

**Proyecto de Mejora Continua de la Calidad para la  
Acreditación de la Micro Red de Salud Huaytará**

**Manual de Uso del  
Sistema de Gestión Integral  
de la Calidad  
Para el  
EVALUADOR EXTERNO**

**Para realizar Trabajos de Acreditación de  
Establecimientos de Salud**

## **Índice:**

	<b>Pág.</b>
<b>Introducción</b>	<b>1</b>
<b>1 Ingreso al Usuario Evaluador Externo</b>	<b>1</b>
<b>2 Ingreso a Evaluar a los EE.SS</b>	<b>2</b>
<b>3 Elegir el Tipo de Evaluación</b>	<b>3</b>
<b>4 Pantalla de Evaluación</b>	<b>4</b>
<b>5 Estructura del Proceso de Evaluación</b>	<b>5</b>
<b>6 Codificación del Proceso de Evaluación</b>	<b>6</b>
<b>7 Descargando Evidencias</b>	<b>6</b>
<b>8 Guía Rápida de Evaluación Online</b>	<b>7</b>
<b>9 Pasos secuenciales del proceso de Evaluación Externa</b>	<b>8</b>
<b>10 Proceso de Verificación In-Situ</b>	<b>8</b>
<b>11 Redacción de Informe Técnico de Evaluación Externa</b>	<b>9</b>

## INTRODUCCIÓN

El presente manual forma parte de una serie de manuales y video tutoriales destinados a empoderarnos directamente como agentes de intervención de manera que podamos contar con la información detallada, didáctica, rápida y efectiva para desarrollar nuestras habilidades y competencias en la Gestión del Portal Web de las Micro Redes de Salud.

En esta oportunidad, el **MANUAL DE USO PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD EN SALUD PARA EL EVALUADOR EXTERNO**, está destinado para su uso por los **Evaluadores Externos**; quienes tenemos en esta herramienta una extraordinaria oportunidad para dar conocer los Establecimientos de Salud que vamos a Evaluar, realizar una primera aproximación o Evaluación On-Line y la posibilidad de visualizar los resultados de nuestro trabajo de manera inmediata en los Establecimientos de Salud.

### Usuario Evaluador Externo:

#### 1) Ingreso al Usuario Evaluador Externo:

Para ingresar al portal como **Usuario Evaluador Externo**, como primer paso ingresamos al portal Web de la Micro Red y lo hacemos digitando en la barra de dirección de Internet Explorer lo siguiente:

<http://www.mrs.prosynergy.org.pe>

Y así ingresamos a la página principal del Portal...



**Bienvenido**

Para visitar una Microred, seleccione y click en el boton "ENTRAR"

MICRORED DE SALUD HUAYTARA

EVA. EXTERNO

Usuario :  
Evaluador Externo

Contraseña :  
●●●●●●●●

 ¿Olvidaste tu contraseña?

- Seleccionamos nuestra **Micro Red**: En este caso MICRORED DE SALUD HUAYTARA.
- Seleccionamos **EVA. EXTERNO**.
- Escribimos el **Usuario** que nos ha sido asignado por el MINSa (generalmente nuestro correo electrónico) y luego nuestra **contraseña**. Se nos abrirá una página como la siguiente...

**ADMINISTRADOR  
EVALUADOR EXTERNO**

## 2) Ingreso a Evaluar a los EE.SS:

En esta página hacemos Clic sobre Evaluar a los EE.SS

Se va a desplegar un menú como este...



Allí vamos a elegir el Establecimiento de Salud a Evaluar, colocando el Mouse sobre el, se nos abrirá automáticamente el tipo de Evaluación que vamos a realizar.

