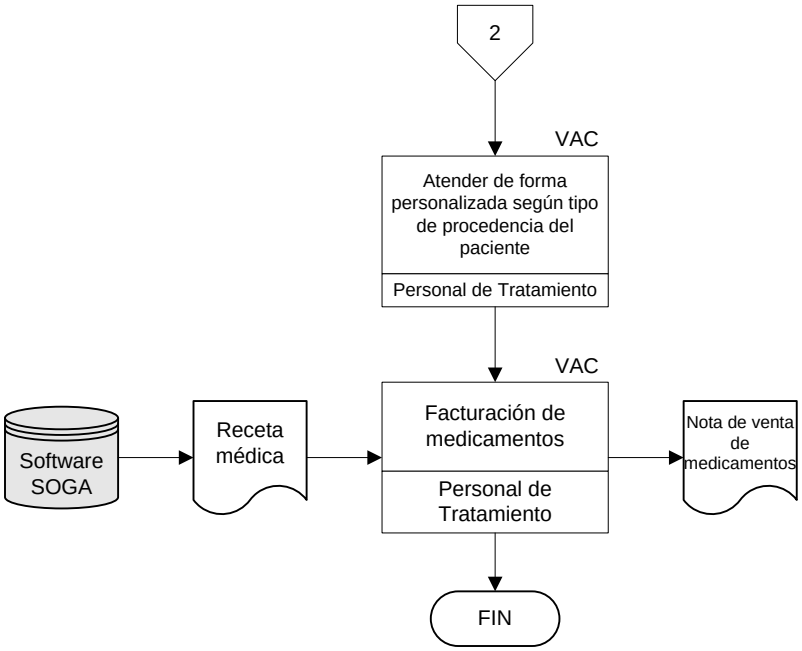



1
VAC
Revisar placas Hispatológicas
Patólogo
Informe Hispatológico
Activos Fijos
Registro de Equipos
Bio-seguridad
Registro de Esterilización
NVA
Controlar cumplimiento de funciones del área
Coordinador de Laboratorio
Hoja de Transferencia
Horario de Alimentación
Registro Diario
¿Se realiza el cumplimiento?
SI
NO
VAN
Evaluar el desempeño del proceso
Jefe de Laboratorio
Registros de quejas del paciente sobre la atención recibida
Gestión de la Calidad
VAN
Evaluar el programa de procedimientos
Coordinador de Laboratorio
Registro de Equipos
Registro Diario
Registro de Temperatura
Formato de Evaluación
Gestión de la Calidad
RRHH
FIN
VAN
Evaluar el desempeño del proceso
Director Médico
Informe de Indicadores
Gestión de la Calidad
FIN

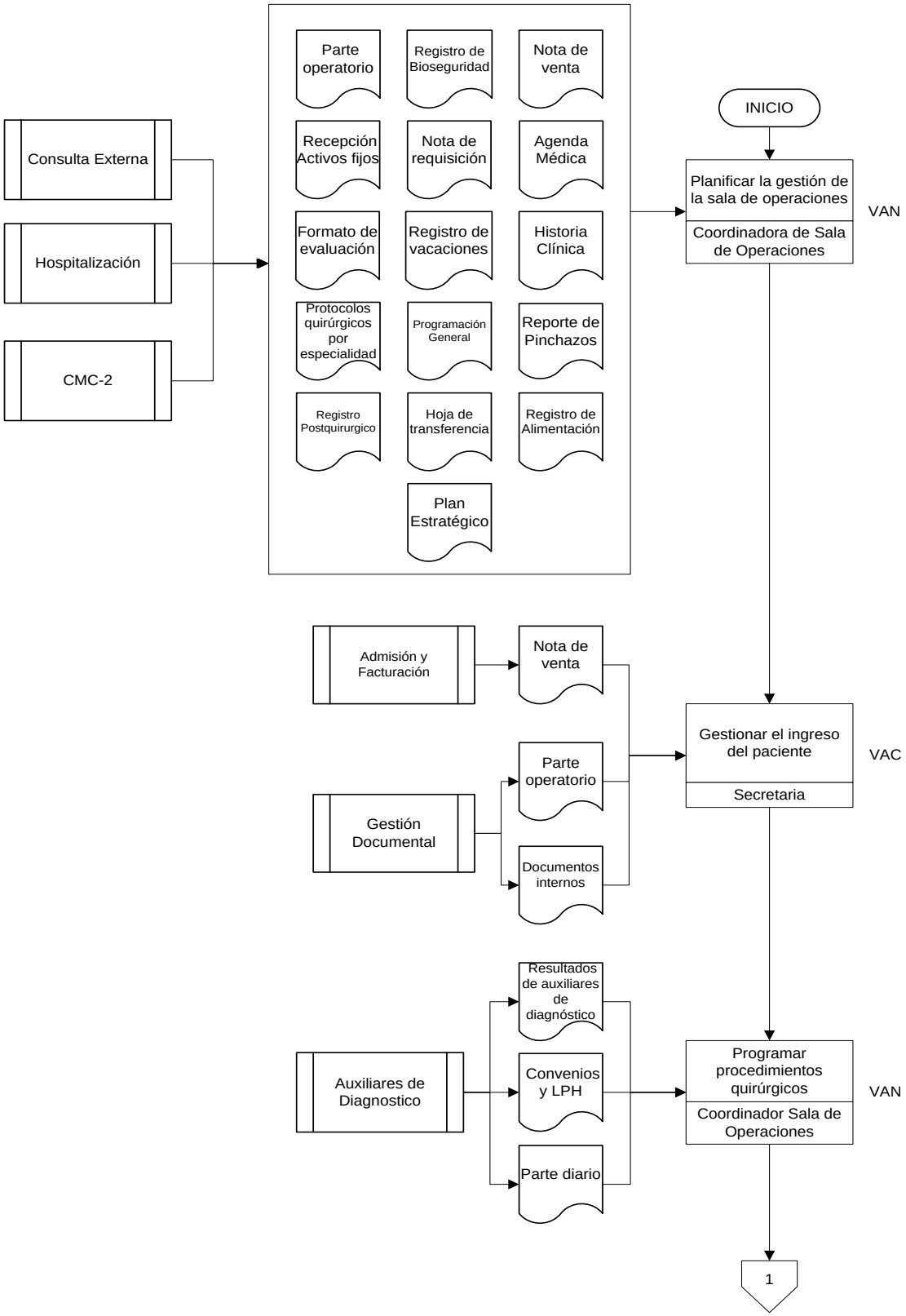
- **AUXILIAR DE TRATAMIENTO**

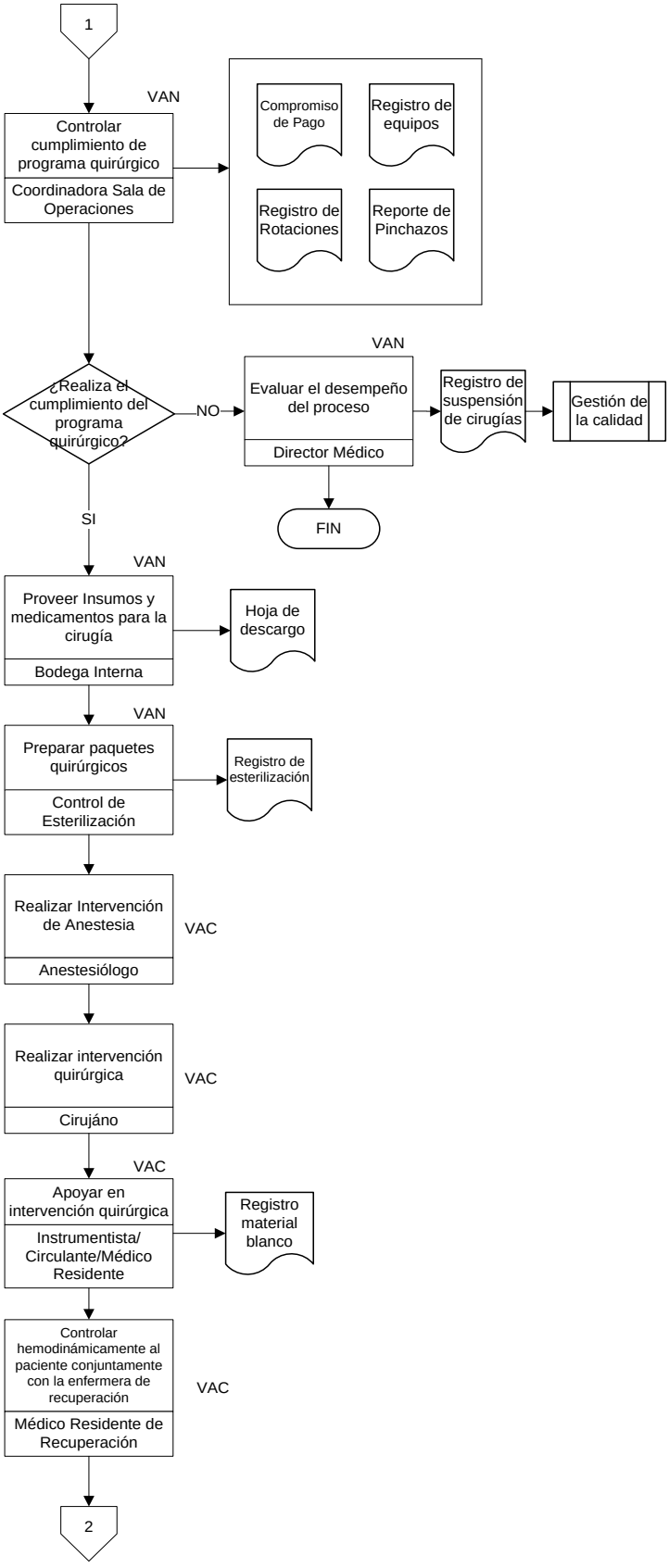


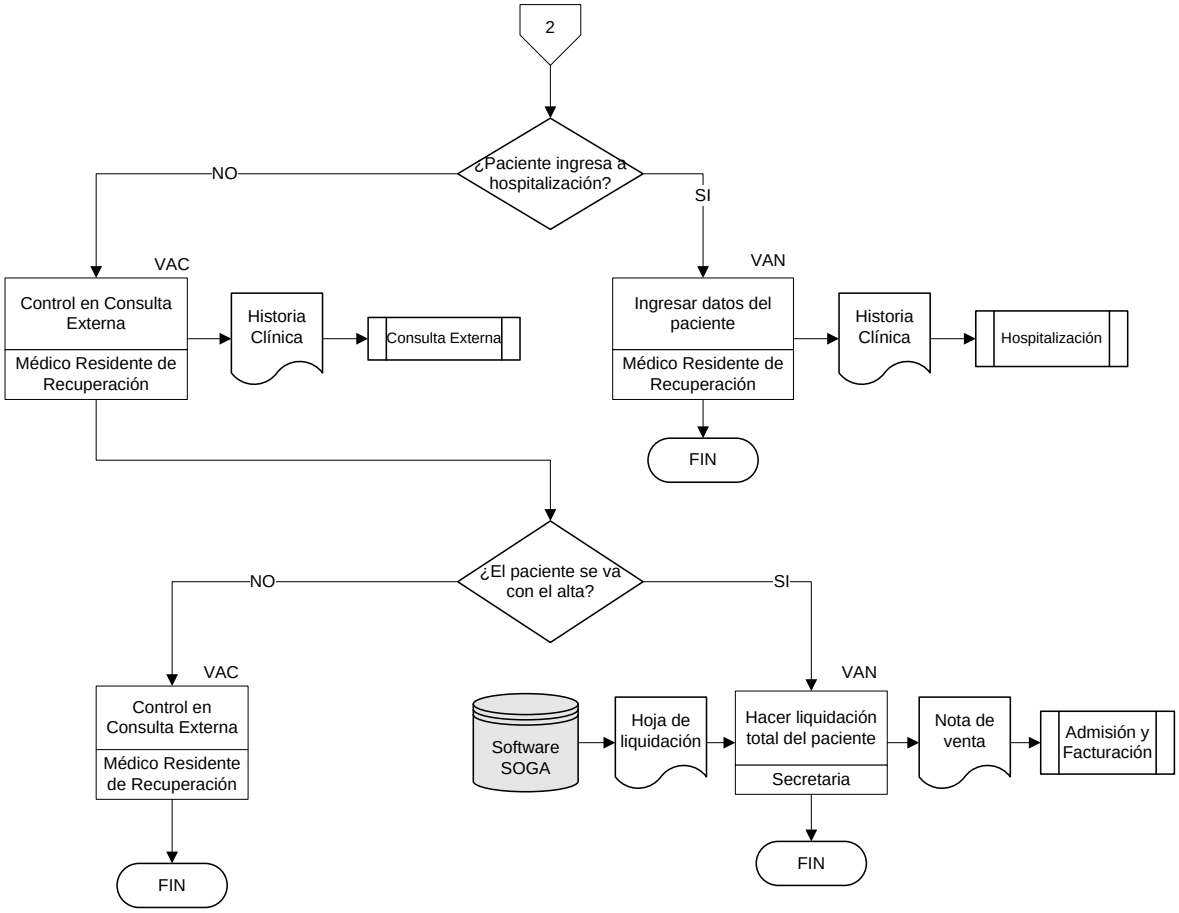

1
Registro de evolución y novedades del tratamiento del paciente
Normas de atención por tratamiento
Evaluar el tratamiento prescrito
Médico Tratante
VAN
¿Hay producto no conforme?
SI
NO
VAC
Dar de alta al paciente
Médico Tratante
Historia Clínica
Consulta Externa
VAN
Medir la eficiencia del proceso
Coordinador de Área
Indicadores de Calidad
Gestión de la Calidad
FIN
VAN
Aplicar protocolos de correción
Coordinador de Área
Ficha de rehabilitación y hoja excel / Plan de tratamiento
Historia Clínica
Registro de evolución y novedades del tratamiento del paciente
Archivo y Estadística
VAN
Medir la eficiencia del proceso
Coordinador de Área
Registro de quejas sobre la atención recibida
Gestión de la Calidad
FIN


2
VAC
Atender de forma personalizada según tipo de procedencia del paciente
Personal de Tratamiento
VAC
Software SOGA
Receta médica
Facturación de medicamentos
Personal de Tratamiento
Nota de venta de medicamentos
FIN

