

METODOLOGÍA PARA IMPLEMENTAR PROCESOS

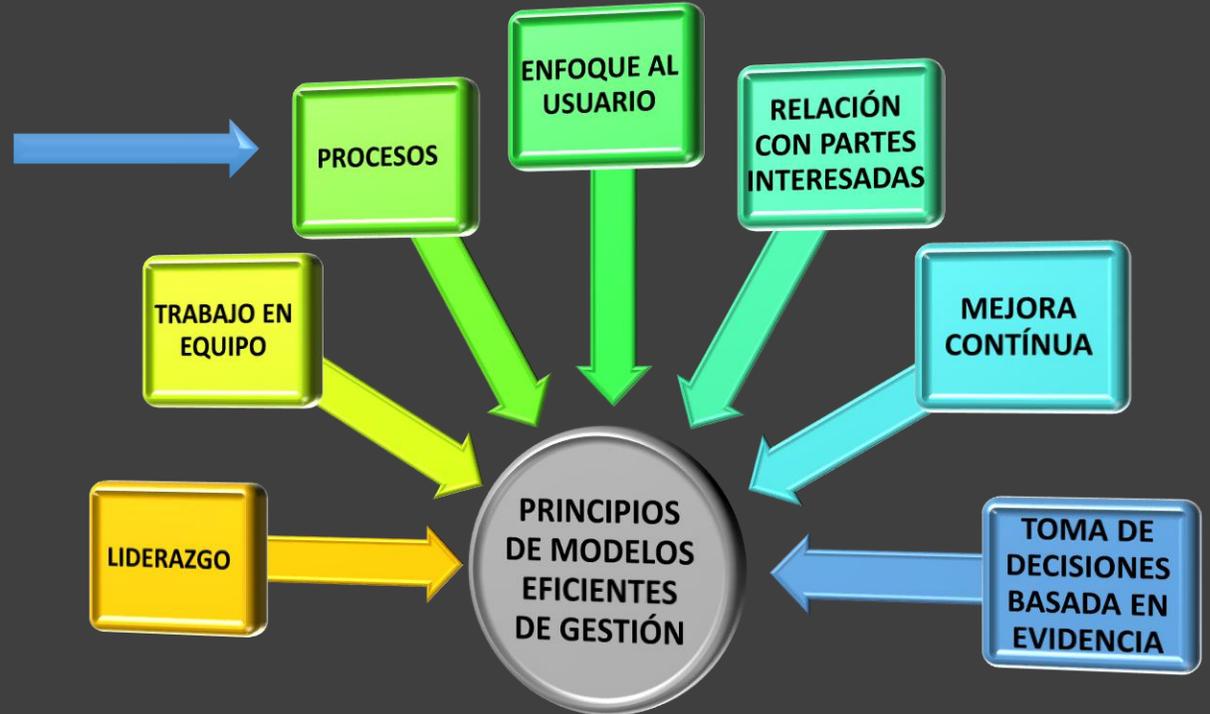
UNIDAD DE CALIDAD

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN

MINSAL



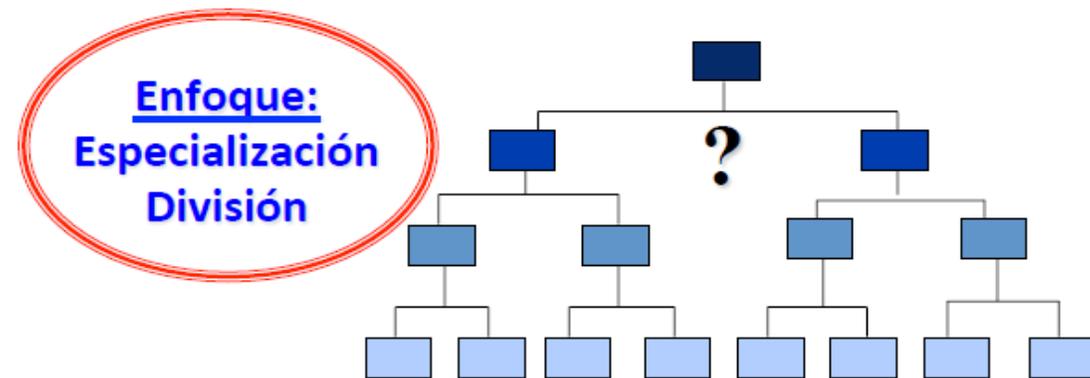
FUNCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN TRADICIONAL