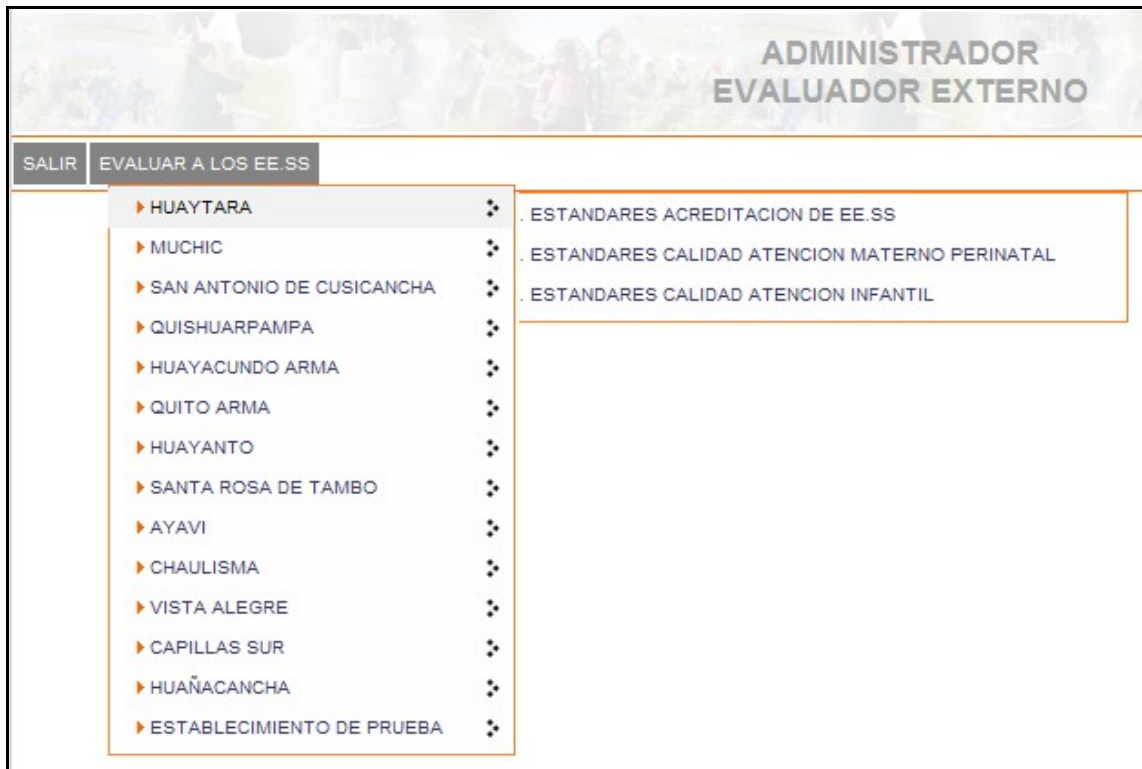
### 3) Elegir el Tipo de Evaluación:

Puede ser que estemos Evaluando un Proceso de Acreditación, en ese caso elegimos:  
**Estándares Acreditación de EE.SS.**

Puede ser que por otro lado estemos evaluando la Calidad de Atención en Gestantes:  
**Estándares Calidad Atención Materno Perinatal**

O puede ser que nuestro enfoque esté en la Calidad de Atención en Niños:  
**Estándares Calidad Atención Infantil**

Cualquiera que sea el Caso, los pasos siguientes son comunes para cualquier elección.



En este caso vamos a elegir **Estándares de Acreditación de EE.SS**

#### 4) Pantalla de Evaluación:

Se abrirá la siguiente ventana...



Nos aparecerá un listado de las Autoevaluaciones realizadas por el Establecimiento de Salud, en este caso son 3, puede haber sólo 1 o muchos más...

Elegimos siempre la última evaluación que es la que está más actualizada, en este caso vamos a elegir la **Evaluación 1**.

Y obtendremos la siguiente pantalla...

**ADMINISTRADOR  
EVALUADOR EXTERNO**

SALIR EVALUAR A LOS EE.SS

EE.SS. : CENTRO DE SALUD HUAYTARA  
EVALUACION : ESTANDARES ACREDITACION DE EE.SS  
SELECCIONE LA AUTOEVALUACION DEL EE.SS. QUE DESEA EVALUAR

EVALUACION 1 EVALUACION 2 EVALUACION 3

<< 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 >> Pág.

**1. MACROPROCESO : DIR DIRECCIONAMIENTO**

**1.1.- ESTANDAR : DIR-1 EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD DEFINE Y COMUNICA SU PLAN ESTRATEGICO OPERATIVO Y DE CONTINGENCIA Y ESTOS ESTAN ORIENTADOS A RESOLVER PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA SALUD DE LA POBLACION**

**DIR1-1** EL ESTABLECIMIENTO HA FORMULADO PARTICIPATIVAMENTE Y DIFUNDIDO SU PLAN ESTRATEGICO (MISION, VISION,POLITICAS INSTITUCIONALES, OBJETIVOS Y METAS)  
"Cumple Parcial"

No Cumple  
 Cumple Parcial  
 Cumple Total

**DIR1-2** LA DIRECCION DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD ASEGURA QUE LAS UNIDADES DE ATENCION/SERVICIO/DEPARTAMENTOS FORMULEN IMPLEMENTEN Y EVALUEN ACTIVIDADES CONCORDANTES CON EL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL  
"Cumple Parcial"

No Cumple  
 Cumple Parcial  
 Cumple Total

**DIR1-3** LOS PLANES ESTRATEGICO, OPERATIVO Y DE CONTINGENCIA SE ELABORAN, CONSERVAN Y ACTUALIZAN SEGUN UN PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO  
"Cumple Parcial"

No Cumple  
 Cumple Parcial  
 Cumple Total

Donde encontramos un menú de números que avanza del 1 a más.