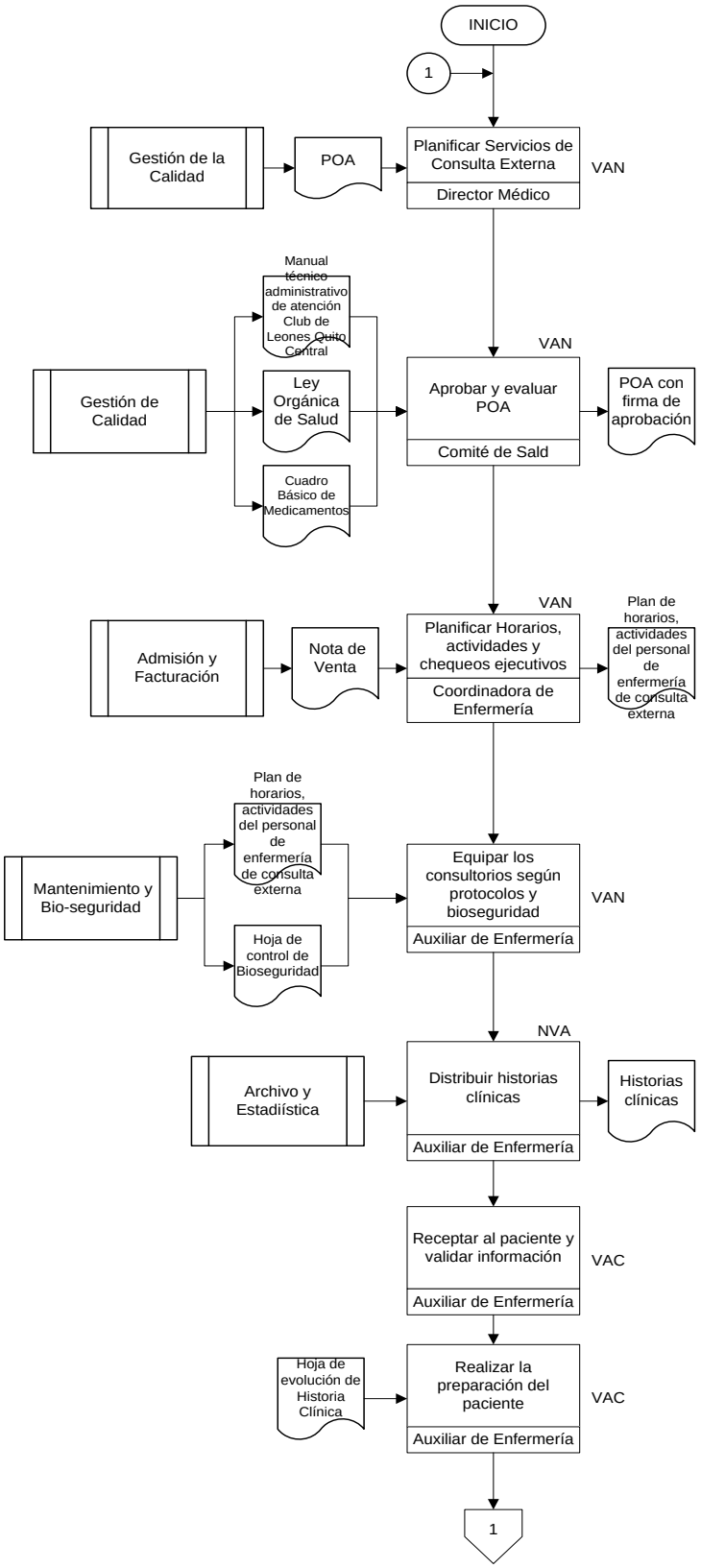
- **CIRUGÍA**

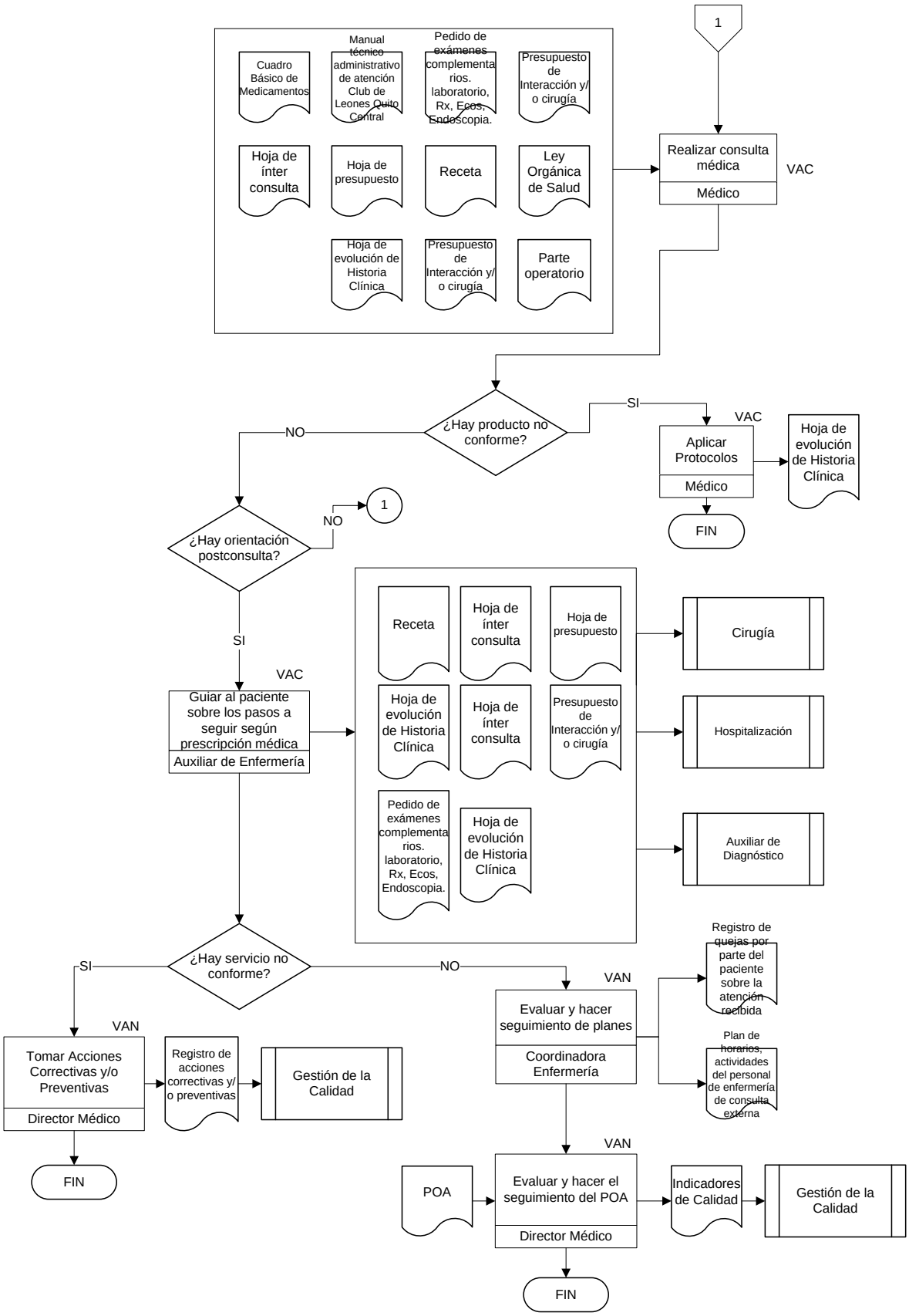

Consulta Externa
Hospitalización
CMC-2
Parte operatorio
Registro de Bioseguridad
Nota de venta
Recepción Activos fijos
Nota de requisición
Agenda Médica
Formato de evaluación
Registro de vacaciones
Historia Clínica
Protocolos quirúrgicos por especialidad
Programación General
Reporte de Pinchazos
Registro Postquirurgico
Hoja de transferencia
Registro de Alimentación
Plan Estratégico
INICIO
Planificar la gestión de la sala de operaciones
Coordinadora de Sala de Operaciones
VAN
Admisión y Facturación
Nota de venta
Gestión Documental
Parte operatorio
Documentos internos
Gestionar el ingreso del paciente
Secretaria
VAC
Auxiliares de Diagnostico
Resultados de auxiliares de diagnóstico
Convenios y LPH
Parte diario
Programar procedimientos quirúrgicos
Coordinador Sala de Operaciones
VAN
1


1
VAN
Controlar cumplimiento de programa quirúrgico
Coordinadora Sala de Operaciones
Compromiso de Pago
Registro de equipos
Registro de Rotaciones
Reporte de Pinchazos
¿Realiza el cumplimiento del programa quirúrgico?
NO
VAN
Evaluar el desempeño del proceso
Director Médico
Registro de suspensión de cirugías
Gestión de la calidad
FIN
SI
VAN
Proveer Insumos y medicamentos para la cirugía
Bodega Interna
Hoja de descargo
VAN
Preparar paquetes quirúrgicos
Control de Esterilización
Registro de esterilización
Realizar Intervención de Anestesia
Anestesiólogo
VAC
Realizar intervención quirúrgica
Cirujáno
VAC
VAC
Apoyar en intervención quirúrgica
Instrumentista/ Circulante/Médico Residente
Registro material blanco
Controlar hemodinámicamente al paciente conjuntamente con la enfermera de recuperación
Médico Residente de Recuperación
VAC
2

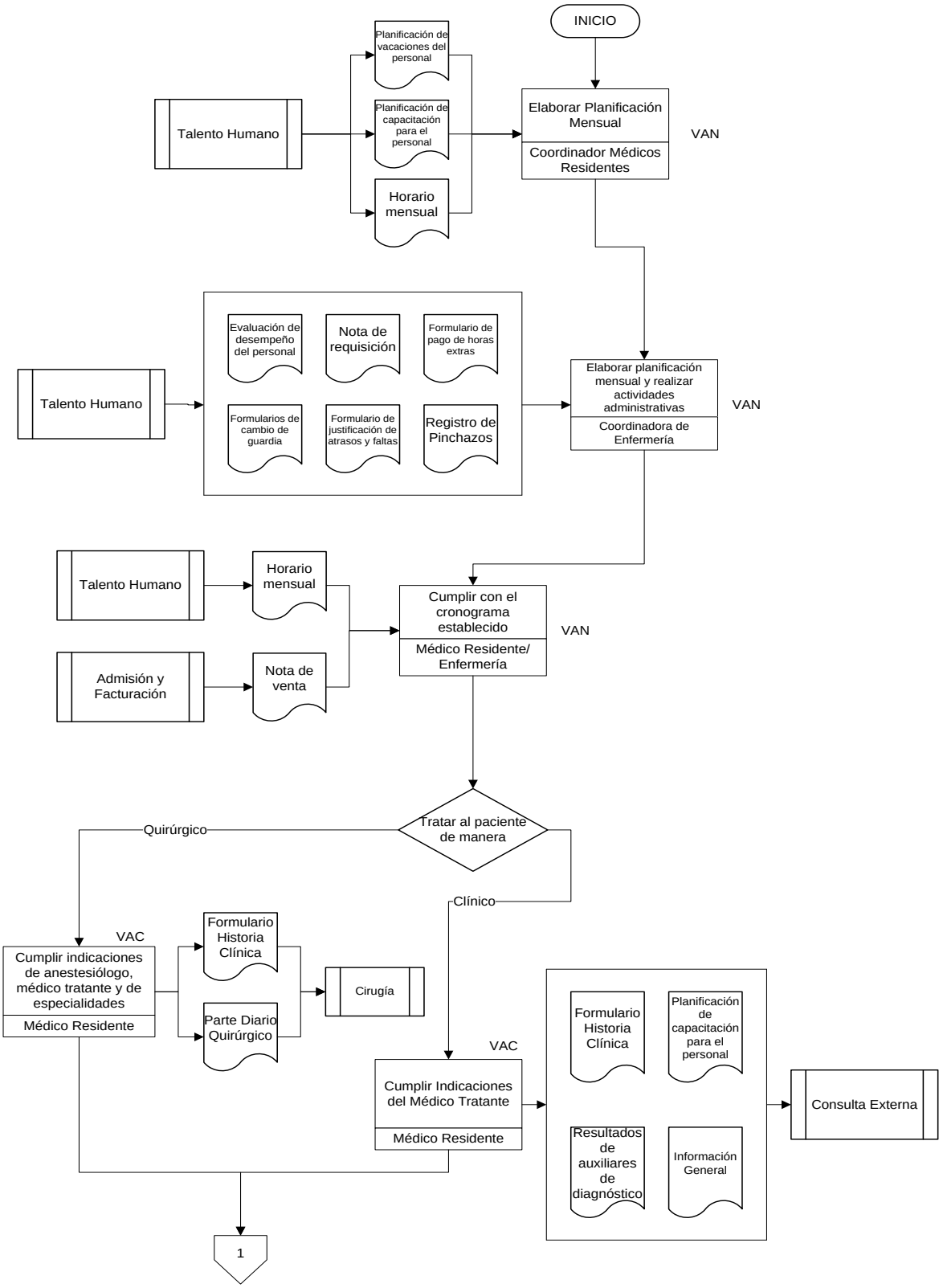

2
¿Paciente ingresa a hospitalización?
NO
SI
VAC
Control en Consulta Externa
Médico Residente de Recuperación
Historia Clínica
Consulta Externa
VAN
Ingresar datos del paciente
Médico Residente de Recuperación
Historia Clínica
Hospitalización
FIN
¿El paciente se va con el alta?
NO
SI
VAC
Control en Consulta Externa
Médico Residente de Recuperación
FIN
Software SOGA
Hoja de liquidación
VAN
Hacer liquidación total del paciente
Secretaria
FIN
Nota de venta
Admisión y Facturación

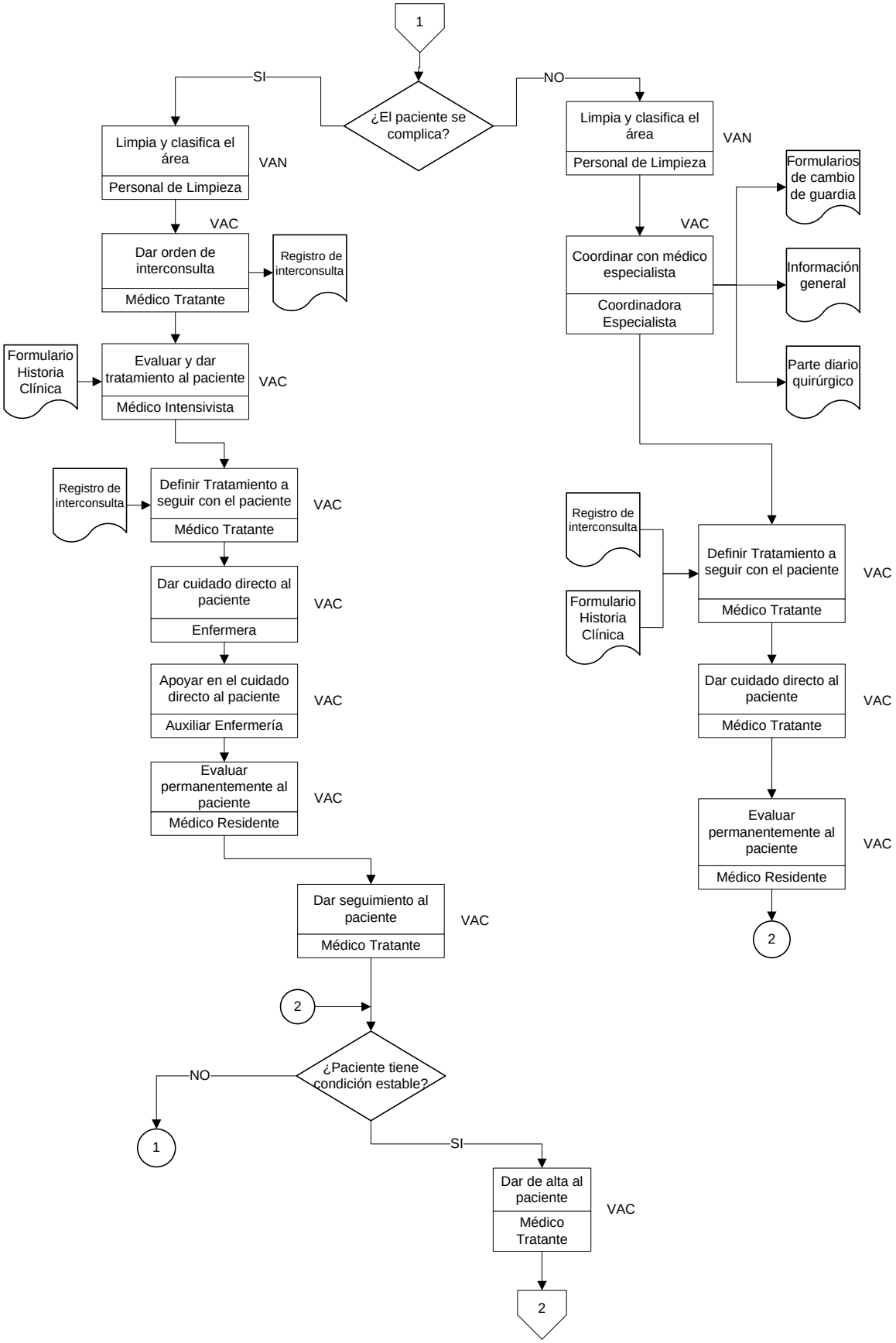
- **CONSULTA EXTERNA**

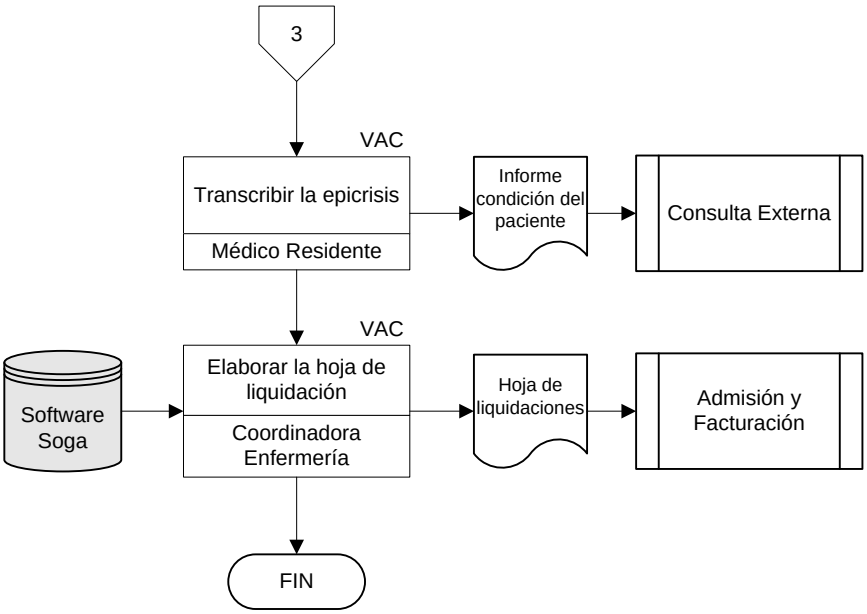



1
Cuadro Básico de Medicamentos
Manual técnico administrativo de atención Club de Leones Quito Central
Pedido de exámenes complementarios. laboratorio, Rx, Ecos, Endoscopia.
Presupuesto de Interacción y/ o cirugía
Hoja de ínter consulta
Hoja de presupuesto
Receta
Ley Orgánica de Salud
Hoja de evolución de Historia Clínica
Presupuesto de Interacción y/ o cirugía
Parte operatorio
Realizar consulta médica
Médico
VAC
¿Hay producto no conforme?
SI
NO
VAC
Aplicar Protocolos
Médico
Hoja de evolución de Historia Clínica
FIN
¿Hay orientación postconsulta?
NO
1
SI
VAC
Guiar al paciente sobre los pasos a seguir según prescripción médica
Auxiliar de Enfermería
Receta
Hoja de ínter consulta
Hoja de presupuesto
Hoja de evolución de Historia Clínica
Hoja de ínter consulta
Presupuesto de Interacción y/ o cirugía
Pedido de exámenes complementarios. laboratorio, Rx, Ecos, Endoscopia.
Hoja de evolución de Historia Clínica
Cirugía
Hospitalización
Auxiliar de Diagnóstico
¿Hay servicio no conforme?
SI
NO
VAN
Tomar Acciones Correctivas y/o Preventivas
Director Médico
VAN
Registro de acciones correctivas y/ o preventivas
Gestión de la Calidad
FIN
VAN
Evaluar y hacer seguimiento de planes
Coordinadora Enfermería
Registro de quejas por parte del paciente sobre la atención recibida
Plan de horarios, actividades del personal de enfermería de consulta externa
VAN
POA
Evaluar y hacer el seguimiento del POA
Director Médico
Indicadores de Calidad
Gestión de la Calidad
FIN