TIPOS DE ORGANIZACIONES

TRADICIONAL,
FUNCIONAL,
VERTICAL

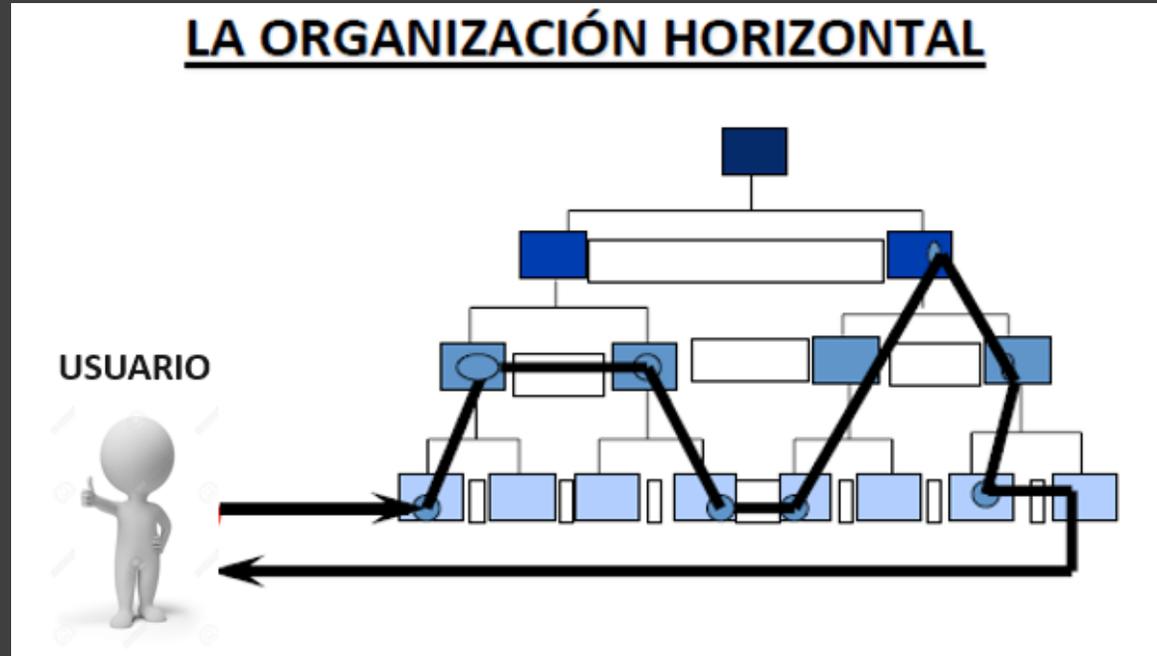
LA ORGANIZACIÓN VERTICAL



¿Qué le falta al Organigrama para ser representativo de la Empresa?

1. **No** aparecen los Usuarios ni proveedores.
2. **No** se ven los productos y servicios.
3. **No** se percibe nada del flujo de trabajo.

VISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN COMO UN SISTEMA



- Las mayores oportunidades para mejorar el trabajo suelen estar en los **contactos funcionales**
- La principal labor de los jefes es **gestionar los espacios en blanco** que quedan entre los departamentos o áreas.
- **El espacio en blanco**, es la clara definición de los Requisitos (necesidades y expectativas) y los productos entre dos entidades, por ejemplo:
 - Entre dos departamentos
 - Entre la institución y el usuario
 - Entre la institución y un proveedor

Está demostrado que para que una organización evolucione, debe verse como un sistema.

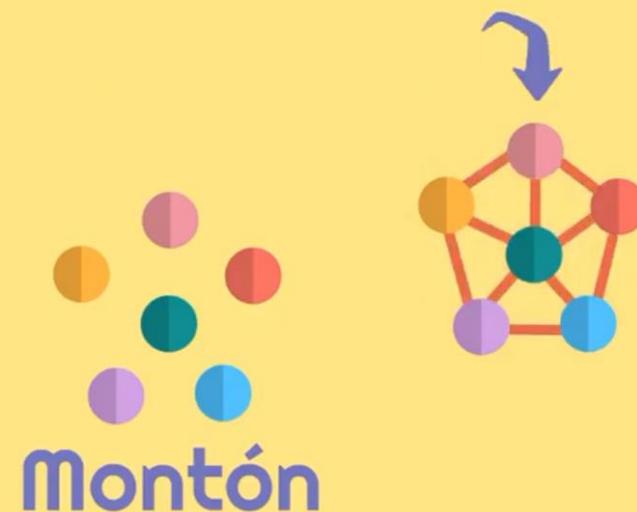
Cada integrante debe estar consciente de que forma parte del mismo.

Esto logra que cada persona sepa que está ayudando a alcanzar el objetivo de la organización y no solamente haciendo un trabajo

El resultado de UNO afecta a TODOS

SISTEMA

Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan.



PROCESO

Conjunto de procedimientos mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Es un conjunto de actividades:

1. Que cruzan diferentes **departamentos** y **funciones** dentro de una empresa,
2. Que tiene una **duración** determinada de tiempo: (Tiempo Ciclo)
3. Que es realizado en un **lugar**,
4. Que tiene identificado sus **entradas y salidas**,
5. Que produce un **resultado** y que debe estar orientado a la **satisfacción del usuario**
6. Que tiene una razón de existir (**propósito**) y
7. Que sus actividades pueden ser desempeñadas en forma **secuencial** o en **paralelo**.





Característica de la gestión por procesos:

1. Integra las responsabilidades sobre los procesos, no a las funciones:
 - **Productividad del conjunto** frente a la productividad individual (**Eficacia** global frente a Efectividad parcial).
 - Organización en torno a **resultados**, no a tareas.
2. Articula **actividades necesarias para brindar los servicios** y productos requeridos por el usuario.
3. Controla y mide la actuación (Calidad, Costo y plazo) y la pone en relación con el valor añadido percibido por el usuario y su **satisfacción**.
4. **Implementa e impulsa la mejora**.