Cada uno de estos números indican un **MacroProceso**, es decir en este ejemplo en particular, en este Establecimiento de Salud se van a evaluar 19 MacroProcesos.

## 5) Estructura del Proceso de Evaluación:

**Macroproceso:** Son Procesos que por su complejidad son agrupados en procesos más pequeños denominados Estándares.

**Estándares:** Evalúan un proceso específico pero que tiene múltiples variables, a estas Variables se denominan Criterios de Evaluación.

**Criterios de Evaluación:** Son criterios más puntuales y relacionan pocas variables. Se pueden evaluar con las Evidencias.

**Evidencias:** Son los documentos, imágenes, tablas, fotos, etc. que nos permiten realizar el Proceso de Verificación y llenar la Escala de Valoración.

**Escala de Valoración:** Se divide en 3 partes: No Cumple, Cumple Parcial, Cumple Total de acuerdo con el cumplimiento de los criterios evaluados y las Evidencias reportadas.

**Observaciones:** En este recuadro podemos llenar nuestras observaciones, por ejemplo si no encontramos evidencia o la evidencia no es suficiente para satisfacer el criterio.

**DIR1-2** LA DIRECCION DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD ASEGURA QUE LAS UNIDADES DE ATENCION/SERVICIO/DEPARTAMENTOS FORMULEN IMPLEMENTEN Y EVALUEN ACTIVIDADES CONCORDANTES CON EL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL  
"Cumple Parcial"

No Cumple  
 Cumple Parcial  
 Cumple Total

## 6) Codificación del Proceso de Evaluación:

En esta parte vale notar que todo Macroproceso, Estándar o Criterio de Evaluación cuentan con una Codificación Única. Por ejemplo:

**DIR:** Macroproceso - Direccionamiento

**DIR1:** Estándar - Plan Estratégico

**DIR1-2:** Criterio - Plan Operativo Institucional.

Esta codificación se basa en la Norma Técnica y las legislaciones vigentes.

## 7) Descargando Evidencias:



En el centro de la Imagen podemos observar un icono de imagen, ello significa que si hacemos clic allí podemos descargar el documento que verifique el criterio.

Si hacemos clic nos aparecerá la siguiente pantalla...



Le damos Clic en abrir y la examinamos para ver si cumple con el Criterio a evaluar.

Elegimos la valoración que le vamos a dar y llenamos las observaciones pertinentes.

Hacemos lo mismo con cada uno de los Criterios y al final de cada página le damos clic a Registrar para que se guarden nuestros datos.



DIR2-3 EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD CUMPLE CON LOS RESULTADOS ESPERADOS EN EL PLAN OPERATIVO ANUAL A LA FECHA DE EVALUACION  
"Cumple Parcial"