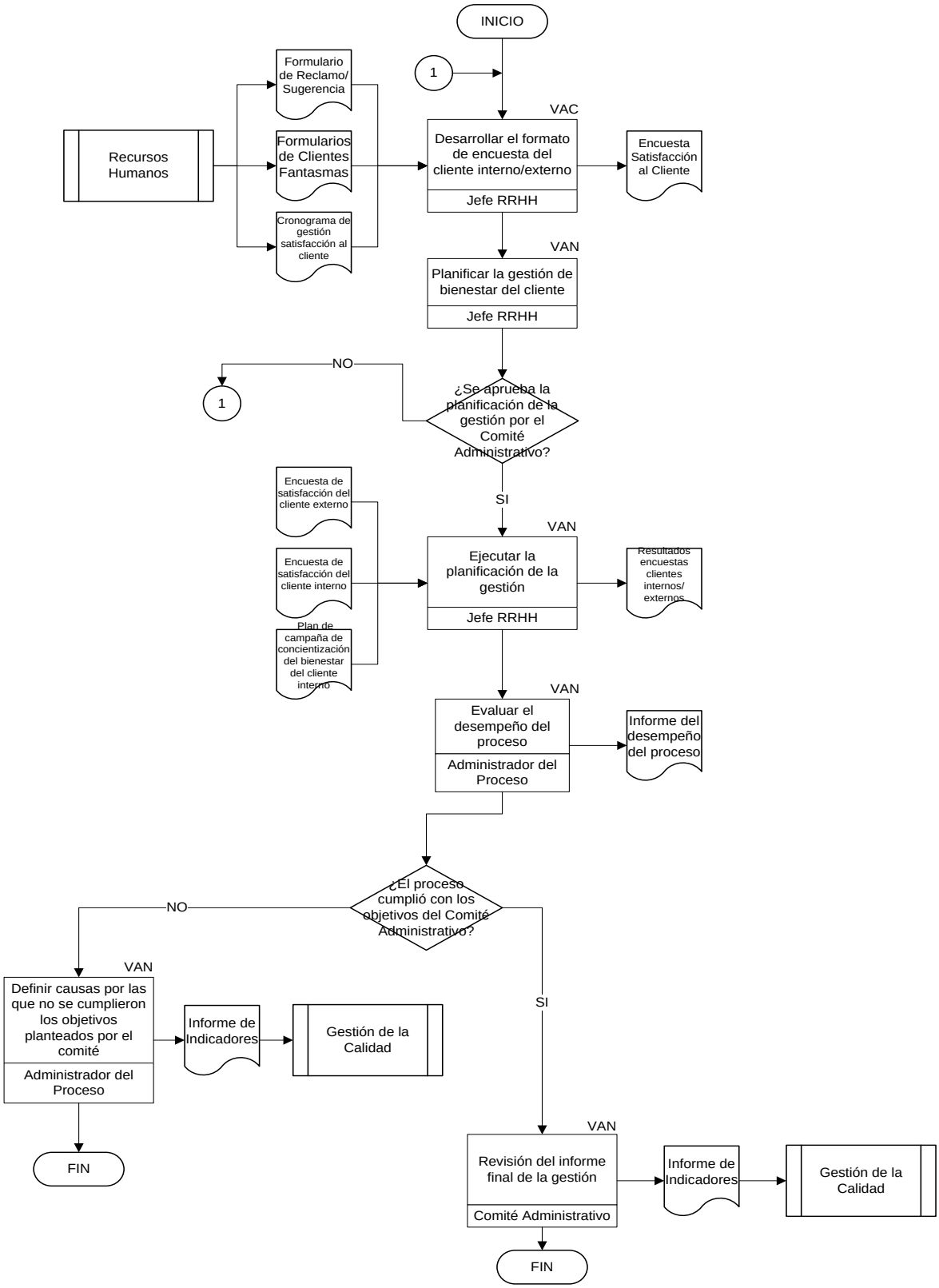
- **HOSPITALIZACIÓN**



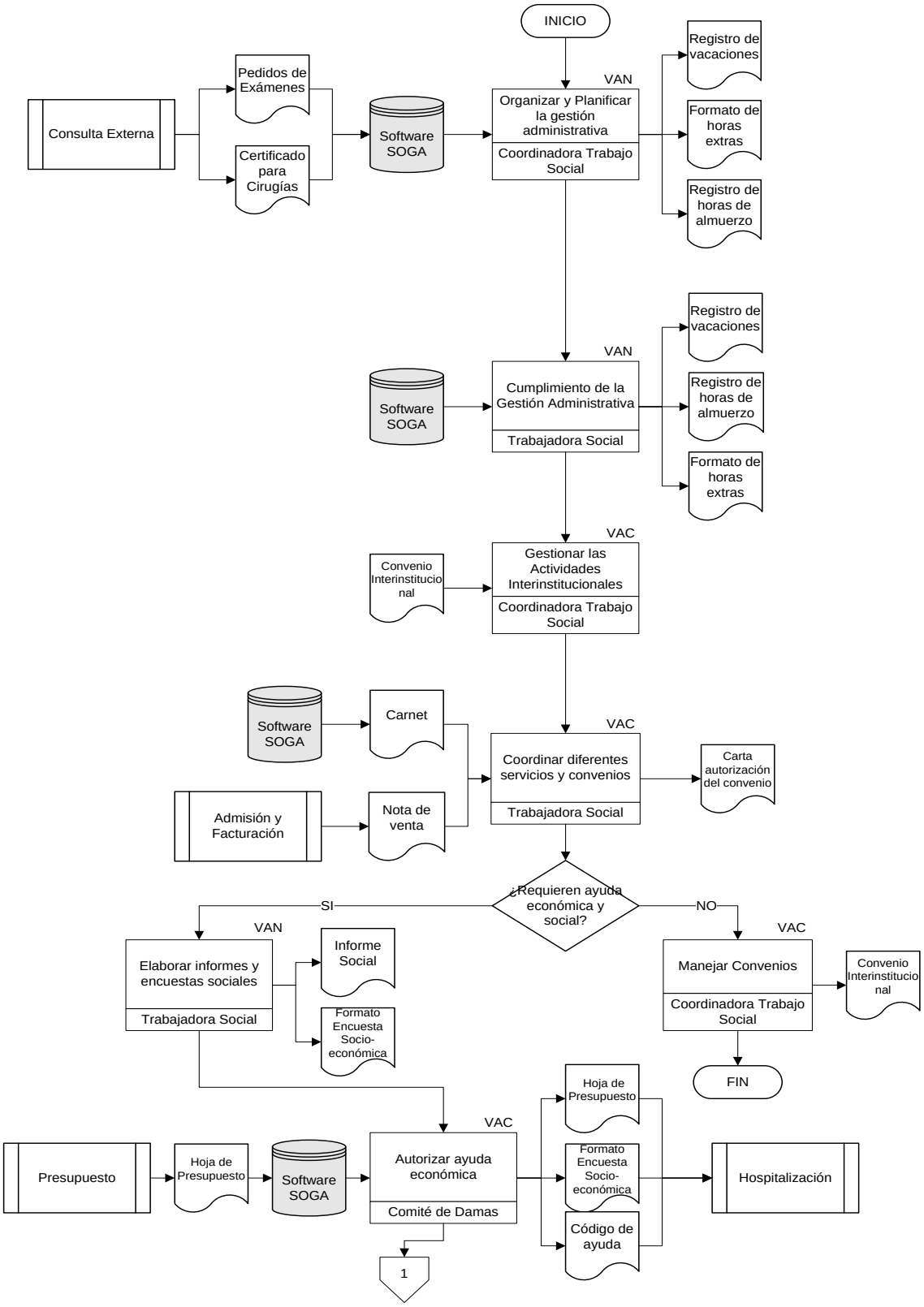

1
¿El paciente se complica?
SI
NO
Limpia y clasifica el área
Personal de Limpieza
VAN
VAC
Dar orden de interconsulta
Médico Tratante
Registro de interconsulta
Formulario Historia Clínica
Evaluar y dar tratamiento al paciente
Médico Intensivista
Registro de interconsulta
Definir Tratamiento a seguir con el paciente
Médico Tratante
Dar cuidado directo al paciente
Enfermera
Apoyar en el cuidado directo al paciente
Auxiliar Enfermería
Evaluar permanentemente al paciente
Médico Residente
Dar seguimiento al paciente
Médico Tratante
2
¿Paciente tiene condición estable?
NO
1
SI
Dar de alta al paciente
Médico Tratante
2
Limpia y clasifica el área
Personal de Limpieza
VAN
VAC
Coordinar con médico especialista
Coordinadora Especialista
Formularios de cambio de guardia
Información general
Parte diario quirúrgico
Registro de interconsulta
Formulario Historia Clínica
Definir Tratamiento a seguir con el paciente
Médico Tratante
Dar cuidado directo al paciente
Médico Tratante
Evaluar permanentemente al paciente
Médico Residente
2

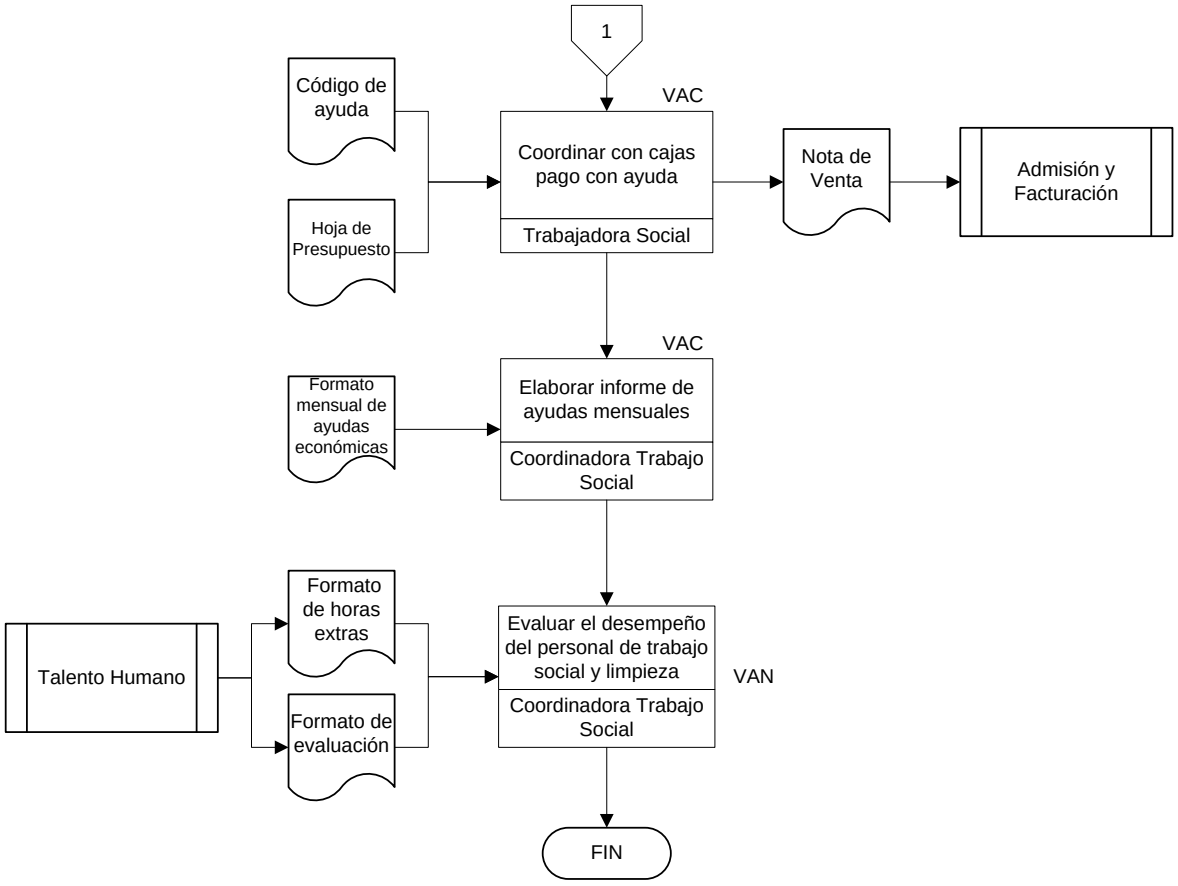

3
VAC
Transcribir la epicrisis
Médico Residente
Informe condición del paciente
Consulta Externa
VAC
Elaborar la hoja de liquidación
Coordinadora Enfermería
Software Soga
Hoja de liquidaciones
Admisión y Facturación
FIN

- **SATISFACCIÓN AL CLIENTE**



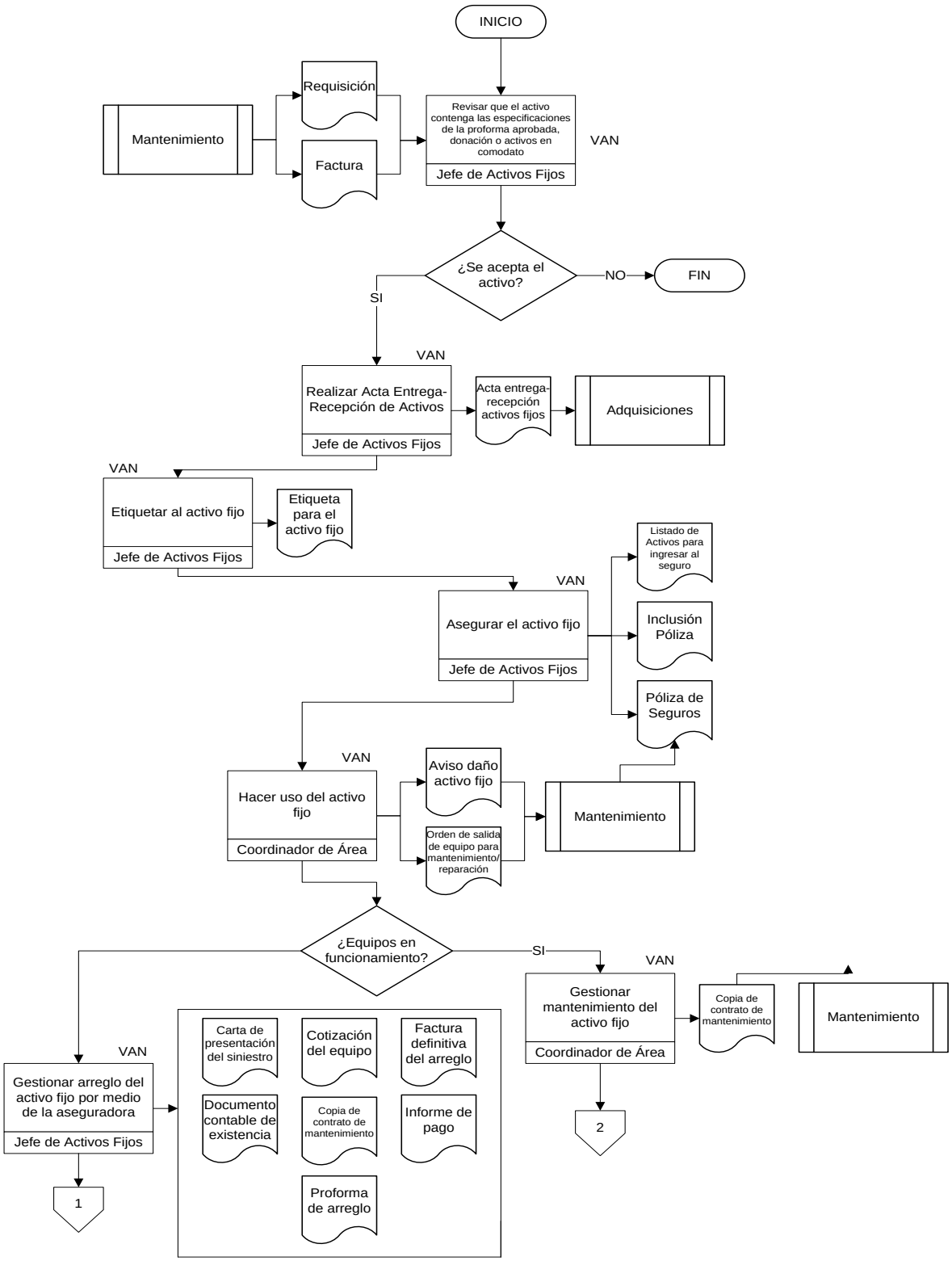
- **TRABAJO SOCIAL**

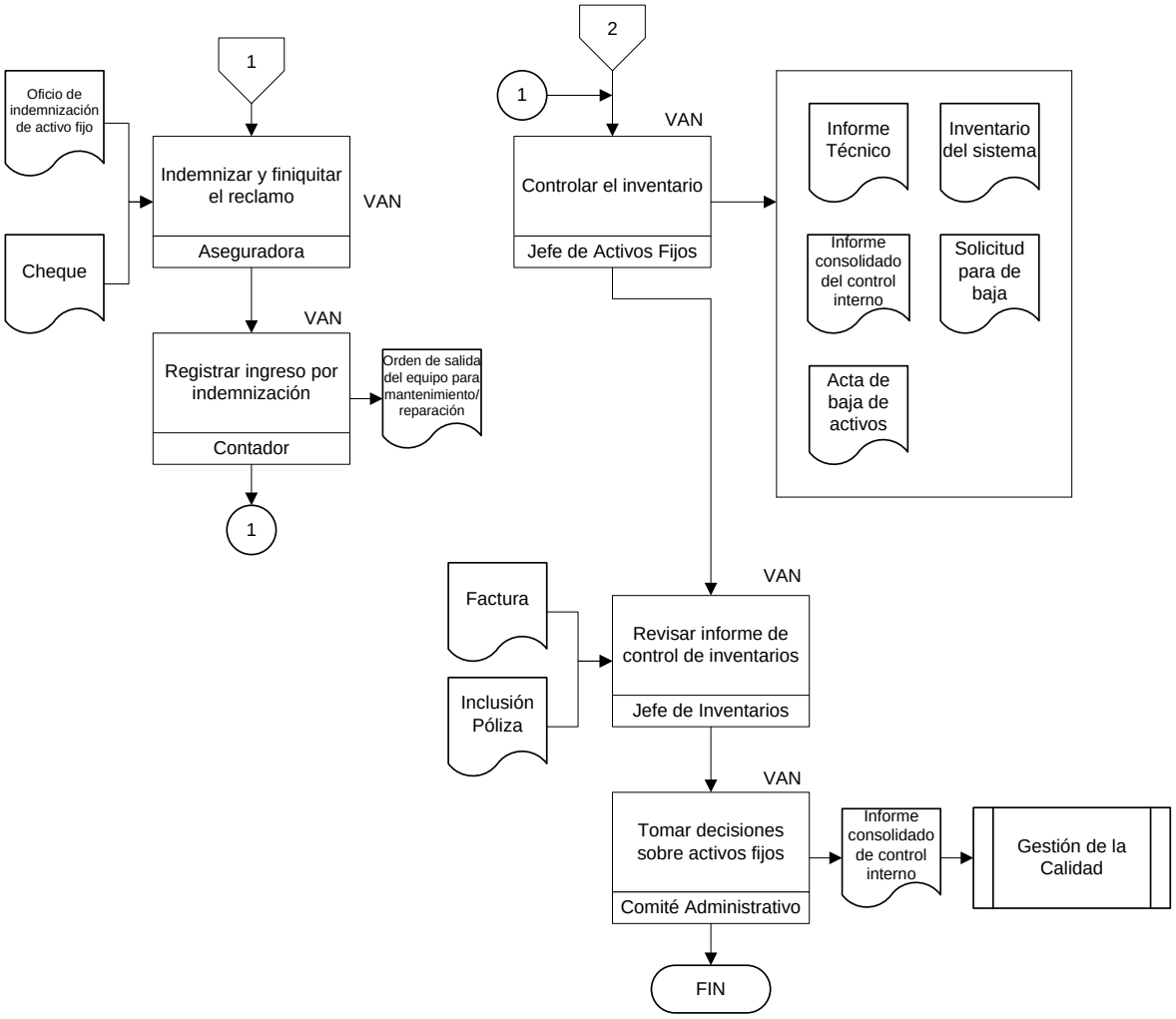



1
Código de ayuda
Hoja de Presupuesto
VAC
Coordinar con cajas pago con ayuda
Trabajadora Social
Nota de Venta
Admisión y Facturación
VAC
Formato mensual de ayudas económicas
Elaborar informe de ayudas mensuales
Coordinadora Trabajo Social
Talento Humano
Formato de horas extras
Formato de evaluación
Evaluar el desempeño del personal de trabajo social y limpieza
Coordinadora Trabajo Social
VAN
FIN