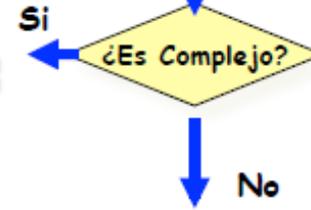
Enfoque deductivo de la Gestión

SISTEMA:
CONJUNTO DE PROCESOS

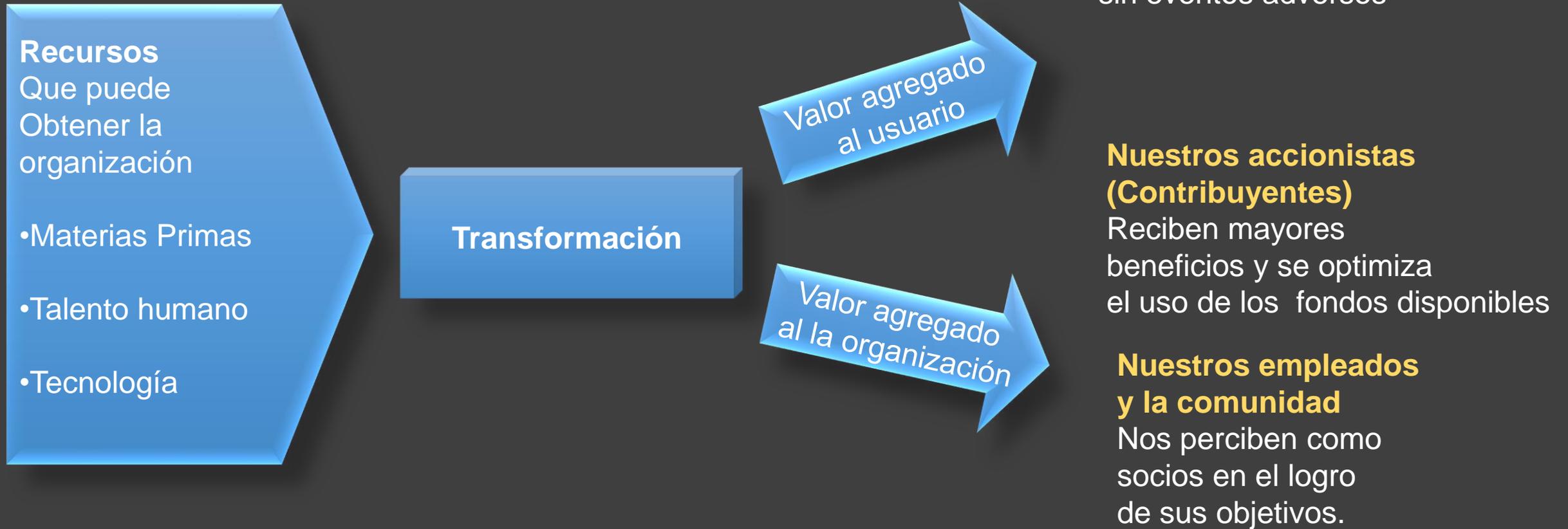
PROCESO:
CONJUNTO DE SUBPROCESOS

SUBPROCESO:
**CONJUNTO DE
PROCEDIMIENTOS**

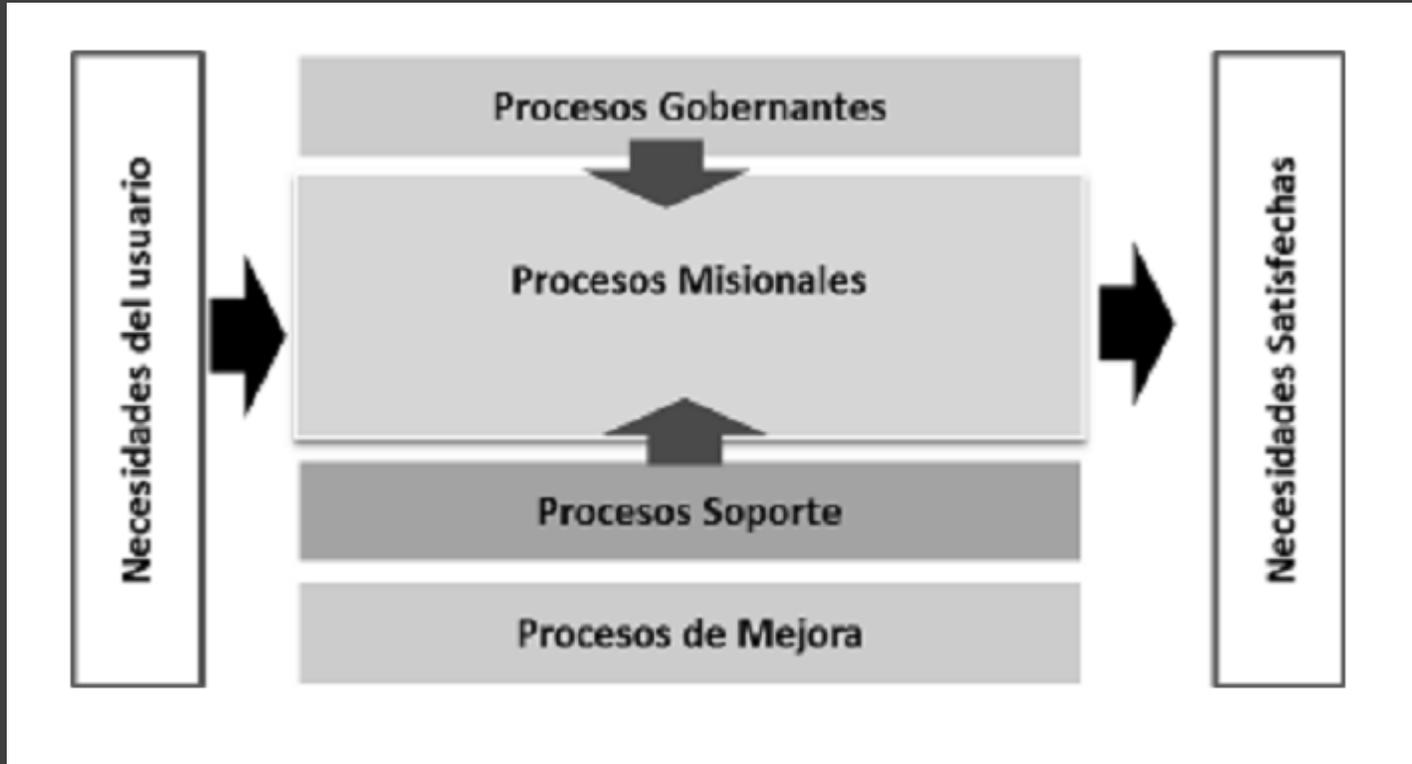
PROCEDIMIENTO:
Forma especificada de
hacer una **ACTIVIDAD**



