



Procedimiento:			CALIDAD EN LOS SERVICIOS
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración Social	Unidad Responsable: Dirección de Rehabilitación y Medicina Social	
Revisión 03	Fecha de vigencia 26-10-2011	Código PCREE-10	

1. PROPÓSITO.

Este procedimiento establece los lineamientos a través de los cuales se lleva a cabo la elaboración y seguimiento del Programa de Calidad Anual enfocado a la mejora de los servicios que proporciona el Centro de Rehabilitación y Educación Especial.

2. ALCANCE.

Este procedimiento aplica a todas las áreas del CREE.

En este procedimiento participan fundamentalmente la Dirección General y el Comité de Calidad del CREE.

El procedimiento inicia cuando la Dirección General revisa el PCA del período anterior a fin de realizar el del año en curso y termina cuando se analizan los niveles de logro alcanzados a fin de programar nuevas metas.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

Todas las áreas del CREE establecen el compromiso de enfocar esfuerzos al logro de los objetivos que plantea el Programa de Calidad Anual.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- Ley sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social
- Ley General de Salud
- Ley de Integración Social de Personas con Discapacidad del Estado de Sinaloa

5. REGISTROS

Programa del Calidad Anual	RCREE-10.01
Minuta de Reunión del Comité de Calidad	RCREE-10.02
Circular	RCREE-10.03

6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Centro de Rehabilitación y Educación Especial (CREE): Es un centro no hospitalario que brinda servicios de rehabilitación e integración social a personas con discapacidad, así como servicios de prevención a personas en riesgo de presentar algún tipo de discapacidad.

SELLO	Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Número de Copia:	María del Rosario Rangel Uriarte Coordinadora del Comité de Calidad	Dr. Roberto Iván Avendaño Gálvez. Director de Rehabilitación y Medicina Social.	Sofía Irene Valdez Riveros Sánchez Directora General



Procedimiento:			CALIDAD EN LOS SERVICIOS		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia		Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración Social		Unidad Responsable: Dirección de Rehabilitación y Medicina Social	
Revisión 03		Fecha de vigencia 26-10-2011		Código PCREE-10	