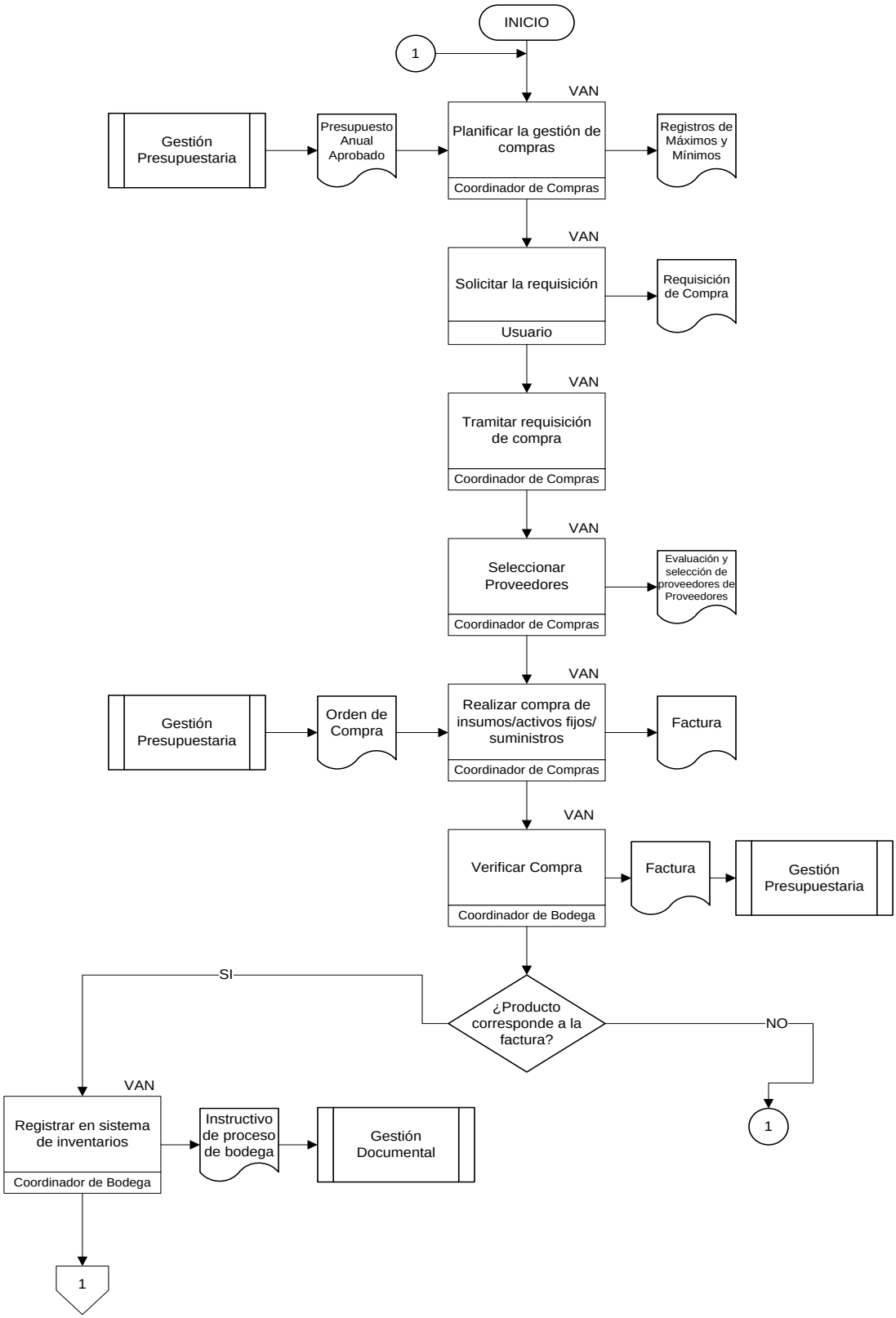
APOYO

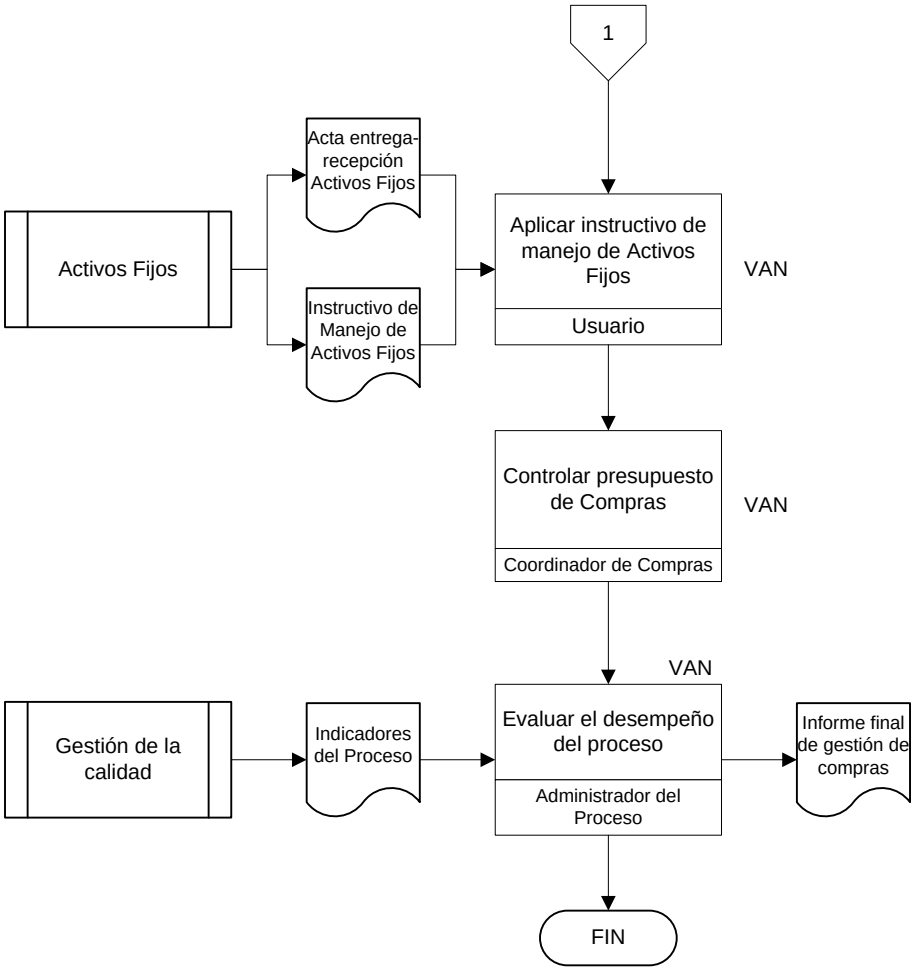
- **ACTIVOS FIJOS**



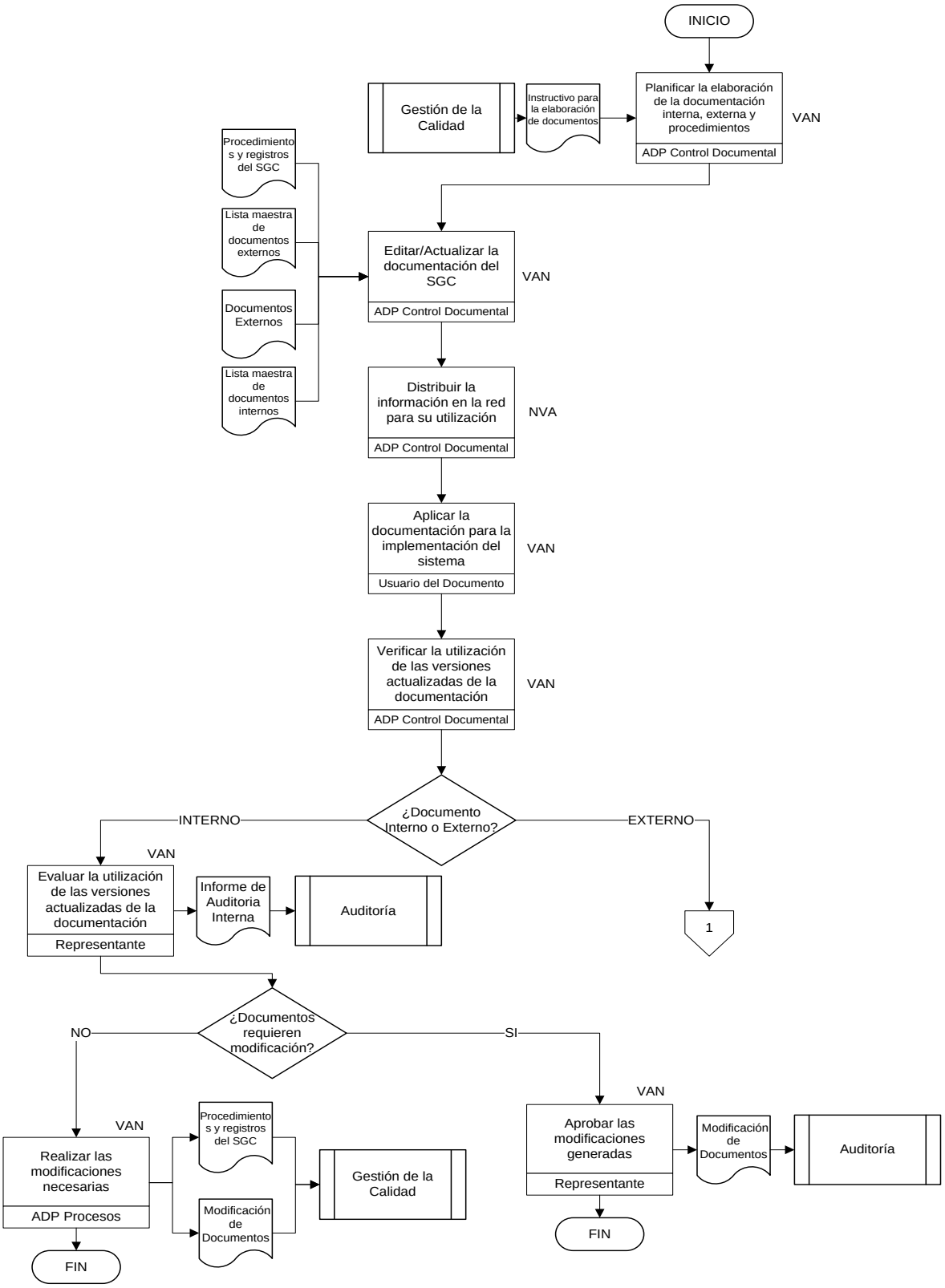

1
Oficio de indemnización de activo fijo
Cheque
Indemnizar y finiquitar el reclamo
VAN
Aseguradora
VAN
Registrar ingreso por indemnización
Contador
Orden de salida del equipo para mantenimiento/ reparación
1
2
1
VAN
Controlar el inventario
Jefe de Activos Fijos
Informe Técnico
Inventario del sistema
Informe consolidado del control interno
Solicitud para de baja
Acta de baja de activos
Factura
Inclusión Póliza
VAN
Revisar informe de control de inventarios
Jefe de Inventarios
VAN
Tomar decisiones sobre activos fijos
Comité Administrativo
Informe consolidado de control interno
Gestión de la Calidad
FIN