VALOR AGREGADO



TIPOS DE PROCESOS



SINÓNIMOS

Gobernantes: Estratégicos

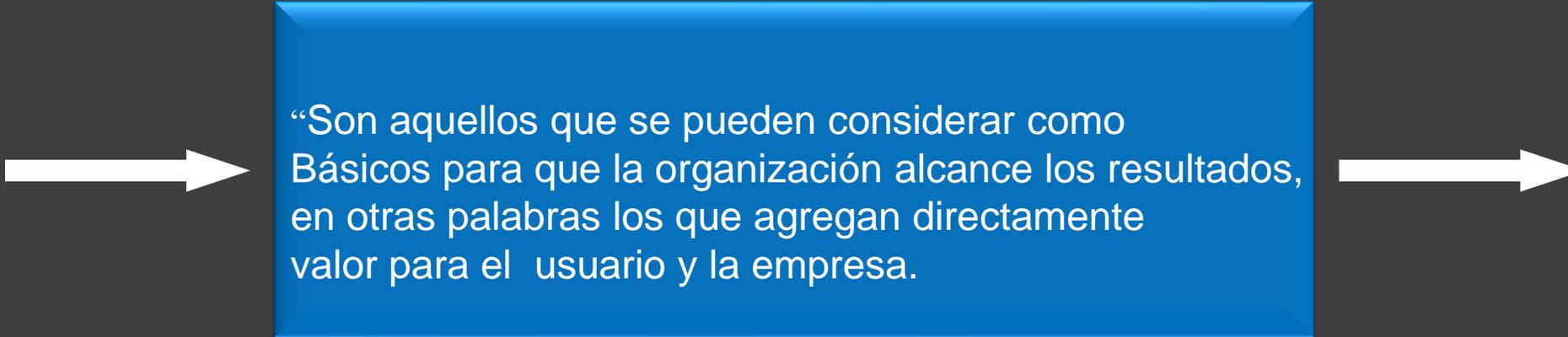
Misionales: Estratégicos, claves, de negocio, cadena de valor.

Soporte: Apoyo

Mejora: Control

La cadena de valor identifica y establece la secuencia de los procesos que contribuyen directamente a satisfacer las necesidades y requerimientos del usuario y cumplir con los objetivos estratégicos de la organización.

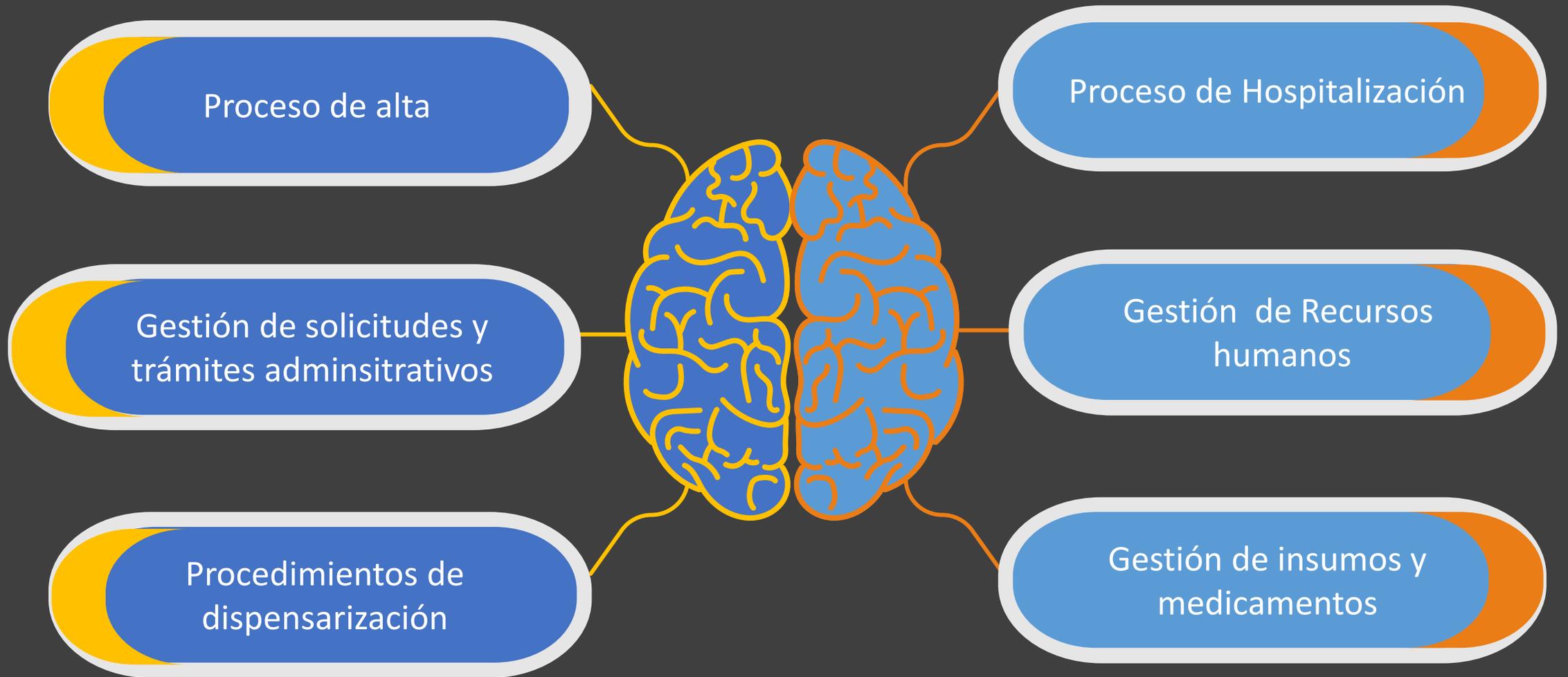
NEGOCIOS , CLAVES, MISIONALES



“Son aquellos que se pueden considerar como Básicos para que la organización alcance los resultados, en otras palabras los que agregan directamente valor para el usuario y la empresa.