D.I.F.- Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

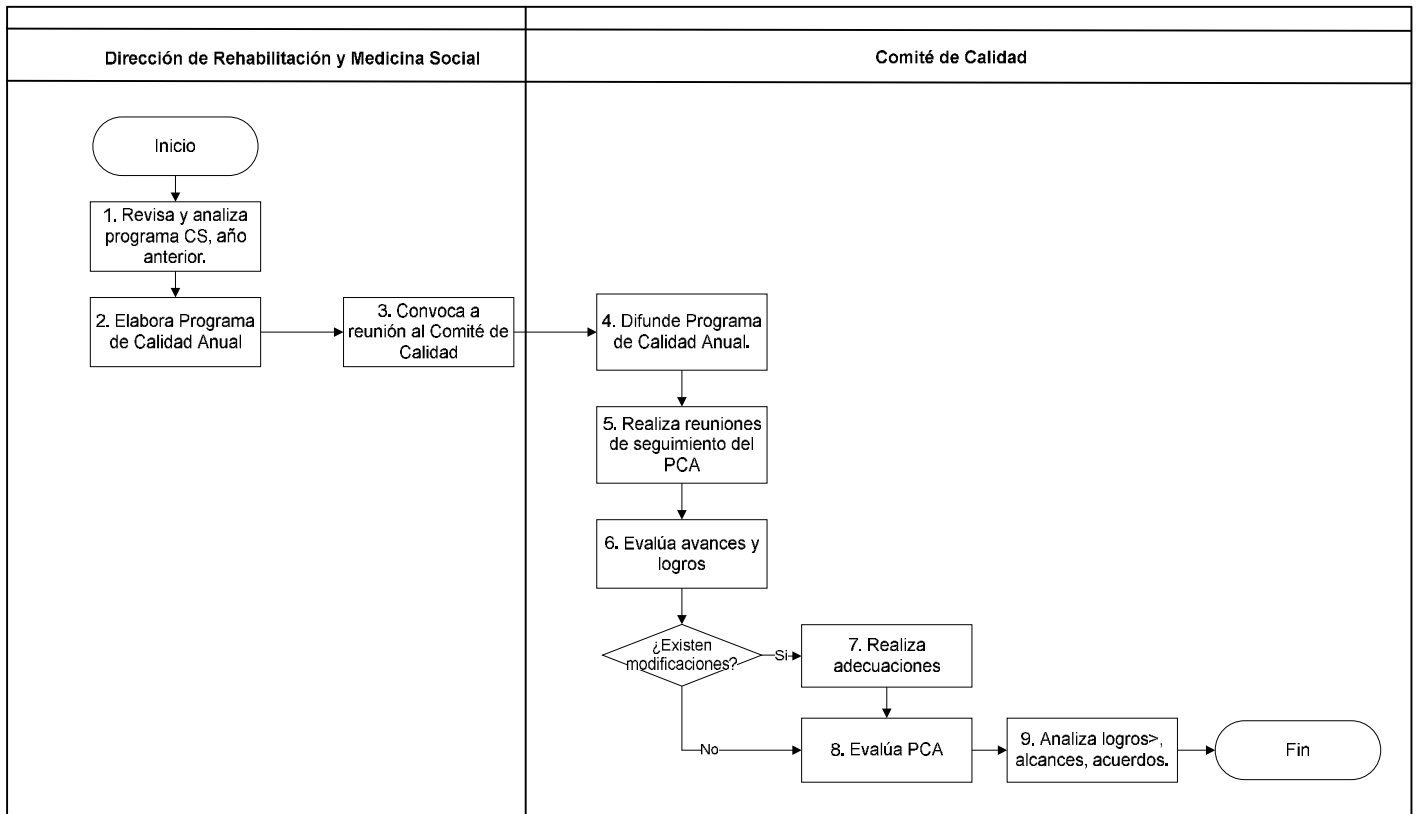
PCA: Programa de Calidad Anual

Usuario: Toda aquella persona que requiera y obtenga la prestación de servicios de atención médica.

Calidad en los servicios: Plena satisfacción del usuario y el prestador del servicio.

Mejora continua: Capacidad de renovarse constantemente para lograr objetivos.

7. DIAGRAMA DE FLUJO.



8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Responsable	Actividad	Tareas	Registro
Dirección de Rehabilitación y Medicina Social	1. Revisa y analiza PCA del año anterior	1.1 Verifica los logros alcanzados así como los resultados obtenidos. Revisa las metas y objetivos concluidos parcialmente. Lo anterior permite tener bases para emitir un diagnóstico de la situación.	

Procedimiento:			CALIDAD EN LOS SERVICIOS
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración Social	Unidad Responsable: Dirección de Rehabilitación y Medicina Social	
Revisión 03	Fecha de vigencia 26-10-2011	Código PCREE-10	

	2. Elabora Programa de Calidad Anual	2.1 Elabora Programa de Calidad Anual tomando como base la situación actual y las necesidades de servicio y su mejora.	Programa de Calidad Anual RCREE-10.01
	3. Convoca a reunión al Comité de Calidad	3.1 Se envía circular, con la finalidad de reunir al Comité de Calidad del CREE.	Circular RCREE-10.03
		3.2 En la reunión del Comité de Calidad, se da a conocer el Programa de Calidad Anual, y se plantean estrategias y responsabilidades para llevar a cabo las actividades planteadas en dicho programa.	
Comité de Calidad	4. Difunde Programa de Calidad Anual	4.1 Una vez que el Comité de Calidad conoce los pormenores del PCA, hace partícipe del mismo a todo el personal, definiendo compromisos para su cumplimiento.	
	5. Realiza reuniones de seguimiento del PCA	5.1 Realiza reuniones periódicas con el personal del Comité de Calidad, para dar seguimiento al Programa de Calidad Anual. (Las reuniones pueden ser mensuales o bimestrales, dependiendo las necesidades de la Dirección).	Minuta de Reunión del Comité RCREE-10.02
5.2 Se elaboran minutas de las reuniones del Comité de Calidad, en donde se registran los acuerdos de la reunión y se da seguimiento a los compromisos de la minuta anterior.			
Comité de Calidad	6. Evalúa avances y logros	6.1 Se evalúa cada 3 meses, los avances del Programa de Calidad Anual. (se evalúa lo programado con lo realizado)	
		6.2 Se revisa el programa de calidad anual, y se determina si se modifica las actividades de dicho programa. ¿Existen modificaciones?, pasa a la actividad 7. ¿No existen cambios en el programa?, pasa a la actividad 8.	
	7. Realiza adecuaciones	7.1 El comité realiza las adecuaciones necesarias al programa, mismas que se socializan con los miembros del Comité de Calidad.	
	8. Evalúa PCA	8.1 Una vez concluido el período definido para la aplicación del PCA, se efectúa una evaluación a detalle de los logros conseguidos.	
	9. Analizan logros alcanzados.	9.1 Se analizan los logros alcanzados para cada una de las actividades del PCA.	
9.2. Establecen los acuerdos para la mejora continua del PCA, mismos que servirán de retroalimentación para la definición del siguiente programa.			
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

9. DOCUMENTACIÓN DE ACTIVIDADES CRÍTICAS

Actividad	Ejecutor	Proveedor	Cliente	Valor para el cliente	Atributo de calidad	Estándar de calidad	Indicador de desempeño	Periodicidad de medición
6. Evalúa avances y logros.	Comité de Calidad	Comité de Calidad	Comité de Calidad	Información veraz.	veracidad	25 % de avance programado en el periodo	Número de acciones realizadas /sobre numero de acciones programadas x 100	Trimestral

Procedimiento:			CALIDAD EN LOS SERVICIOS		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración Social	Unidad Responsable: Dirección de Rehabilitación y Medicina Social			
Revisión 03	Fecha de vigencia 26-10-2011	Código PCREE-10			