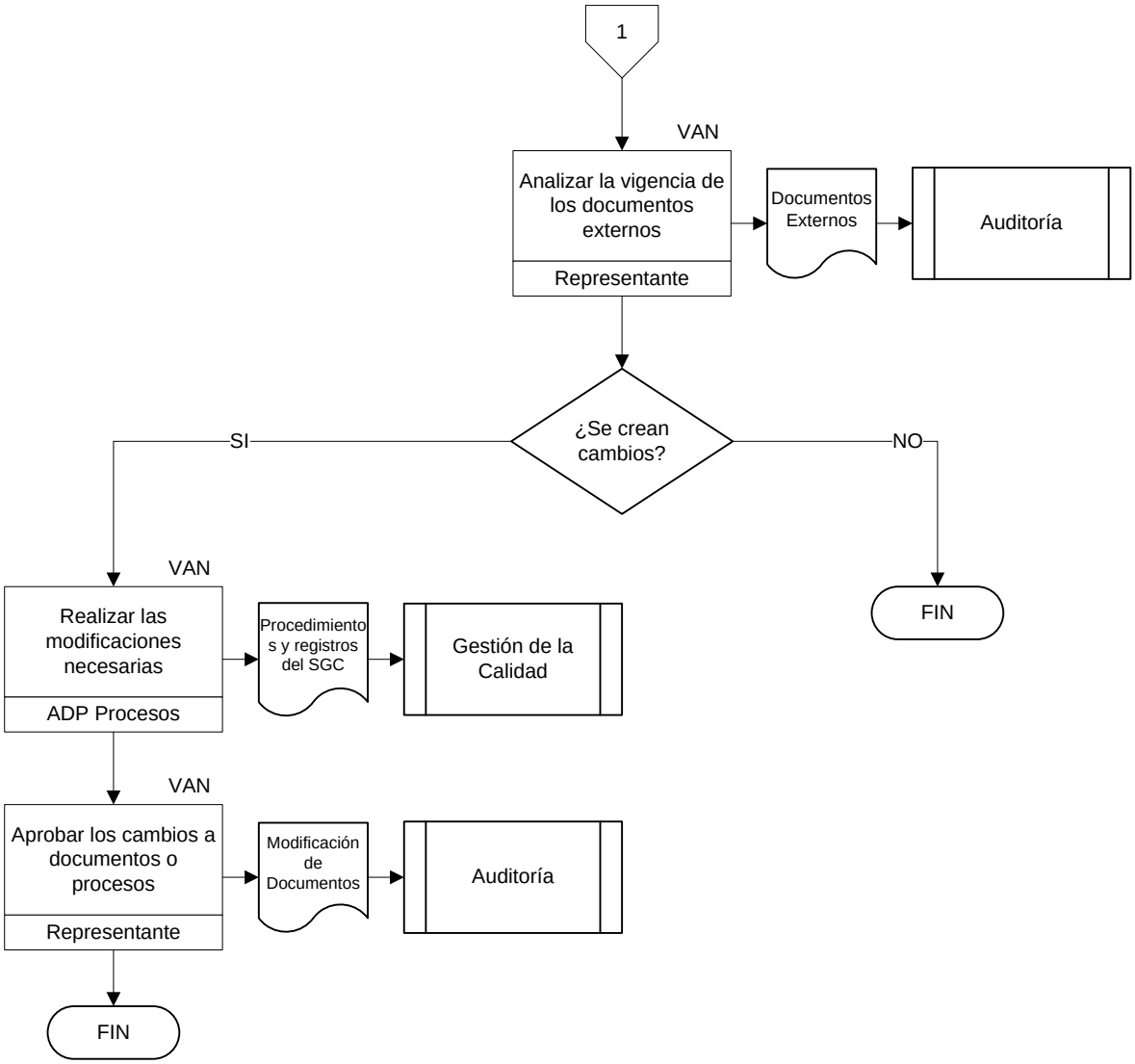
- **ADQUISICIONES**



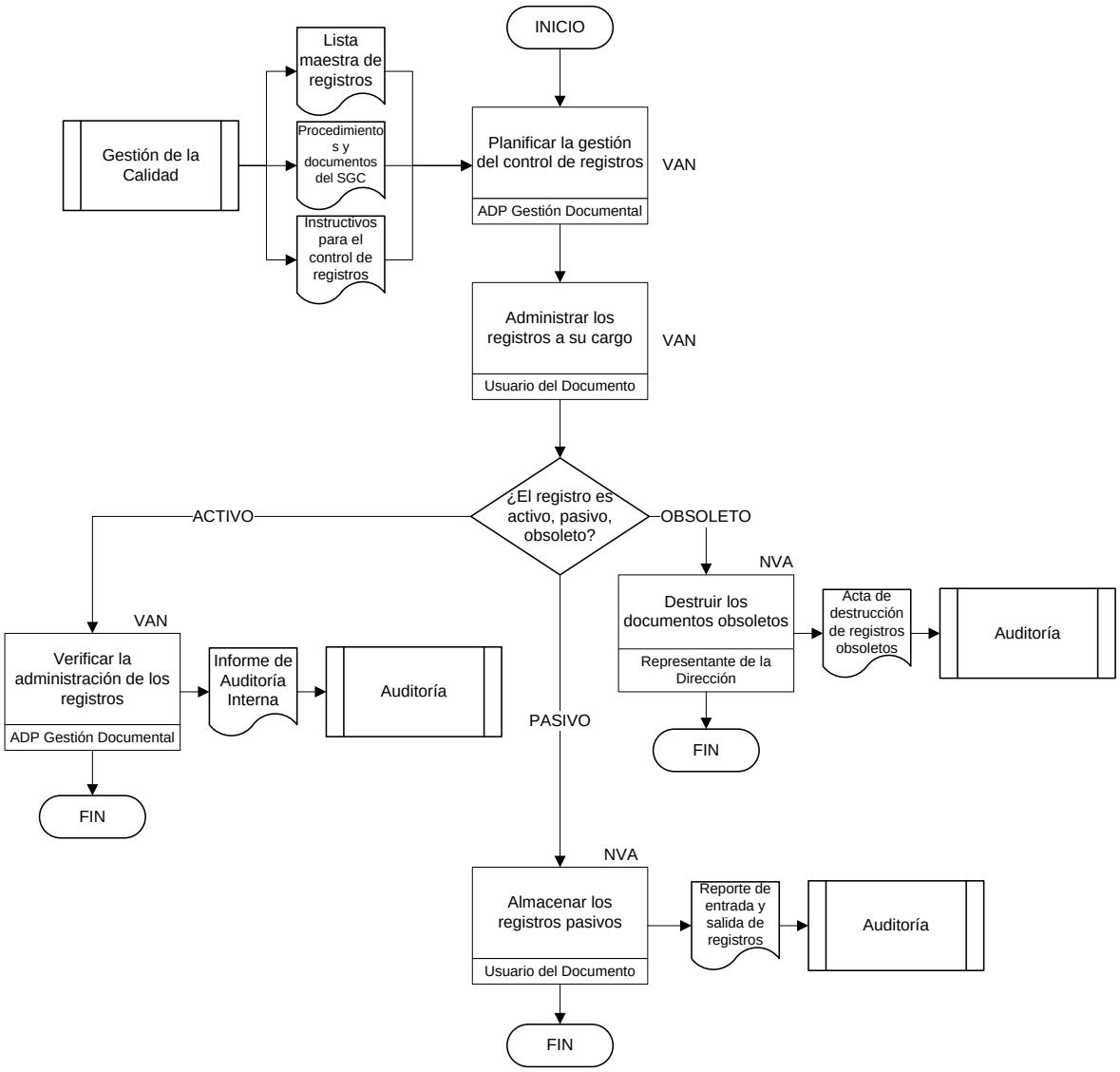

1
Acta entrega-recepción Activos Fijos
Activos Fijos
Instructivo de Manejo de Activos Fijos
Aplicar instructivo de manejo de Activos Fijos
VAN
Usuario
Controlar presupuesto de Compras
VAN
Coordinador de Compras
VAN
Gestión de la calidad
Indicadores del Proceso
Evaluar el desempeño del proceso
Informe final de gestión de compras
Administrador del Proceso
FIN

- **CONTROL DE DOCUMENTOS**

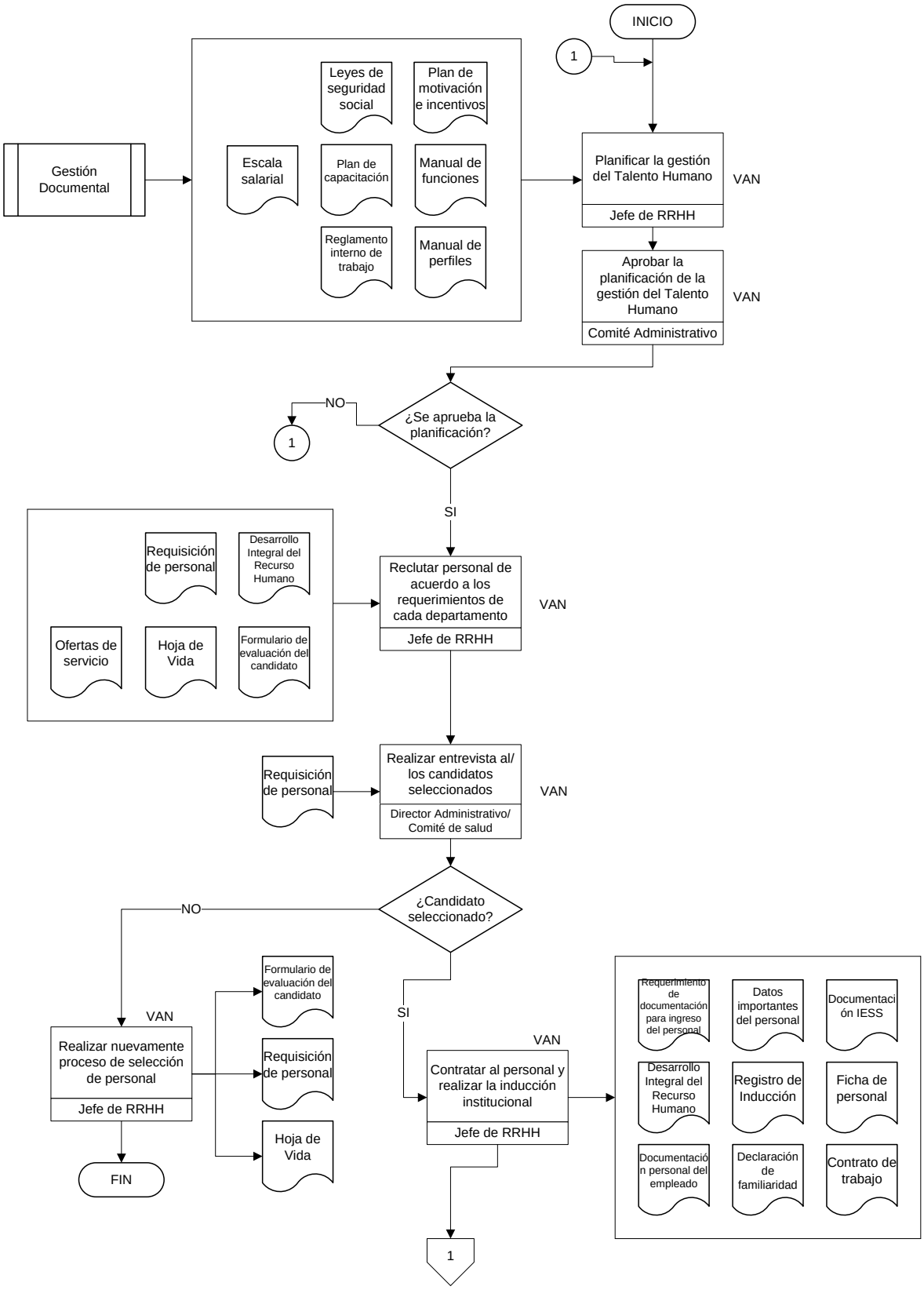


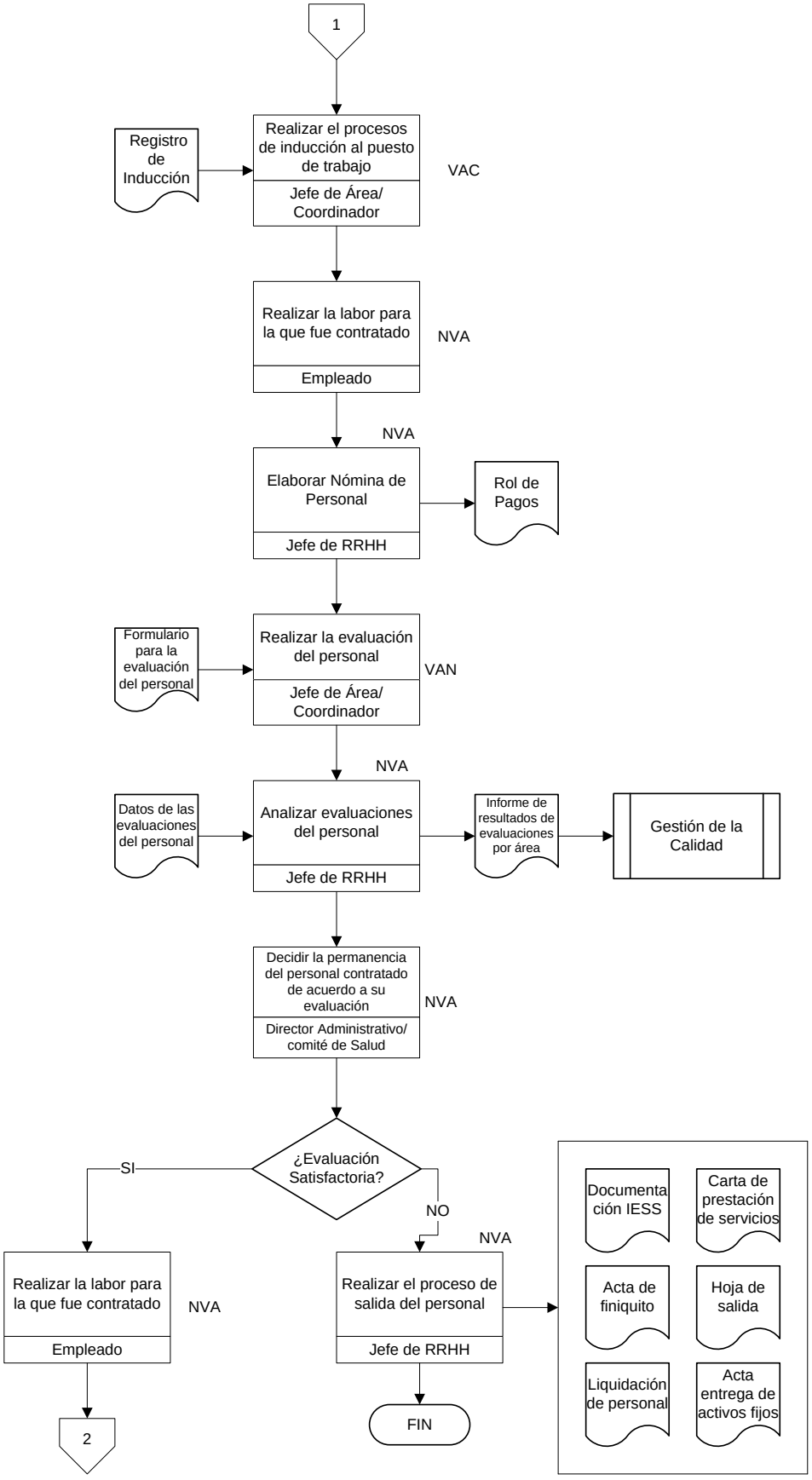

1
VAN
Analizar la vigencia de los documentos externos
Representante
Documentos Externos
Auditoría
¿Se crean cambios?
SI
NO
FIN
VAN
Realizar las modificaciones necesarias
ADP Procesos
Procedimientos y registros del SGC
Gestión de la Calidad
VAN
Aprobar los cambios a documentos o procesos
Representante
Modificación de Documentos
Auditoría
FIN

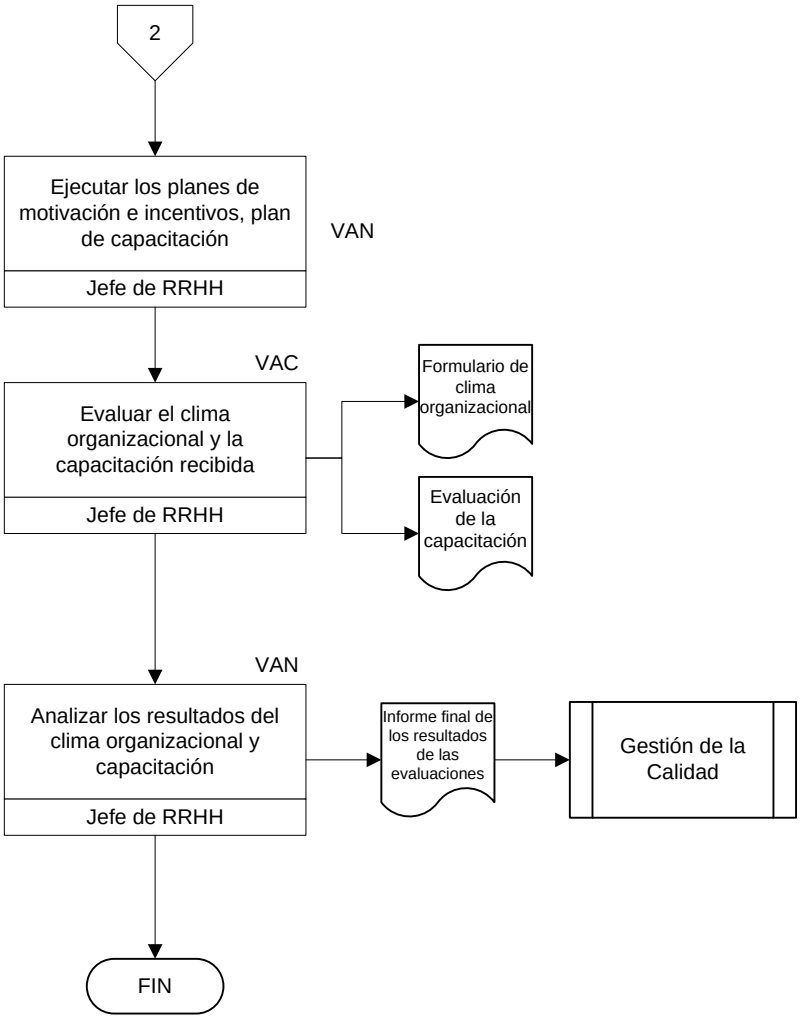
- **CONTROL DE REGISTROS**



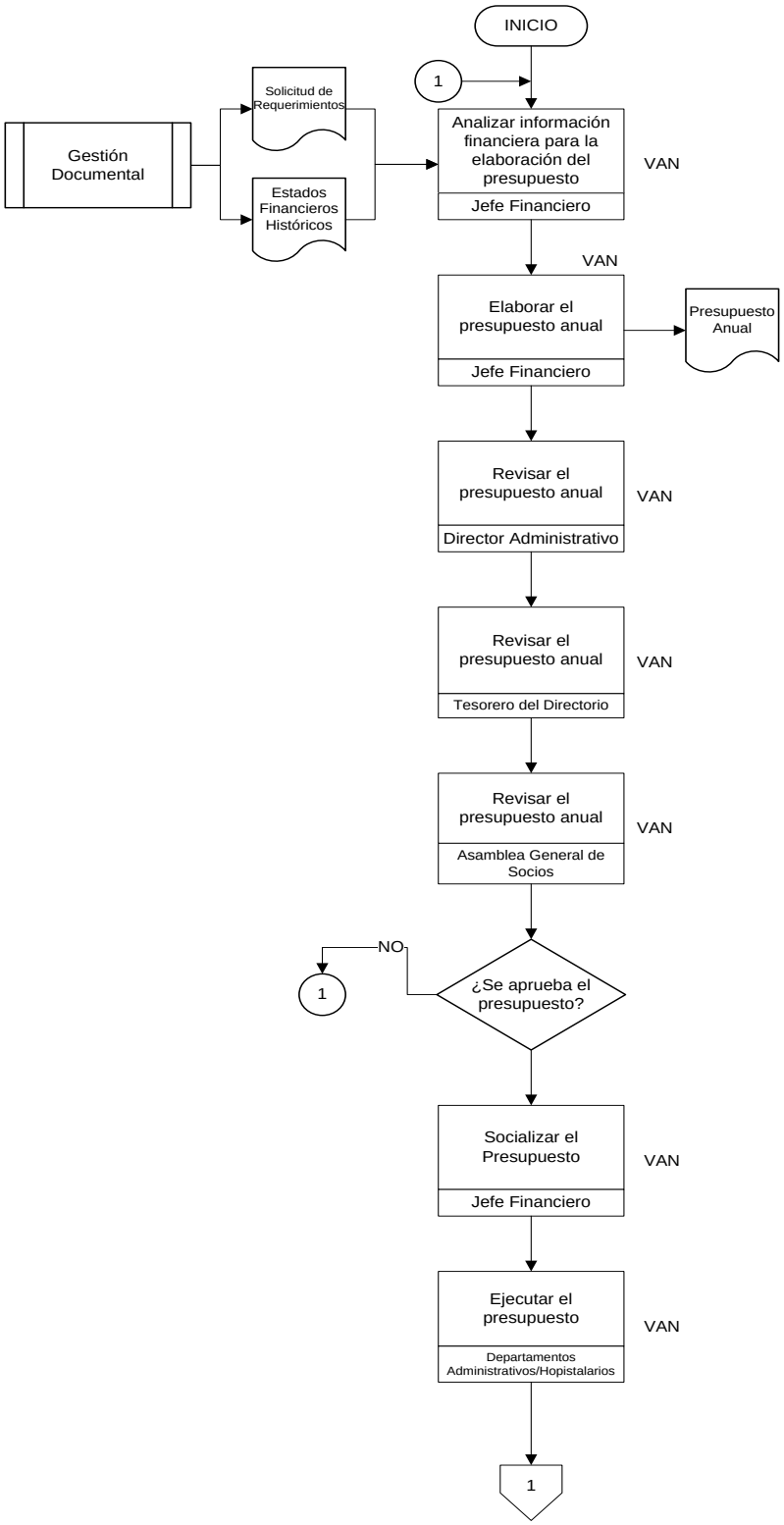
- **GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