- Prestación de servicios de salud
- Promoción de la salud

INNOVACIÓN



PROCESOS ESTRATEGICOS

“Son los relacionados con la dirección, gestión y desarrollo de la organización”.

- Gestión estratégica
- Gestión de la calidad
- Desarrollo del recurso humano
- Innovación

PROCESOS DE APOYO

Son los que apoyan a los procesos CLAVES de la Empresa, entregando servicios y recursos requeridos por los procesos claves para operar.

- Sistemas informáticos
- Talento humano
- Control de costos
- Mantenimiento

PROCESOS DE CONTROL

Aquellos que garantizan la implementación del sistema de gestión, que los procesos se desarrollen conforme a lo establecido, controlar riesgos y disminuir No conformidades con los objetivos de la institución

- Auditorías clínicas
- Auditorías internas
- Auditorías de calidad

CONDICIONES

GESTIÓN DEL CAMBIO

Documentación

- Asegurar el compromiso de la alta dirección
- Fortalecer el órgano responsable de la implementación de los procesos
- Asegurar los recursos
- Contar con objetivos estratégicos claramente establecidos
- Revisión exhaustiva de normativa vigente

Implantación

- Sensibilizar a la organización
- Hacer partícipes a los involucrados en las mejoras
- Capacitar a los involucrados en la implementación
- Definir roles y responsables
- Elaborar el plan de trabajo
- Monitoreo, medición y análisis de la implementación

Gestión por procesos

- Asegurar los procesos (Ajuste Organigrama, MOF)
- Institucionalizar la gestión por procesos (POA, PEI, NTCIE)
- Mejorar los procesos
- Certificación

METODOLOGÍA PARA LA IMPLANTACIÓN DE PROCESOS

PRIMERA FASE

DOCUMENTACIÓN

1. INDUCCIÓN Y SENSIBILIZACIÓN
2. IDENTIFICAR LOS PROCESOS
3. MAPEAR LOS PROCESOS
4. CARACTERIZAR LOS PROCESOS

SEGUENDA FASE

IMPLEMENTACIÓN

5. EJECUTAR, MEDIR Y REGISTRAR LOS PROCESOS
6. CONTROLAR Y ANÁLIZAR
7. ASEGURAR LOS PROCESOS
8. MEJORAR LOS PROCESOS

Elementos de la Documentación de Procesos

Producto Manual de procesos y procedimientos

Inducción y sensibilización

- Por niveles, estratégico (apoyo y delegación), táctico y operativo (apoyo y participación)
- Gestión del cambio
- Cultura organizacional
- Gestión por procesos, mapeo, mejora continua, indicadores,

Identificación de Procesos

- Adecuada visión de la organización como un sistema de procesos interrelacionados y articulados.
- Equipo conformado por involucrados y multidisciplinario
- Documentación robusta

Mapeo de Procesos

- Debe utilizarse un método estructurado, **participativo** que permita establecer las “relaciones funcionales” y como eje el flujo del usuario
- Visualizarlo de forma gráfica y mejorarlo con los involucrados

Caracterización de los Procesos

- Establece objetivo, **propietarios**, metas, indicadores, entradas y salidas
- Se determinan los procedimientos a documentar por responsables.

Elementos de la **Implantación** de Procesos

Implementación, Registro y Medición de los Procesos

- Identificación de indicadores KPI (key performance indicator) INDICADORES CLAVES (NO INDICADOR POR ACTIVIDAD)

Control y Análisis de procesos

- Monitoreo de procesos, y reflejar las mediciones en cuadros de mando por equipo y responsable del proceso
- Analizar razones de desviaciones u oportunidades de mejora y tomar acciones sobre las desviaciones detectadas

Aseguramiento de los Procesos

- Estandarización y garantía de cumplimiento de los procedimientos o subprocessos, empoderamiento

Mejora de los Procesos

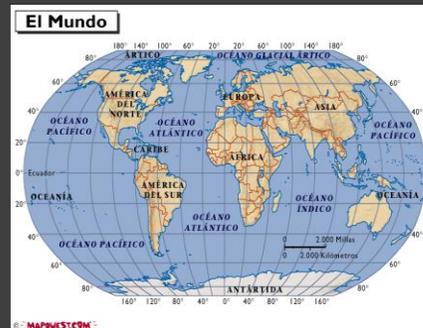
- Mejora continua, acortar pasos, innovar, participación de los involucrados,

“Lo que no se puede definir no se puede medir, lo que no se puede medir no se puede mejorar, y lo que no se puede mejorar, se puede deteriorar”

Lord Kelvin

MAPAS DE PROCESOS

Son **herramientas gráficas** que tratan de diagramar en niveles los procesos Institucionales con el objeto de **identificarlos, comprenderlos, analizarlos y mejorarlos**