10. PRODUCTOS

Productos
Programa de Calidad Anual

11. CONTROL DE CAMBIOS.

Revisión	Fecha	Revisó	Aprobó	Descripción del cambio
01	30/10/2009	Miguel Ángel Jacobo	DRMS	Versión Inicial
02	02/06/200	CCC	DRMS	Se cambió el logotipo de la institución, modificación de formato de encabezado y pie de página; nombres de los titulares de la Dirección de Rehabilitación y Medicina Social y Dirección General
03	26/10/2011	CCC	DRMS	<p>Se cambió el nombre del Procedimiento "Servicios de calidad" por "Calidad en los servicios".</p> <p>Elemento 5 Registros y elemento 12 anexos. Se adiciona el registro: RCREE-10.03 Circular y se modifica el nombre del registro RCREE-10.02 Minuta de Reunión del comité a "minuta de reunión del comité de calidad.</p> <p>Elemento 8: Se eliminó el nombre del responsable de la actividad 1, 2 y 3 "Director General" por Director de Rehabilitación y Medicina Social".</p> <p>En la actividad 9 cambió <i>analizan niveles de logro, alcances, acuerdo</i> por Analizan logros alcanzados.</p> <p>En la tarea 1.1 cambió la palabra <i>Revisa</i> por Verifica.</p> <p>En la tarea 3.1 cambió la palabra <i>Difunde</i> por Se envía.</p> <p>En la tarea 3.2 cambió <i>En esta reunión se da a conocer el Programa de Calidad Anual y en el se plasman estrategias y responsables de ponerlas en marcha y seguimiento</i> por En la reunión del Comité de Calidad, se da a conocer el Programa de Calidad Anual, y se plantean estrategias y responsabilidades para llevar a cabo las actividades planteadas en dicho programa.</p> <p>En la tarea 5.1 cambió <i>Con el conocimiento del PCA por parte del personal, el comité realiza reuniones periódicas definidas en el mismo programa</i> por Realiza reuniones periódicas con el personal del Comité de Calidad, para dar seguimiento al Programa de Calidad Anual. (Las reuniones pueden ser mensuales o bimestrales, dependiendo las necesidades de la Dirección).</p> <p>En la tarea 5.2 cambió <i>De cada reunión se levantan minutas de logros y compromisos cumplidos De haber minuta anterior se da seguimiento a la misma</i> por Se elaboran minutas de las reuniones del Comité de Calidad, en donde se registran los acuerdos de la reunión y se da seguimiento a los compromisos de la minuta anterior</p> <p>En la tarea 6.1 cambió <i>De conformidad con el PCA se realiza la evaluación de los avances obtenidos y los que se van agregando</i> por Se evalúa cada 3 meses, los avances del Programa de Calidad Anual. (se evalúa lo programado con lo realizado).</p> <p>En la tarea 6.2 cambió <i>Se analiza la necesidad de efectuar</i></p>



Procedimiento:			CALIDAD EN LOS SERVICIOS
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración Social	Unidad Responsable: Dirección de Rehabilitación y Medicina Social	
Revisión 03	Fecha de vigencia 26-10-2011	Código PCREE-10	

			<p><i>modificaciones al programa definido. De haberlas se pasa a la actividad 7 por Se revisa el programa de calidad anual, y se determina si se modifica las actividades de dicho programa.</i></p> <p><i>¿Existen modificaciones?, pasa a la actividad 7.</i></p> <p><i>¿No existen cambios en el programa?, pasa a la actividad 8.</i></p> <p><i>En la tarea 7.1 cambió con los involucrados por con los miembros del Comité de Calidad, se eliminó el texto: <i>pase a actividad 5.</i></i></p> <p><i>En la tarea 9.1 cambió <i>De manera objetiva se determinan los niveles de logro alcanzados para cada una de las actividades programadas, se revisan los alcances propuestos, así también se establecen los acuerdos necesarios para la mejora continua de este <programa y que servirán de realimentación para la definición del siguiente programa</i> por Se analizan los logros alcanzados para cada una de las actividades del PCA.</i></p> <p><i>Adicionar la tarea 9.2 Establecen los acuerdos para la mejora continua del PCA, mismos que servirán de retroalimentación para la definición del siguiente programa.</i></p> <p><i>Se eliminó el segundo párrafo de la actividad 2.1 <i>“Se promueve y plasman en este programa también las necesidades de enseñanza y formación del personal”</i>, se eliminó la tarea 6.3.</i></p> <p>Elemento 9:</p> <p><i>Se modificó porcentaje del estándar de calidad el 90% al 25%.</i></p> <p><i>Se Modificó el indicador del desempeño <i>Total de actividades del programa logradas para el periodo x 100/ total de actividades programadas para el periodo</i> por Número de acciones realizadas /sobre numero de acciones programadas x 100.</i></p>
--	--	--	--

DRMS: Director de Rehabilitación y Medicina Social.
 CCC: Coordinador del Comité de Calidad.

12. ANEXOS.

Programa de Calidad Anual	RCREE-10.01
Minuta de Reunión del Comité de Calidad	RCREE-10.02
Circular	RCREE-10.03