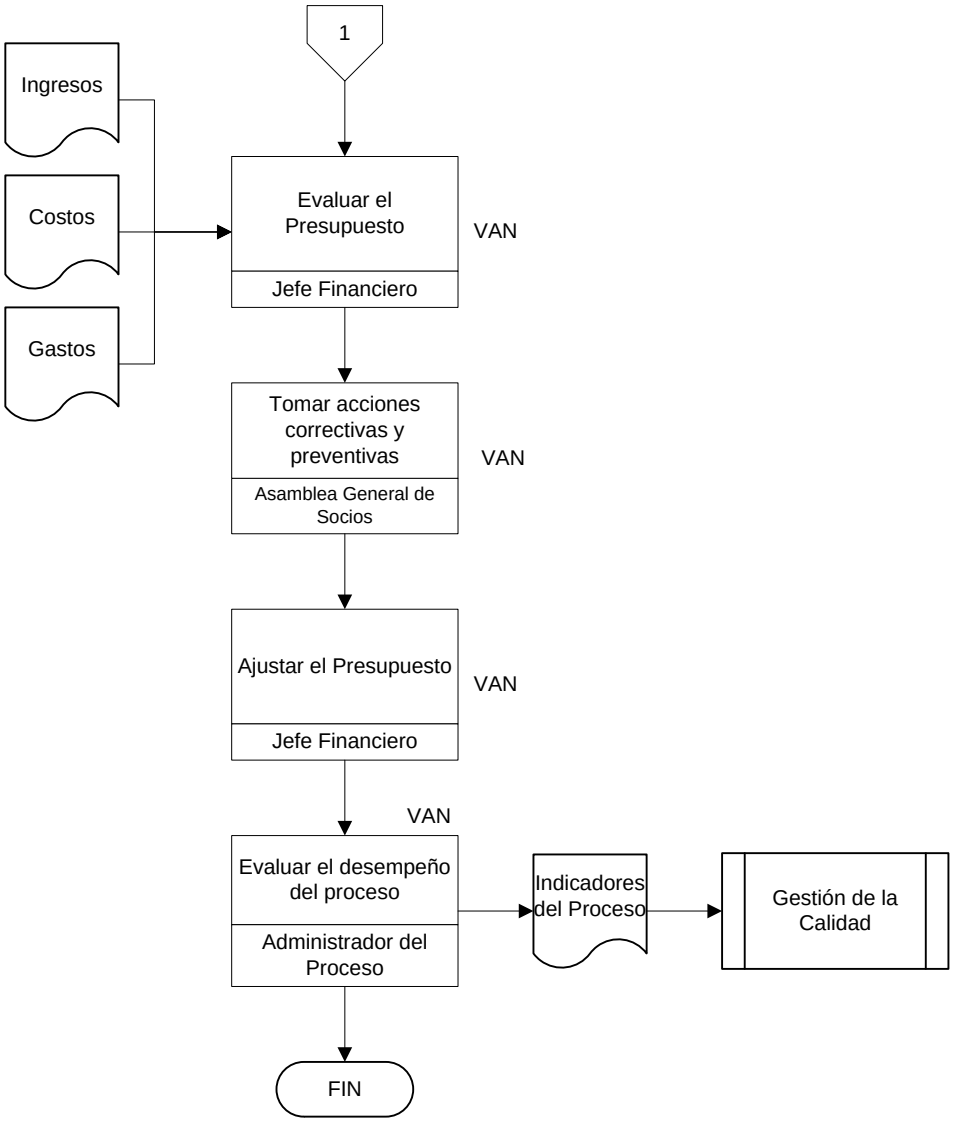



1
Registro de Inducción
Realizar el procesos de inducción al puesto de trabajo
Jefe de Área/ Coordinador
VAC
Realizar la labor para la que fue contratado
Empleado
NVA
NVA
Elaborar Nómina de Personal
Jefe de RRHH
Rol de Pagos
Formulario para la evaluación del personal
Realizar la evaluación del personal
Jefe de Área/ Coordinador
VAN
NVA
Datos de las evaluaciones del personal
Analizar evaluaciones del personal
Jefe de RRHH
Informe de resultados de evaluaciones por área
Gestión de la Calidad
Decidir la permanencia del personal contratado de acuerdo a su evaluación
Director Administrativo/ comité de Salud
NVA
¿Evaluación Satisfactoria?
SI
NO
Realizar la labor para la que fue contratado
Empleado
NVA
2
NVA
Realizar el proceso de salida del personal
Jefe de RRHH
FIN
Documentación IESS
Carta de prestación de servicios
Acta de finiquito
Hoja de salida
Liquidación de personal
Acta entrega de activos fijos

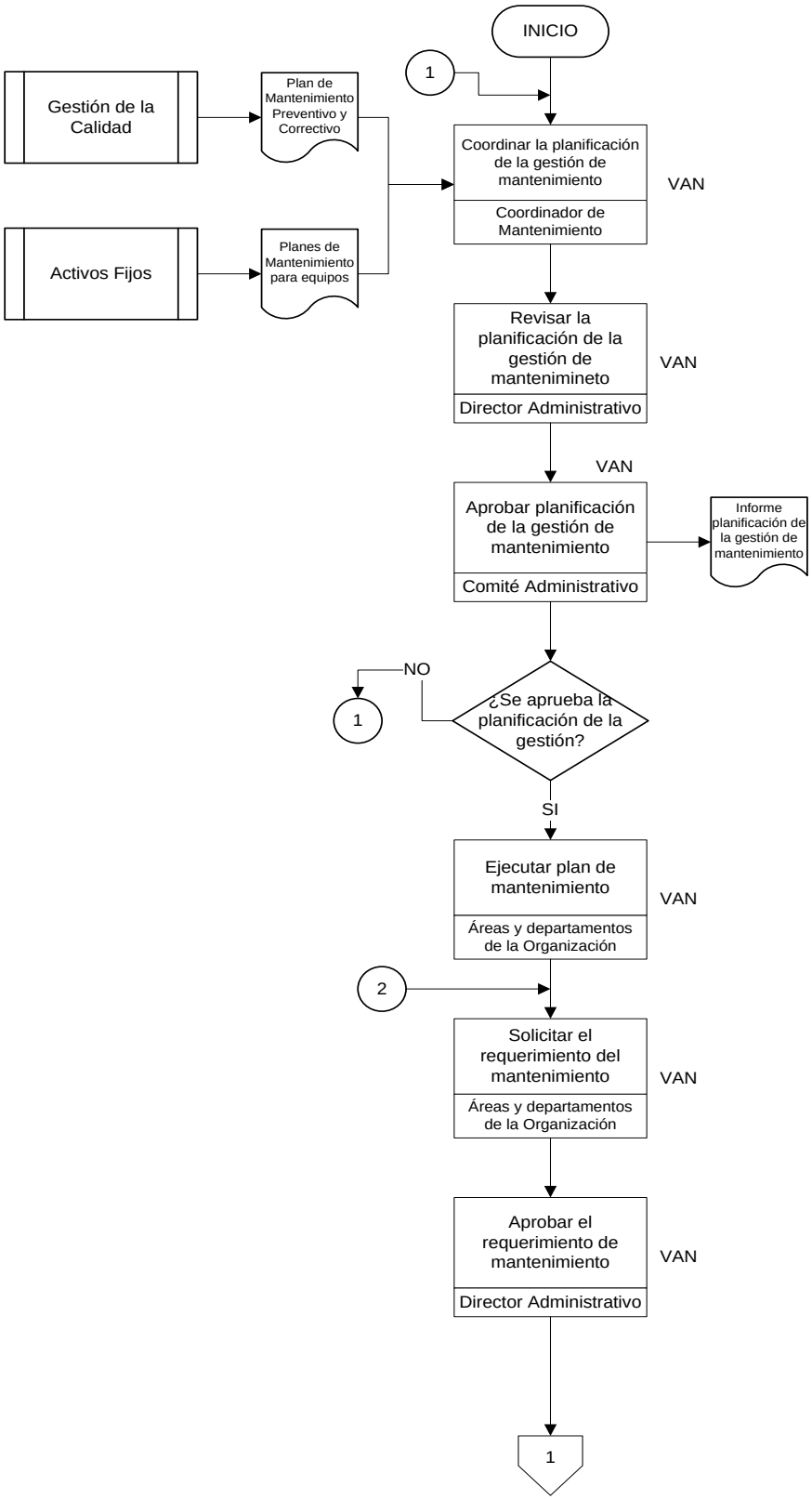

2
Ejecutar los planes de motivación e incentivos, plan de capacitación
VAN
Jefe de RRHH
VAC
Evaluar el clima organizacional y la capacitación recibida
Jefe de RRHH
Formulario de clima organizacional
Evaluación de la capacitación
VAN
Analizar los resultados del clima organizacional y capacitación
Jefe de RRHH
Informe final de los resultados de las evaluaciones
Gestión de la Calidad
FIN

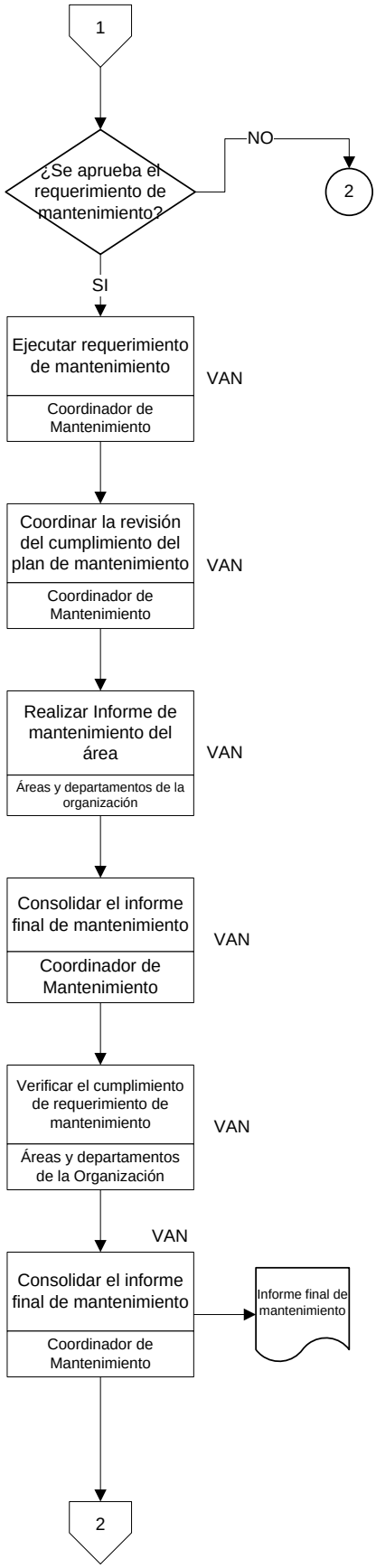
- GESTIÓN PRESUPUESTARIA

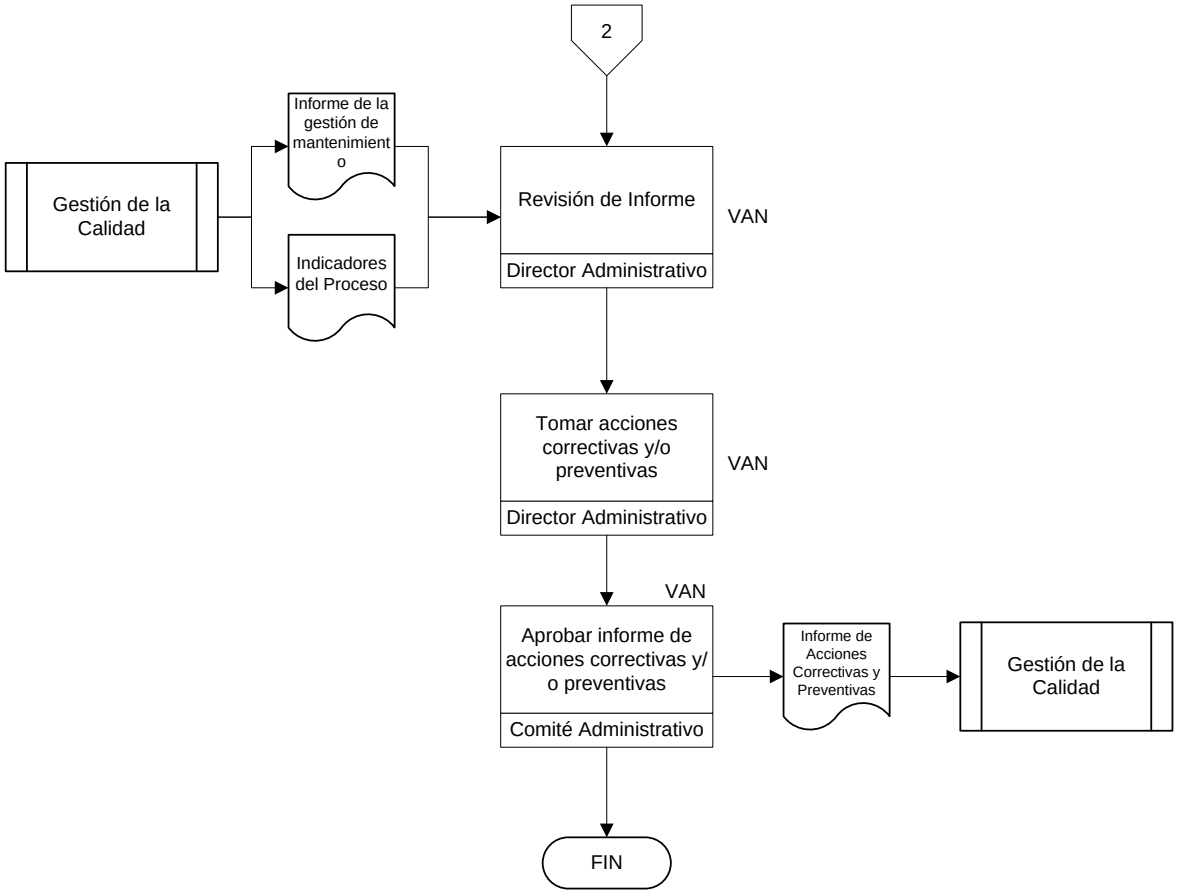



1
Ingresos
Costos
Gastos
Evaluar el Presupuesto
Jefe Financiero
VAN
Tomar acciones correctivas y preventivas
Asamblea General de Socios
VAN
Ajustar el Presupuesto
Jefe Financiero
VAN
VAN
Evaluar el desempeño del proceso
Administrador del Proceso
Indicadores del Proceso
Gestión de la Calidad
FIN

- **MANTENIENTO**




1
¿Se aprueba el requerimiento de mantenimiento?
NO
2
SI
Ejecutar requerimiento de mantenimiento
Coordinador de Mantenimiento
VAN
Coordinar la revisión del cumplimiento del plan de mantenimiento
Coordinador de Mantenimiento
VAN
Realizar Informe de mantenimiento del área
Áreas y departamentos de la organización
VAN
Consolidar el informe final de mantenimiento
Coordinador de Mantenimiento
VAN
Verificar el cumplimiento de requerimiento de mantenimiento
Áreas y departamentos de la Organización
VAN
VAN
Consolidar el informe final de mantenimiento
Coordinador de Mantenimiento
Informe final de mantenimiento
2


2
Informe de la gestión de mantenimiento
Gestión de la Calidad
Indicadores del Proceso
Revisión de Informe
VAN
Director Administrativo
Tomar acciones correctivas y/o preventivas
VAN
Director Administrativo
VAN
Aprobar informe de acciones correctivas y/ o preventivas
Comité Administrativo
Informe de Acciones Correctivas y Preventivas
Gestión de la Calidad
FIN

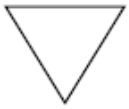
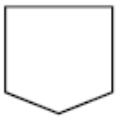
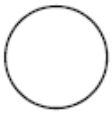
ANEXO No. 02[1]

SIMBOLOGÍA DE LA NORMA ANSI DE FLUJOGRAMAS

SIMBOLO	REPRESENTA
	**DIRECCIÓN DEL PROCESO** Sirve para indicar el orden de ejecución de las operaciones. Son líneas rectas horizontales o verticales con una flecha en la punta.
	**ENTIDADES EXTERNAS** Representan la fuente o destino de flujos de información, productos y/o servicios. Contiene en el medio el nombre de la Entidad Externa.
	**ORIGEN O TERMINO DE UN PROCESO** Se representa como una elipse que puede contener la palabra "INICIO" o "FIN" o referencias de continuación de un proceso relacionado.

	**ACTIVIDAD** Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procesamiento
	**DECISIÓN O ALTERNATIVA** Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones. Son acciones para decidir entre dos alternativas de flujo de operaciones. Se representa como un rombo que contiene en el medio una condición como pregunta.
	**DOCUMENTO** Representa cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento. Son documentos, formularios, carpetas, etc. que se utilizan o generan en una operación. Se representa con un rectángulo con la base ondulada. Contiene en el medio el nombre del documento, formulario, etc.

[1] **IDROBO P. MODELO DE ADMINISTRACION POR PROCESOS. PUCE. CURSO ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS (9no NIVEL)**

	**ARCHIVO** Indica que se guarda un documento en forma temporal o permanente.
	**CONECTOR DE PAGINA** Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continua el diagrama de flujo.
	**CONECTOR** Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte del mismo. Son símbolos que conectan dos o más partes de un diagrama que se encuentra en varias hojas. Se representa como un círculo con una letra en el medio.