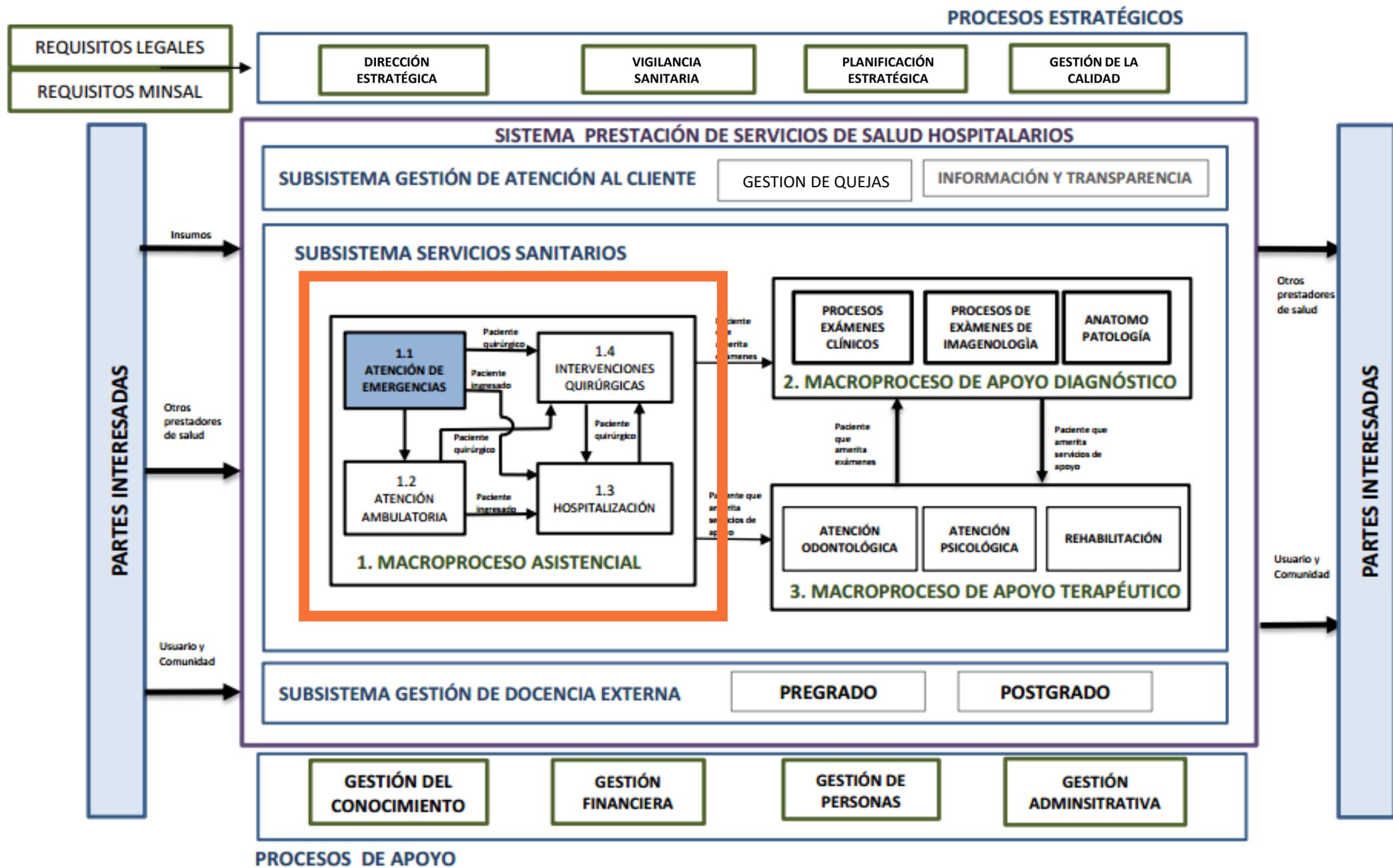
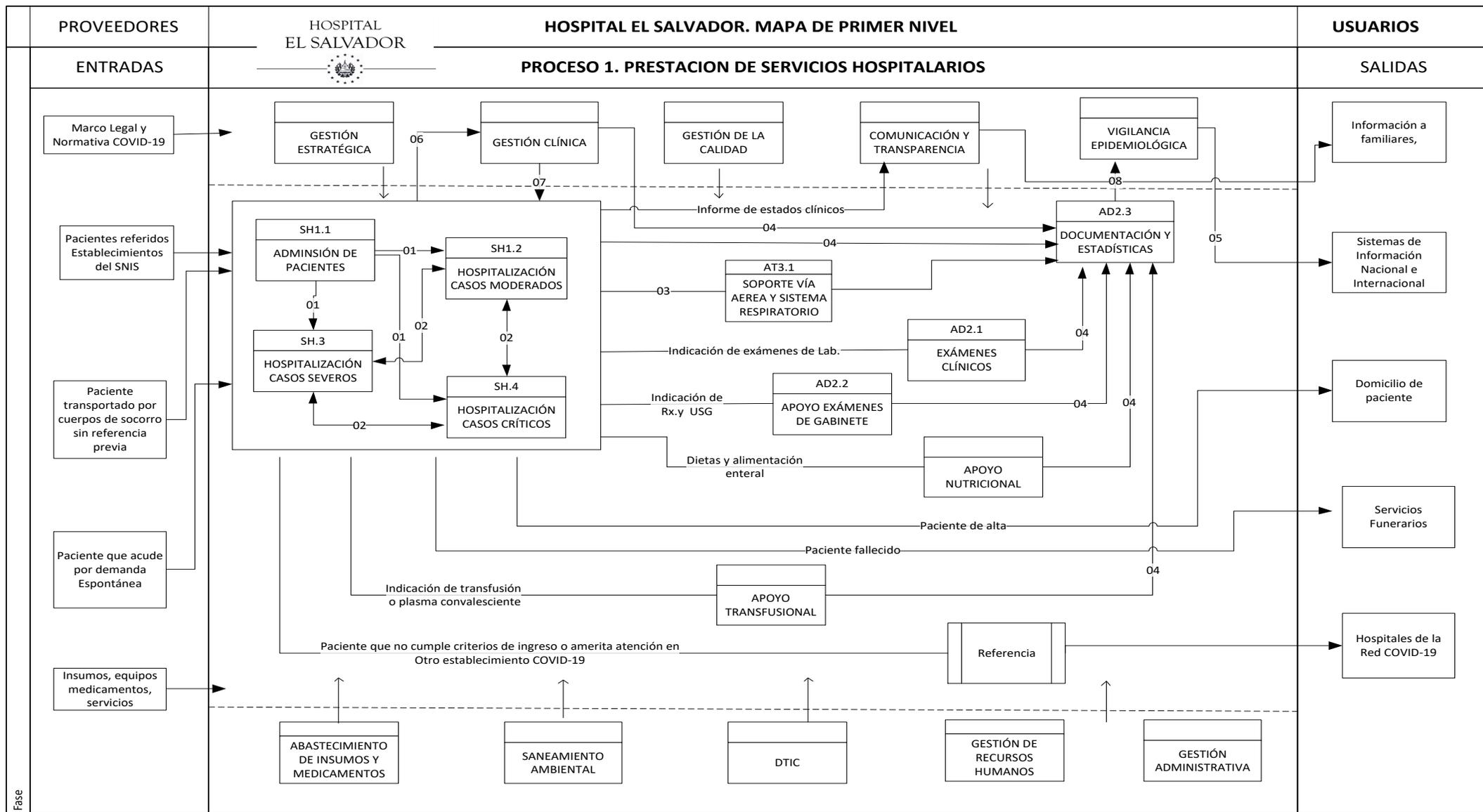