ANEXO No. 03

CUADRO DE VALOR AGREGADO

- **PROCESOS ACTUALES**

Procesos Estratégicos	Modelo Actual			
	No. Actividades	VAC	VAN	NVA
Acciones Correctivas y Preventivas	6	1	5	0
Auditoría	11	0	10	1
Control Producto No Conforme	12	0	12	0
Gestión de la Calidad	17	0	17	0
Total	**46**	**1**	**44**	**1**
Porcentaje	**100%**	**2,1739%**	**95,6522%**	**2,1739%**

Procesos Realización	Modelo Actual			
	No. Actividades	VAC	VAN	NVA
Admisión y Facturación	17	10	5	2
Auxiliar de Diagnóstico Imagen	11	5	5	1
Auxiliar de Tratamiento	15	8	7	0
Cirugía	15	7	8	0
Consulta Externa	13	5	7	1
Hospitalización	21	16	5	0
Satisfacción Cliente	6	1	5	0
Trabajo Social	10	6	4	0
Total	**108**	**58**	**46**	**4**
Porcentaje	**100%**	**53,7037%**	**42,5926%**	**3,7037%**

Procesos Apoyo	Modelo Actual			
	No. Actividades	VAC	VAN	NVA
Activos Fijos	12	0	12	0
Adquisiciones	12	0	12	0
Control de Documentos	11	0	10	1
Control de Registros	5	0	3	2
Recursos Humanos	17	2	9	6
Presupuestos	11	0	11	0
Mantenimiento	15	0	15	0
Total	**83**	**2**	**72**	**9**
Porcentaje	**100%**	**2,4096%**	**86,7470%**	**10,8434%**

- **PROCESOS MEJORADOS**

Procesos Estratégicos	Modelo Mejorado			
	No. Actividades	VAC	VAN	NVA
Gestión Estratégica				
Planificación Estratégica Operativa	7	3	4	0
Revisión por la Dirección	6	0	6	0
Satisfacción del Cliente	8	3	5	0
Total	**21**	**6**	**15**	**0**
Porcentaje	**100%**	**28,5714%**	**71,4286%**	**0,0000%**
Gestión de la Calidad				
Acciones Correctivas y Preventivas	8	1	7	0
Auditoría	12	0	12	0
Control de Documentos y Registros	8	0	8	0
Control de Producto No Conforme	6	1	5	0
Total	**34**	**2**	**32**	**0**
Porcentaje	**100%**	**5,8824%**	**94,1176%**	**0,0000%**

Procesos de Realización	Modelo Mejorado			
	No. Actividades	VAC	VAN	NVA
Admisión				
Consulta Externa	19	11	8	0
Trabajo Social	6	4	2	0
Turnos	12	9	3	0
Total	**37**	**24**	**13**	**0**
Porcentaje	**100%**	**64,8649%**	**35,1351%**	**0,0000%**
Servicios Médicos				
Cirugía	31	24	7	0
Hospitalización	26	21	5	0
Imagen	12	10	2	0
Laboratorio	18	12	6	0
Tratamiento	19	13	6	0
Total	**106**	**80**	**26**	**0**
Porcentaje	**100%**	**75,4717%**	**24,5283%**	**0,0000%**
Egresos				
Alta	12	6	6	0
Defunción	10	8	2	0
Traslado	11	9	2	0
Total	**33**	**23**	**10**	**0**
Porcentaje	**100%**	**69,6970%**	**30,3030%**	**0,0000%**

Procesos de Apoyo	Modelo Mejorado			
	No. Actividades	VAC	VAN	NVA
Gestión Financiera				
Cobros	5	3	2	0
Contabilidad	10	0	10	0
Control de Activos Fijos	7	0	6	1
Pagos	12	5	6	1
Presupuestos	6	1	5	0
Total	**40**	**9**	**29**	**2**
Porcentaje	**100%**	**22,5000%**	**72,5000%**	**5,0000%**
Gestión RRHH				
Capacitación	4	1	3	0
Contratación	11	3	8	0
Liquidación	6	0	6	0
Nómina	8	3	5	0
Total	**29**	**7**	**22**	**0**
Porcentaje	**100%**	**24,1379%**	**75,8621%**	**0,0000%**
Gestión de Sistemas				
Mantenimiento H&S	21	3	18	0
Respaldo	11	0	11	0
Soporte de Usuarios	5	0	5	0
Total	**37**	**3**	**34**	**0**
Porcentaje	**100%**	**8,1081%**	**91,8919%**	**0,0000%**
Gestión de Soporte Administrativo				
Adquisiciones	14	8	6	0
Bioseguridad	27	17	10	0
Farmacia Externa	9	3	6	0
Farmacia Interna	9	6	3	0
Mantenimiento Infraestructura y Equipos	21	0	21	0
Total	**80**	**34**	**46**	**0**
Porcentaje	**100%**	**42,5000%**	**57,5000%**	**0,0000%**

ANEXO No. 04

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ANEXO No. 05

Factores Críticos de Éxito para el proceso de GESTIÓN ESTRATÉGICA (GES-01)

TABLA No. 4.1.1.

GES-01A
Planificación Estratégica y Operativa

PROPÓSITO	FCE	INDICADOR
Planificar y desarrollar proyectos así como también estrategias para lograr el cumplimiento de la Misión Visión y Objetivos del Centro Comunitario.	Lograr que los proyectos diseñados por la Dirección se cumplan.	(# Proyectos cumplidos / # Proyectos planificados) x 100
	Lograr que las estrategias programadas sean implantadas en su totalidad.	(# total de estrategias implementadas / # total de estrategias programadas) x 100

Elaborado por: Wilson Echeverría

TABLA No. 4.1.2.

GES-01B
Revisión por la Dirección

PROPÓSITO	FCE	INDICADOR
Establecer los lineamientos para llevar a cabo las revisiones al Sistema de Gestión de Calidad implantado para asegurar la adecuación y eficacia continua del Sistema.	Lograr que el Comité de Calidad complete la asistencia en las reuniones programadas.	(# de asistencia a reuniones del Comité de Calidad / # de reuniones programadas) x 100
	Lograr que el personal del Centro Comunitario tenga un conocimiento cabal de la normativa interna de la institución.	(Evaluación sobre la normativa / # total de empleados) x 100

Elaborado por: Wilson Echeverría

TABLA No. 4.1.3.

GES-01C

Medición de la Satisfacción al Cliente

PROPÓSITO	FCE	INDICADOR
Evaluar la satisfacción al cliente, así como registrar las quejas mediante realización de encuestas y medir la participación.	Lograr determinar el índice de error cuando se realiza la entrega del servicio.	(# total de pedidos no entregados a tiempo / Total de Pedidos Despachados) x 100
	Determinar la participación del cliente cuando se realizan las encuestas de satisfacción.	(# encuestas enviadas / # de encuestas realizadas) x 100

Elaborado por: Wilson Echeverría

Factores Críticos de Éxito para el proceso de GESTIÓN DE LA CALIDAD (GES-02)

TABLA No. 4.1.4.

GES-02A

Acciones Correctivas y Preventivas

PROPÓSITO	FCE	INDICADOR
Determinar los lineamientos para identificar la eficiencia/eficacia de las acciones correctivas y preventivas implantadas.	Lograr que las acciones correctivas sean implantadas en el período.	(# de AC que se implantaron / # de AC levantadas) x100
	Determinar las acciones correctivas que se repiten a lo largo del período.	[1 – (# de AC que se repiten / # AC levantadas)] x100

Elaborado por: Wilson Echeverría

TABLA No. 4.1.5.

GES-02B
Auditoría Interna

PROPÓSITO	FCE	INDICADOR
Garantizar la planeación, ejecución y seguimiento del proceso de auditorías internas de calidad.	Lograr que se cumplan las auditorías programadas en un periodo.	(# de actividades realizadas / # de actividades realizadas) x 100
	Determinar el número de reportes de auditoría realizados.	(# de reportes de auditoría realizados / # de reportes de auditoría identificados) x 100

Elaborado por: Wilson Echeverría

TABLA No. 4.1.6.

GES-02C
Control de Documentos y Registros

PROPÓSITO	FCE	INDICADOR
Asegurar la rastreabilidad, control, actualización, disponibilidad, custodia, resguardo y mantenimiento de todos los documentos así también como registros.	Lograr determinar los documentos obsoletos de las no conformidades planteadas en un período.	(# de reportes de auditoría realizados / # de reportes de auditoría identificados) x 100

Elaborado por: Wilson Echeverría

TABLA No. 4.1.7.

GES-02D
Control de Producto No Conforme

PROPÓSITO	FCE	INDICADOR
Establecer los lineamientos para la identificación y tratamiento de los Servicios No Conforme aplicables en el SGC.	Determinar el número de productos no conformes en un período.	(Total de productos no conformes controlados en el periodo / Total de productos no conformes identificados en el periodo) x 100

Elaborado por: Wilson Echeverría

Factores Críticos de Éxito para el proceso de ADMISIÓN (ADM-03)

TABLA No. 4.1.8.

ADM-03A
Turnos

PROPÓSITO	FCE	INDICADOR
Realizar la toma de turnos para atención médica abarcando el 100% de los servicios	Determinar las devoluciones de las notas de venta emitidas en un período.	(# NV devueltas / # NV emitidas) x 100
	Lograr identificar los cambios que se realicen a turnos de hospitalización o cirugía emitidos en un período.	(# NV para cambios / # NV emitidas) x 100

Elaborado por: Wilson Echeverría

TABLA No. 4.1.9.

GES-03B
Consulta Externa

PROPÓSITO	FCE	INDICADOR
Brindar al usuario que lo solicite atención médica, que permita la contención a su sintomatología con apoyo de medidas farmacológicas.	Determinar la cantidad de pacientes que son atendidos por profesional en un período determinado.	(Total de pacientes atendidos/ Total de horas laboradas por médico) x 100
	Establecer el tiempo que el paciente espero para recibir el servicio.	(hora en la fue atendido el paciente – hora en la que ingreso el paciente)

Elaborado por: Wilson Echeverría

TABLA No. 4.1.10.

GES-03C
Trabajo Social

PROPÓSITO	FCE	INDICADOR
Desarrollar programas de convenios para pacientes de escasos recursos económicos cuando requieran el servicio hospitalario o quirúrgico	Determinar el número de pacientes que son atendidos mediante convenio interinstitucional.	(# pacientes atendidos por convenio / # total pacientes atendidos) x 100
	Determinar la cantidad de pacientes que solicitan apoyo mediante el departamento de trabajo social.	(# total pacientes atendidos en trabajo social / # total pacientes atendidos) x 100

Elaborado por: Wilson Echeverría

Factores Críticos de Éxito para el proceso de SERVICIOS MÉDICOS (SMR-04)

TABLA No. 4.1.11.

GES-04A
Laboratorio Clínico

PROPÓSITO	FCE	INDICADOR
Realizar análisis de muestras y emisión de resultados veraces.	Determinar la cantidad de exámenes de laboratorio que se realizan a pacientes ambulatorios.	(# exámenes de laboratorio realizados a pacientes ambulatorios / Total de Consultas Médicas) x 100
	Estimar la cantidad de exámenes de laboratorio que se realizan a pacientes con ingreso a cirugía y hospitalización.	(# exámenes de laboratorio realizados por ingreso / Total de ingresos) x 100

Elaborado por: Wilson Echeverría

TABLA No. 4.1.12.

GES-04B
Cirugía

PROPÓSITO	FCE	INDICADOR
Atender quirúrgicamente al paciente.	Determinar las cirugías que han sido realizadas en un período determinado.	(# Cirugías Realizadas / # Cirugías Programadas) x 100
	Determinar las cirugías que han sido suspendidas dentro de la programación.	(# Cirugías Suspendidas / # Cirugías Programadas) x 100

Elaborado por: Wilson Echeverría

TABLA No. 4.1.13.

GES-04C
Tratamiento

PROPÓSITO	FCE	INDICADOR
Cumplir con las disposiciones médicas prescritas por el médico de cabecera en el proceso de hospitalización y cirugía.	Lograr determinar la cantidad de pacientes que son atendidos al día.	(Total de pacientes atendidos / Total días del periodo) x 100
	Establecer el total de pacientes que han sido atendidos por primera vez.	(Pacientes atendidos por 1era vez / Total de pacientes atendidos) x 100

Elaborado por: Wilson Echeverría

TABLA No. 4.1.14.

GES-04D
Hospitalización

PROPÓSITO	FCE	INDICADOR
Atender a pacientes para asegurar el restablecimiento de la salud hasta el alta de los mismos, o prepararlo para cirugía.	Lograr definir el tiempo promedio estadía de pacientes en hospitalización.	Sumatoria (Fecha de Egreso – Fecha de Ingreso) / Total de Pacientes
	Establecer el egreso de pacientes atendidos en un período.	(# Total de egresos de pacientes / # Total de Pacientes atendidos) x 100

Elaborado por: Wilson Echeverría

TABLA No. 4.1.15.

GES-04E
Imagen

PROPÓSITO	FCE	INDICADOR
Emitir imágenes con redacción de resultados.	Determinar la cantidad de pacientes ambulatorios en Imagenología.	(# de estudios de radiología realizados a pacientes ambulatorios / # total de consultas) x 100
	Establecer el número de pacientes hospitalizados que solicitan servicio de imagen.	(# estudios de Imagenología realizados por ingresos / Total de Ingresos) x 100

Elaborado por: Wilson Echeverría

Factores Críticos de Éxito para el proceso de EGRESOS (EGR-05)

TABLA No. 4.1.16.

EGR-05A
Traslado

PROPÓSITO	FCE	INDICADOR
Realizar el traslado o ingreso de un paciente a otra casa de salud	Determinar los pacientes que son trasladados a otras casas de salud.	(# pacientes trasladados / # de pacientes atendidos) x 100
	Determinar los pacientes que son ingresados provenientes de otra casa de salud.	(# pacientes atendidos por traslado / # de solicitudes de traslado de pacientes recibidas) x100

Elaborado por: Wilson Echeverría

TABLA No. 4.1.17.

EGR-05B
Defunción

PROPÓSITO	FCE	INDICADOR
Realizar certificados de defunción o levantamiento del cadáver.	Establecer el número de pacientes que fallecen en hospitalización.	(# total de defunciones hospitalarias / # total de pacientes atendidos en hospitalización) x 100
	Determinar la cantidad de pacientes que han fallecido en cirugía.	(# total de defunciones en procedimiento quirúrgico / # total de pacientes atendidos en cirugía) x 100

Elaborado por: Wilson Echeverría

TABLA No. 4.1.18.

EGR-05C
Alta

PROPÓSITO	FCE	INDICADOR
Dar el alta del paciente cuando su condición ya sea estable.	Determinar el número de pacientes que egresan en un período.	(# total de egresos por período / # días del período) x 100
	Lograr un seguimiento de condición de salud al paciente después de su egreso.	(# de pacientes con seguimiento / # total de pacientes con alta) x 100

Elaborado por: Wilson Echeverría

Factores Críticos de Éxito para el proceso de GESTIÓN DE RRHH (GRH-06)

TABLA No. 4.1.19.

GRH-06A
Capacitación del Personal

PROPÓSITO	FCE	INDICADOR
Proporcionar a los funcionarios las capacitaciones pertinentes para el cumplimiento de las funciones encomendadas.	Definir las horas de capacitación que necesita el empleado de acuerdo a su puesto.	(Total de Horas de Capacitación / Total de Trabajadores) x 100
	Establecer el costo de las capacitaciones para cada empleado.	(Total Inversión / Total de Trabajadores) x 100

Elaborado por: Wilson Echeverría

TABLA No. 4.1.20.

GRH-06B
Desvinculación

PROPÓSITO	FCE	INDICADOR
Desarrollar el cálculo para el pago de los haberes por parte de la organización en caso de renuncia o despido.	Determinar el número de personal desvinculado por renuncia voluntaria o finalización de contrato.	(# personal desvinculado / Total nómina) x 100
	Determinar el número de empleados que fueron desvinculados por despido.	(# total de personal desvinculado por despido / total nómina) x 100

Elaborado por: Wilson Echeverría

TABLA No. 4.1.21.

GRH-06C
Nómina

PROPÓSITO	FCE	INDICADOR
Realizar los pagos de sueldos al personal que ha laborado en un período.	Lograr el pago total de los beneficios de ley.	(# obligaciones laborales pagadas puntualmente / # total de obligaciones pagadas) x100
	Lograr el pago de sueldos a todos los empleados de la organización.	(# total de empleados pagados / nómina) x 100

Elaborado por: Wilson Echeverría

TABLA No. 4.1.22.

GRH-06D
Selección de Personal

PROPÓSITO	FCE	INDICADOR
Realizar la selección de personal de acuerdo a las competencias que requiere el puesto.	Lograr cumplir con los requisitos del perfil del puesto con respecto al aspirante.	(# de personal contratado / Total puestos ofertados) x 100
	Determinar la cantidad de personal seleccionado para un puesto determinado.	(# competencias aspirante / # total de competencias elegidas en el perfil) x 100

Elaborado por: Wilson Echeverría

TABLA No. 4.1.23.

GRH-06E

Evaluación del Personal

PROPÓSITO	FCE	INDICADOR
Determinar mecanismos que midan las competencias estructuradas en el puesto durante un período, así como también el nivel de ausentismo del personal	Definir el ausentismo del personal en un período.	(# total de horas de ausencia / # de horas necesarias en el puesto) x 100
	Determinar si el empleado trabaja en todas las competencias que requiere el puesto.	(# de competencias desarrolladas del puesto en el período / # total de competencia del puesto) x 100

Elaborado por: Wilson Echeverría

Factores Críticos de Éxito para el proceso de GESTIÓN DE FINANZAS (GFZ-07)

TABLA No. 4.1.24.

GFZ-07A

Facturación

PROPÓSITO	FCE	INDICADOR
Facturar los productos y servicios cumpliendo con las políticas administrativas y legales.	Cumplir con los requisitos para lograr una facturación exitosa.	(# facturas emitidas con errores / # Total de facturas emitidas) x 100
	Determinar la cantidad facturas que se ha emitido con problemas	(# total facturas / # total de facturas generadas) x 100

Elaborado por: Wilson Echeverría

TABLA No. 4.1.25.

GRH-07B
Contabilidad

PROPÓSITO	FCE	INDICADOR
Mantener actualizados todas las transacciones financieras que se realicen en la institución.	Definir la participación de los accionistas mediante los aportes.	(Patrimonio / Activo Total) x 100
	Definir la exactitud para el registro de las transacciones contables que se realizan en el período.	[1-(# de ajustes realizados / total de registros contables)] x 100

Elaborado por: Wilson Echeverría

TABLA No. 4.1.26.

GRH-07C
Pagos

PROPÓSITO	FCE	INDICADOR
Realizar la cancelación de obligaciones adquiridas por la Institución.	Lograr que todos los gastos que genere la institución tengan respaldo documental.	(# total de gastos sin respaldo / # total de gastos efectuados en el período) x 100
	Determinar pagos que se realicen mediante la contratación de convenios de crédito.	(# de pagos que se realizan por débito o transferencia /# total de obligaciones con terceros) x 100

Elaborado por: Wilson Echeverría

TABLA No. 4.1.27.