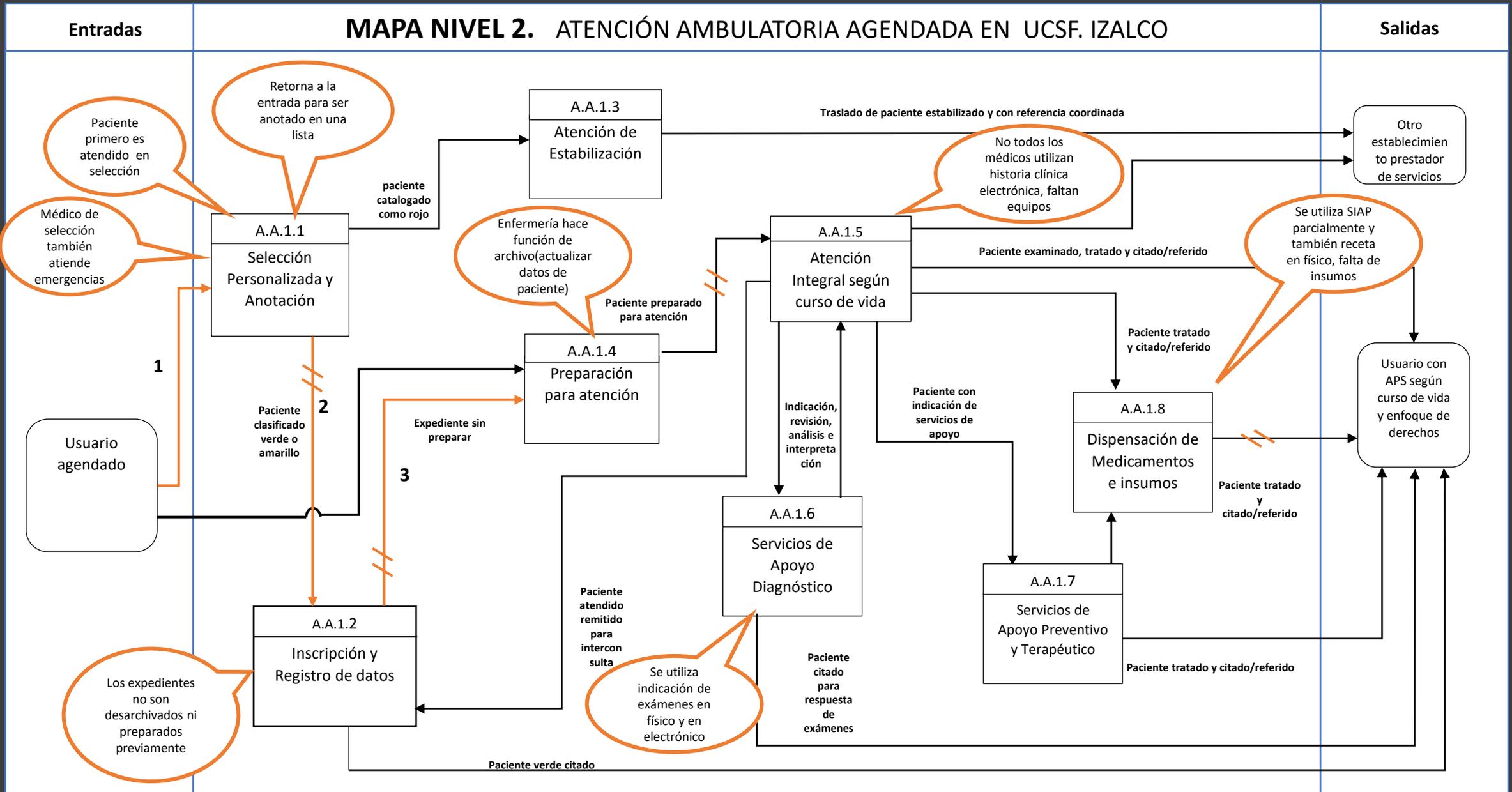
Figura 9. Nivel 0. Sistema Prestación de servicios de salud

MAPA NIVEL 1
PROCESOS
MISIONALES



Fase

- 01 Paciente Evaluado, estabilizado y con trámite de ingreso completo al área definida según estado clínico.
- 02 Paciente trasladado a otro servicio según evolución (mejoría o deterioro) y necesidad de complejidad de atención.
- 03 Indicación de cuidado de vía aérea o soporte respiratorio de mediana o alta complejidad.
- 04 Registro electrónico de evaluaciones, procedimientos, atenciones, prescripciones, tratamientos, resultados de exámenes y todas las actividades que conforman el expediente clínico del usuario.
- 05 Expedientes clínicos consolidados, informes requeridos por sistemas de información de MINSAL. Reportes epidemiológicos. Estadísticas Hospitalarias, datos requeridos por trabajo social para informes de estado clínico y fallecimiento a familiares.
- 06 Informes de evaluaciones de pacientes a especialistas de centros de monitoreo, reportes de resultados de exámenes de gabinete y de laboratorio, informes de procedimientos e intervenciones.
- 07 Indicaciones de especialistas de centro de monitoreo a ser cumplidas por personal de atención directa.
- 08 Tablas de salida para análisis, datos estadísticos de interés epidemiológico.

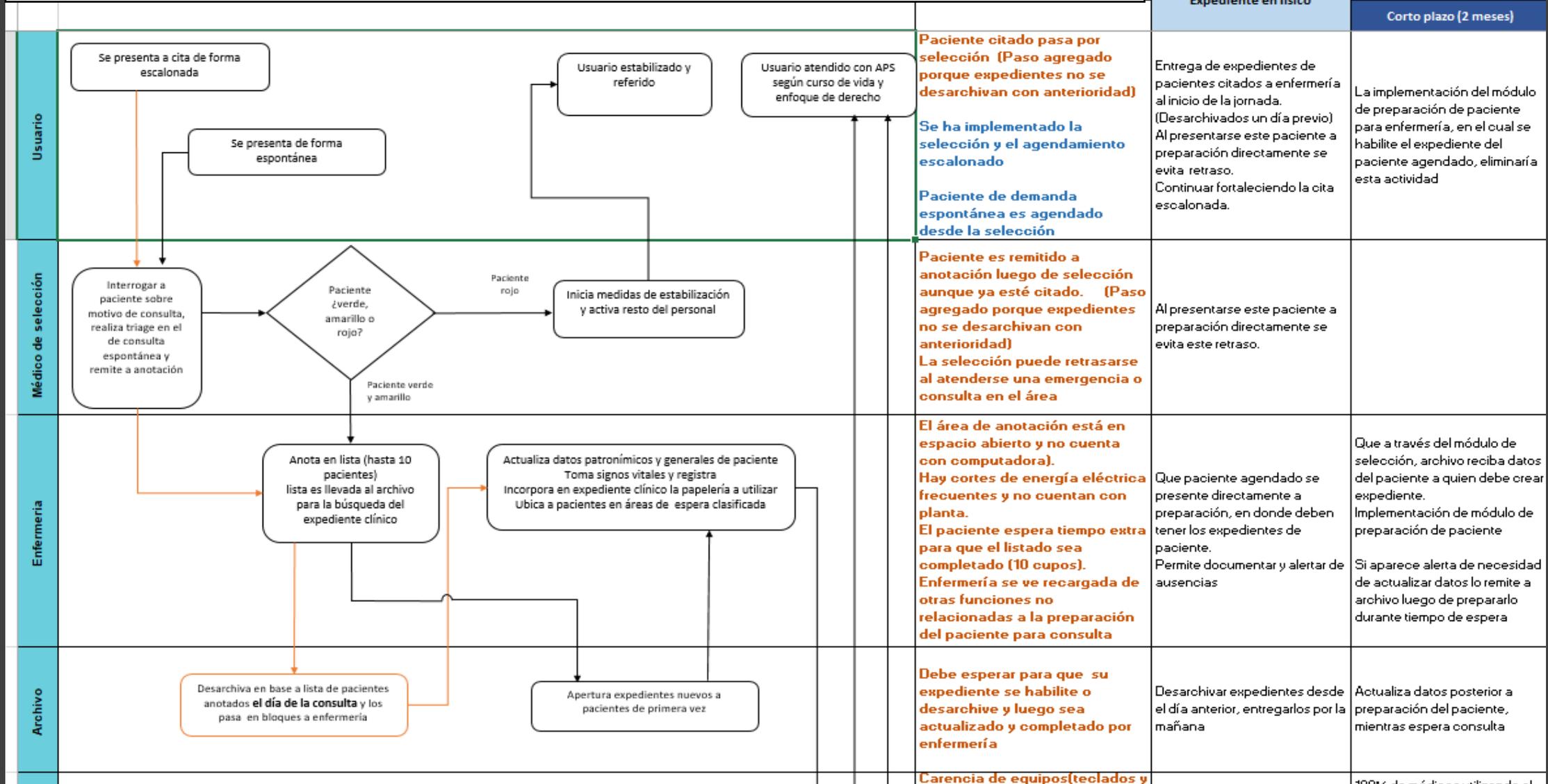


En negro: Deber ser en base a metodología vigente

Naranja: Hallazgos diferentes a lo vigente

≡ Cuello de botella

NIVEL 3. DIAGRAMA DE FLUJO CON FUNCIONES CRUZADAS



HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS



FORMATO DE MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

¡¡DOCUMENTACIÓN!!

 MINISTERIO DE SALUD GOBIERNO DE EL SALVADOR	Macroproceso al que pertenece	Código
	Proceso o subproceso	Versión 00
	Nombre del documento	Página 1 de 3

APROBACIONES			
FUNCIÓN	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Elaborado por			
Revisado por			
Aprobado por			

CONTENIDO

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE.....	2
3. REGULACIONES Y REQUISITOS LEGALES (lineamientos guías, protocolos, normas):	2
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....	2
5. CONSIDERACIONES ESPECIALES.....	2
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	2
7. DIAGRAMA DE FLUJO	2
8. HISTORIAL DE CAMBIOS	3
9. BIBLIOGRAFÍA.....	3
10. ANEXOS.....	3



Aquello que vale la pena, requiere su tiempo.