GRH-07D
Control de Activos Fijos

PROPÓSITO	FCE	INDICADOR
Medir la efectividad de la administración para controlar costos y gastos	Utilizar de la mejor manera los activos fijos que tiene la organización.	[(Utilidad Neta / Total Venta Servicios) x (Total Ventas / Activo Total)] x 100
	Definir la cantidad de dinero generada por la inversión del activo fijo.	(Total Ventas / Activo Fijo Neto Tangible) X 100

Elaborado por: Wilson Echeverría

TABLA No. 4.1.28.

GRH-07E
Presupuesto

PROPÓSITO	FCE	INDICADOR
Moderar los recursos económicos presupuestados para garantizar la gestión de las actividades.	Determinar la eficiencia presupuestal para los ingresos monetarios de un período	(Ingresos Totales ejecutados / Ingresos Totales Presupuestados) x 100
	Determinar la eficiencia presupuestal para los egresos ejecutados en un período.	(Egresos Ejecutados / Egresos Presupuestados) x 100

Elaborado por: Wilson Echeverría

Factores Críticos de Éxito para el proceso de GESTIÓN DE SISTEMAS (GST-08)

TABLA No. 4.1.29.

GST-08A
Mantenimiento H&S

PROPÓSITO	FCE	INDICADOR
Garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de computación para una buena realización de la gestión.	Determinar la cantidad de reportes recibidos para dar solución.	(# total de reportes solucionados / # total de reportes recibidos) x 100
	Realizar todos los mantenimientos programados en un período determinado.	(# mantenimientos realizados / # mantenimientos programados) x 100

Elaborado por: Wilson Echeverría

TABLA No. 4.1.30.

GST-08B
Respaldos de Información

PROPÓSITO	FCE	INDICADOR
Garantizar el respaldo de los documentos que se generen en las diferentes áreas de la Institución.	Realizar escaneo y copia digital de todos los documentos que formen parte del proceso productivo del Centro Comunitario.	(# total de documentos digitalizados / # total de documentos recibidos para digitalizar) x 100
	Realizar el respaldo en disco compacto de los documentos que así lo requieran.	(# total de documentos digitalizados / # total de documentos recibidos para digitalizar) x 100

Elaborado por: Wilson Echeverría

TABLA No. 4.1.31.

GST-08C

Soporte de Usuario

PROPÓSITO	FCE	INDICADOR
Asesorar a los usuarios de en el manejo de los bienes informáticos, logrando dar solución a cualquier tipo de problema que hubiere.	Dar solución a todos los reportes de ayuda para el usuario del programa.	(# total de reportes solucionados / # total de reportes recibidos) x 100
	Realizar la capacitación para el buen uso del programa que se necesita para cada departamento.	(Usuarios capacitados / Usuarios programados para capacitación) x100

Elaborado por: Wilson Echeverría

Factores Críticos de Éxito para el proceso de GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN

(GDM-09)

TABLA No. 4.1.32.

GDM-09A

Adquisiciones

PROPÓSITO	FCE	INDICADOR
Despachar a las diferentes áreas del Centro Comunitario los recursos necesarios para su buen funcionamiento.	Determinar que no existan pedidos con algún tipo de problema.	(# productos generados sin problemas / Total de pedidos en el período) x 100
	Tener una efectividad de entrega a tiempo de las mercaderías de los proveedores.	(# total de pedidos recibidos fuera de tiempo / Total de Pedidos recibidos) x 100

Elaborado por: Wilson Echeverría

TABLA No. 4.1.33.

GDM-09B
Bioseguridad

PROPÓSITO	FCE	INDICADOR
Mantener las áreas del Centro Comunitario bajo los protocolos de desinfección y limpieza.	Cumplir a cabalidad el protocolo de Bioseguridad implantado en el Centro.	(# de normas de bioseguridad cumplidas / # total de normas de bioseguridad) x 100
	Realizar un correcto despacho del material tóxico que genera las actividades del Centro Comunitario.	(# kilogramos de desecho tóxico en el período / # total de kilogramos de capacidad de contención del Centro) x 100

Elaborado por: Wilson Echeverría

TABLA No. 4.1.34.

GDM-09C
Farmacia Externa

PROPÓSITO	FCE	INDICADOR
Realizar el expendio de medicamentos e insumos solicitados por los pacientes externos.	Cumplir con el presupuesto de ventas de medicamentos a pacientes externos.	(# ventas acumuladas / Inventario promedio)x 100
	Realizar una correcta revisión de los medicamentos aprobados por la ley.	(# de medicamentos aprobados / # total de medicamentos) x 100

Elaborado por: Wilson Echeverría

TABLA No. 4.1.35.

GDM-09D
Farmacia Interna

PROPÓSITO	FCE	INDICADOR
Abastecer de medicamentos e insumos a las diferentes áreas del Centro Comunitario.	Realizar una correcta utilización de las mercancías e insumos en el período.	[(Inventario final / Utilización Promedio) x 30 días)] x 100
	Determinar las posibles irregularidades del inventario usado con el inventario real.	[(Valor Diferencia $ / Valor total de Inventarios)] x 100

Elaborado por: Wilson Echeverría

TABLA No. 4.1.36.

GDM-09E
Mantenimiento de Infraestructura y Equipos

PROPÓSITO	FCE	INDICADOR
Mantener los parámetros para el adecuado funcionamiento de la infraestructura y equipos.	Determinar las horas de producción de los equipos del Centro Comunitario.	(# total de horas en producción / Total de hora programadas) x 100
	Cumplir cabalmente con las calibraciones programadas en un período.	(# de calibraciones realizadas / # de calibraciones programadas) x 100

Elaborado por: Wilson Echeverría

ANEXO No.06

TABLERO DE CONTROL DE INDICADORES

PROCESO	SUBPROCESO	INDICADOR	IMPACTO	SATISFACCION	FRECUENCIA	TOTAL
Gestión Estratégica	**Planificación Estratégica y Operativa**	(# Proyectos cumplidos / # Proyectos planificados) x 100	3	2	1	**7**
		(# total de estrategias implementadas / # total de estrategias programadas) x 100	3	2	1	**7**
	Revisión por la Dirección	(# de asistencia a reuniones del Comité de Calidad / # de reuniones programadas) x 100	1	2	2	**4**
		(Evaluación sobre la normativa / # total de empleados) x 100	3	2	2	**8**
	Medición de Satisfacción del Cliente	(# total de pedidos no entregados a tiempo / Total de Pedidos Despachados) x 100	3	3	3	**12**
		(# de encuestas enviadas / # de encuestas realizadas) x 100	1	2	1	**3**
Gestión de la Calidad	**Acciones Correctivas y Preventivas**	(# de AC que se implantaron / # de AC levantadas) x100	2	2	3	**7**
		[1-(# de AC que se repiten / # de AC levantadas)] x 100	1	2	1	**3**
	Auditoría Interna	(# de actividades realizadas / # de actividades programadas) x 100	1	1	1	**2**
		(# de reportes de auditoría realizados / # de reportes de auditoría identificados) x 100	1	1	1	**2**
	Control de Documentos y Registros	(# de reportes de auditoría realizados / # de reportes de auditoría identificados) x 100	2	2	1	**5**
	Control de Producto No Conforme	(Total de productos no conformes controlados en el periodo / Total de productos no conformes identificados en el periodo) x 100	2	2	2	**6**
Admisión	**Turnos**	(# NV devueltas / # NV emitidas) x 100	2	2	1	**5**
		(# NV para cambios / # NV emitidas) x 100	2	2	1	**5**
	Consulta Externa	(Total de pacientes atendidos/ Total de horas laboradas por médico) x 100	3	3	3	**12**
		(hora en la fue atendido el paciente – hora en la que ingreso el paciente)	3	3	3	**12**
	Trabajo Social	(# pacientes atendidos por convenio / # total pacientes atendidos) x 100	2	2	2	**6**
		(# total pacientes atendidos en trabajo social / # total pacientes atendidos) x 100	2	2	2	**6**
Servicios Médicos	**Laboratorio Clínico**	(# exámenes de laboratorio realizados a pacientes ambulatorios / Total de Consultas Médicas) x 100	3	3	3	**12**
		(# exámenes de laboratorio realizados por ingreso / Total de ingresos) x 100	3	3	3	**12**
	Cirugía	(# Cirugías Realizadas / # Cirugías Programadas) x 100	3	3	3	**12**
		(# Cirugías Suspendidas / # Cirugías Programadas) x 100	3	3	3	**12**
	Tratamiento	(Total de pacientes atendidos / Total días del periodo) x 100	3	3	3	**12**
		(Pacientes atendidos por 1era vez / Total de pacientes atendidos) x 100	2	2	3	**7**
	Hospitalización	Sumatoria (Fecha de Egreso – Fecha de Ingreso) / Total de Pacientes	2	3	3	**9**
		(# Total de egresos de pacientes / # Total de Pacientes atendidos) x 100	1	2	3	**5**
	Imagen	(# de estudios de radiología realizados a pacientes ambulatorios / # total de consultas) x 100	3	3	3	**12**
		(# estudios de Imagenología realizados por ingresos / Total de Ingresos) x 100	2	3	3	**9**

Elaborado por: Wilson Echeverría

PROCESO	SUBPROCESO	INDICADOR	IMPACTO	SATISFACCION	FRECUENCIA	TOTAL
Egresos	**Traslado**	(# pacientes trasladados / # de pacientes atendidos) x 100	2	2	1	**5**
		(# pacientes atendidos por traslado / # de solicitudes de traslado de pacientes recibidas) x100	2	2	1	**5**
	Defunción	(# total de defunciones hospitalarias / # total de pacientes atendidos en hospitalización) x 100	3	2	1	**7**
		(# total de defunciones en procedimiento quirúrgico / # total de pacientes atendidos en cirugía) x 100	3	2	1	**7**
	Alta	(# total de egresos por período / # días del período) x 100	2	2	1	**5**
		(# de pacientes con seguimiento / # total de pacientes con alta) x 100	2	3	2	**8**
Gestión de RRHH	**Capacitación del Personal**	(Total de Horas de Capacitación / Total de Trabajadores) x 100	3	2	1	**7**
		(Total Inversión / Total de Trabajadores) x 100	3	2	1	**7**
	Desvinculación	(# personal desvinculado / Total nómina) x 100	2	1	1	**3**
		(# total de personal desvinculado por despido / total nómina) x 100	2	1	1	**3**
	Nómina	(# obligaciones laborales pagadas puntualmente / # total de obligaciones pagadas) x100	2	2	3	**7**
		(# total de empleados pagados / nómina) x 100	2	2	3	**7**
	Selección de Personal	(# de personal contratado / Total puestos ofertados) x 100	3	3	1	**10**
		(# competencias aspirante / # total de competencias elegidas en el perfil) x 100	3	3	1	**10**
	Evualuación	(# de competencias desarrolladas del puesto en el período / # total de competencia del puesto) x 100	3	2	3	**9**
		(# total de horas de ausencia / # de horas necesarias en el puesto) x 100	2	2	3	**7**
Gestion de Finanzas	**Facturación**	(# facturas emitidas con errores / # Total de facturas emitidas) x 100	3	2	1	**7**
		(# total facturas / # total de facturas generadas) x 100	2	2	3	**7**
	Contabilidad	(Patrimonio / Activo Total) x 100	3	3	1	**10**
		[1-(# de ajustes realizados / total de registros contables)] x 100	2	2	3	**7**
	Pagos	(# total de gastos sin respaldo / # total de gastos efectuados en el período) x 100	3	2	3	**9**
		(# de pagos que se realizan por débito o transferencia /# total de obligaciones con terceros) x 100	2	2	3	**7**
	Control de Activvos	[(Utilidad Neta / Total Venta Activos) x (Total Ventas / Activo Total)] x 100	3	2	1	**7**
		(Total Ventas / Activo Fijo Neto Tangible) x 100	3	2	1	**7**
	Presupuesto	(Ingresos Totales ejecutados / Ingresos Totales Presupuestados) x 100	2	1	3	**5**
		(Egresos Ejecutados / Egresos Presupuestados) x 100	2	1	3	**5**

Elaborado por: Wilson Echeverría

Gestión de Sistemas	**Mantenimiento H&S**	(# total de reportes solucionados / # total de reportes recibidos) x 100	2	2	1	**5**
		(# mantenimientos realizados / # mantenimientos programados) x 100	2	3	1	**7**
	Respaldos de Información	(# total de documentos digitalizados / # total de documentos recibidos para digitalizar) x 100	2	2	1	**5**
		(# total de documentos respaldados en CD / # total de documentos para respaldar) x 100	2	2	1	**5**
	Soporte de Usuario	(# total de reportes solucionados / # total de reportes recibidos) x 100	2	2	1	**5**
		(Usuarios capacitados / Usuarios programados para capacitación) x100	3	2	1	**7**
Gestión de Administración	**Adquisiciones**	(# productos generados sin problemas / Total de pedidos en el período) x 100	3	3	3	**12**
		(# total de pedidos recibidos fuera de tiempo / Total de Pedidos recibidos) x 100	3	2	1	**7**
	Bioseguridad	(# de normas de bioseguridad cumplidas / # total de normas de bioseguridad) x 100	3	3	3	**12**
		(# kilogramos de desecho tóxico en el período / # total de kilogramos de capacidad de contención del Centro) x 100	3	3	3	**12**
	Farmacia Externa	(# ventas acumuladas / Inventario promedio)x 100	3	2	3	**9**
		(# de medicamentos aprobados / # total de medicamentos) x 100	3	3	3	**12**
	Farmacia Interna	[(Inventario final / Utilización Promedio) x 30 días)] x 100	2	3	3	**9**
		[(Valor Diferencia $ / Valor total de Inventarios)] x 100	2	2	3	**7**
	Mantenimiento Infraestructur/Equipos	(# total de horas en producción / Total de hora programadas) x 100	3	2	1	**7**
		(# de calibraciones realizadas / # de calibraciones programadas) x 100	2	2	1	**5**

Elaborado por: Wilson Echeverría

ANEXO No. 07

Formulario LISTA DE ACTIVIDADES E IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES CLAVES

Nombre del puesto Fecha

Analistas Hoja

No.	Liste todas las actividades desempeñadas en la posición	F	Cm	Ce	V	Total

ANEXO NO. 08[2]

FORMATO EVALUACIÓN AL PERSONAL SOBRE LA NORMATIVA

Responda a las siguientes preguntas:

1. **¿Qué es la norma ISO 9001?**
2. **¿Qué es un sistema de gestión de la calidad?**
3. **¿Para qué sirve un sistema de gestión de la calidad?**
4. **¿Qué tipo de organizaciones pueden implementar el sistema de gestión conforme a los requisitos de ISO 9001?**
5. **¿Cómo puedo documentar e implementar el sistema de gestión de calidad?**
6. **¿Cuánto puede tardar en documentar, implementar y obtener la certificación ISO 9001?**
7. **¿Qué es la certificación?**
8. **¿Quién me puede certificar?**
9. **Cuánto tiempo tiene validez el certificado?**
10. **¿Existen productos certificados ISO 9001?**
11. **¿Qué es un proceso?**
12. **¿Qué significa el enfoque basado en proceso?**

[2] IGNACIO GÓMEZ, 2009, [http://www.hederaconsultores.com/docs/Preguntas_frecuentes_ISO_9001.pdf], PREGUNTAS FRECUENTES ISO 9001:2008, ESPAÑA

ANEXO No. 09

Formato encuesta Satisfacción Cliente Interno

1. **En lo referente a el espacio físico donde usted labora considera que es:**

    - Muy Confortable
    - Confortable
    - Normal
    - Incómodo

2. **¿Dispone usted de todos los recursos para la realización de su trabajo?**

    - Totalmente de a cuerdo
    - De acuerdo
    - En desacuerdo

3. **¿Cree usted que comprende a cabalidad los objetivos del departamento en el que trabaja?**

    - Muy bien
    - Bien
    - Comprendo
    - No comprendo

4. **¿Cree usted que el Jefe al cual reporta sus actividades tiene una mentalidad abierta al intercambio de ideas y opiniones con sus subordinados?**

    - Totalmente de a cuerdo
    - De acuerdo
    - En desacuerdo

5. **¿Cómo usted describiría el clima organizacional de su departamento?**

    - Muy bueno
    - Bueno
    - Regular
    - Malo

6. **¿Cómo describiría al Centro Comunitario como un lugar para trabajar?**

    - Muy bueno
    - Bueno
    - Regular
    - Malo

7. **¿La Capacitación que se le ofrece en la Organización es la requerida para cumplir el 100% de sus funciones de una manera eficaz y eficiente?**

    - Totalmente de acuerdo
    - De acuerdo
    - En desacuerdo

8. **¿Está usted satisfecho con el salario que se le otorga?**

    - Totalmente de acuerdo
    - De acuerdo
    - En desacuerdo

9. **Por favor escriba aquí cualquier comentario que considere importante**

Formato encuesta Satisfacción Cliente Externo

1. **¿Es su primera visita a la Centro Comunitario?**

   - Sí
   - No

2. **¿Con que referencias conoció los servicios del Centro Comunitario?**

   - Familiares
   - Cercano al Domicilio
   - Recomendación de algún médico
   - Otros. Especifique

3. **¿Con respecto a los servicios que ofrece el Centro Comunitario, cómo los describiría?**

DESCRIPCIÓN	CALIFICACIÓN		
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR
1. Agilidad para obtener una cita			
2. El horario de atención es conveniente			
3. El tiempo de espera para ser atendido			
4. Instalaciones adecuadas para su necesidad			
5. Las instalaciones son limpias y ordenadas			
6. Existe acceso para discapacitados			
7. Responden a todas sus inquietudes en información			
8. Cómo califica el costo por los servicios prestado			

4. **¿Recomendaría a sus conocidos acceder a los servicios del Centro Comunitario?**

   - Sí
   - No

5. **Escriba aquí cualquier sugerencia**