No Cumple  
 Cumple Parcial  
 Cumple Total

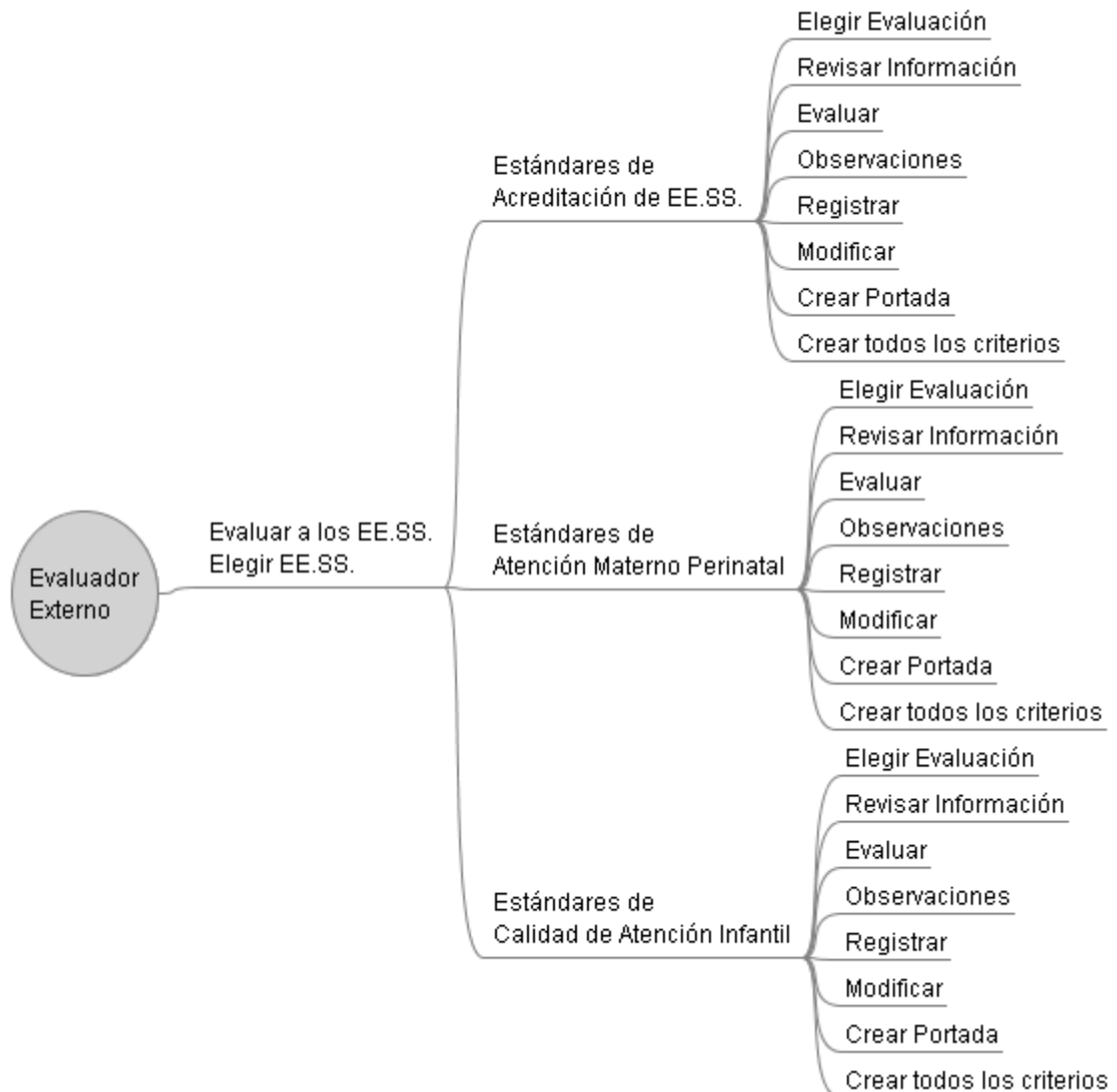
REGISTRAR Y/O MODIFICAR

Finalmente repetimos todo el proceso en cada una de las Siguietes páginas.

Y hemos acabado la evaluación OnLine de este Establecimiento de Salud. Ahora si tenemos asignado otro Establecimiento, lo elegimos del Menú Superior y procedemos a repetir todo el proceso.

Es importante hacer notar que los Centros de Salud siempre son los que tienen la mayor cantidad de Macroprocesos a Evaluar.

### 8) Guía Rápida de Evaluación Online:



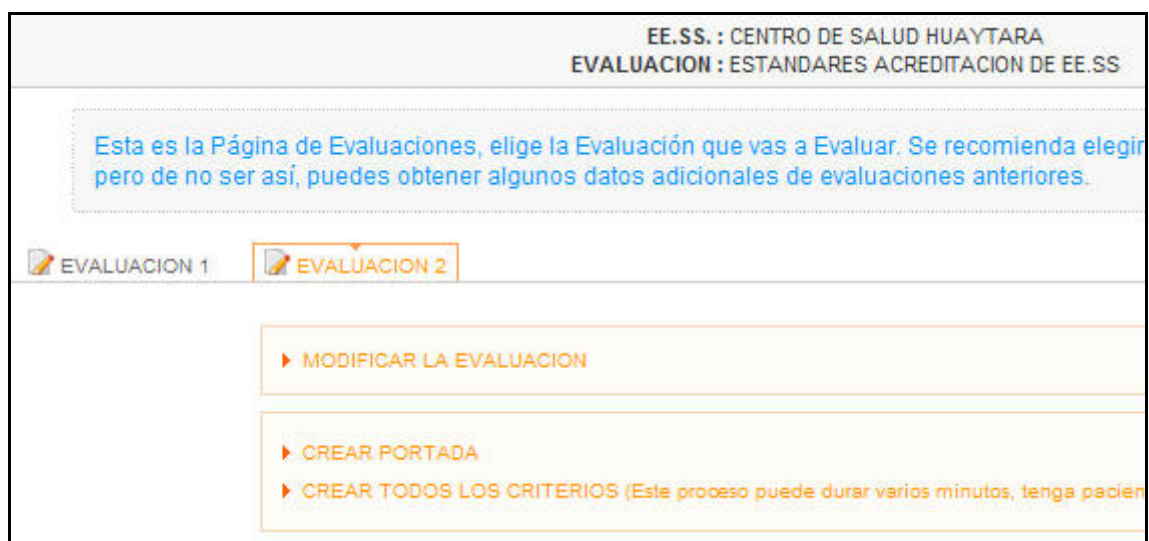
## 9) Pasos secuenciales del Proceso de Evaluación Externa:

- 1) Ingresar al Administrador con Usuario y Contraseña.
- 2) Elegir el Establecimiento de Salud a Evaluar.
- 3) Elegir el Tipo de Evaluación a Realizar.
- 4) Empezar a Verificar las Evidencias y Evaluar si cumple o no.
- 5) Llenar las Observaciones de ser necesario.
- 6) Registrar la Evaluación
- 7) Pasar a la siguiente página hasta acabar con todos los Macroprocesos.
- 8) Registrar la Evaluación en cada página siguiente.
- 9) Elegir Siguiendo Establecimiento de Salud a Evaluar.
- 10) Cerrar la página haciendo Clic en Salir.

## 10) Proceso de Verificación In-Situ:

Este proceso nos permite contrastar la información con énfasis en los Criterios de no se Cumplen o en los que se encuentre evidencia que no sea suficiente para levantar el Criterio. Este proceso se realiza de la siguiente manera.

Luego de terminar nuestro proceso de evaluación externa nos aparece un menú como el siguiente.



Nos enfocamos en la segunda parte de **Crear todos los criterios**. Esperamos unos minutos.

Y tendremos una lista para imprimir de todos los criterios evaluados con sus respectivas observaciones.

Llevamos este documento a la Evaluación in Situ y verificamos la información.

Solicitamos al responsable del Macroproceso del Establecimiento de Salud las evidencias por cada criterio.

Verificamos las evidencias entregadas y llenamos o borramos las observaciones según lo encontrado.

Finalmente procedemos a llenar los datos en nuestro documento impreso y luego lo actualizamos a nuestro retorno.

Para realizar la actualización nos enfocamos en la primera parte donde aparece **Modificar Evaluación**, entonces aquí actualizo toda la información obtenida **in situ**.

## **11) Redacción de Informe Técnico de Evaluación Externa:**

Para redactarlo nos ayudaremos del portal en la parte de **Crear Portada** y **Crear todos los criterios**. Así luego de llenar los resultados in situ tendré todos los datos completos.

La evaluación externa, se traducirá en la emisión de un Informe Técnico de Carácter institucional que será enviada a la Coordinación Regional de Calidad, la Dirección Ejecutiva de Salud de las Personas la DIRESA respectiva.

**Primer Paso:** Redacción del informe técnico de evaluación externa, siguiendo los siguientes pasos:

- Introducción
- justificación
- Equipo de evaluadores externos
- Objetivos
- Metodología
- Actividades desarrolladas
- Resultados obtenidos
- Conclusiones
- Recomendación
- Anexos

**Segundo Paso:** Aprobación del informe técnico por la DESP, DIRESA respectiva.

**Programa de Contribución Social SK Energy / ProSynergy  
Acuerdo Cooperativo Prosynergy / Futuro Sostenible**

**Producción:**

**José Carlos Pinedo Angulo  
Consultor Futuro Sostenible**

**Revisión:**

**Carlos Guarnizo – ProSynergy  
Erika Dávila – ProSynergy  
Billy Contreras – ProSynergy  
Lorenzo Oimas – ProSynergy**

**Corrección de estilo/diagramación:**

**José Pinedo – Futuro Sostenible**

**Programa de Contribución Social SK Energy / ProSynergy**

Av. La Fontana 1188. Urb. Santa Patricia. La Molina

[informes@prosynergy.org.pe](mailto:informes@prosynergy.org.pe)

[www.prosynergy.org.pe](http://www.prosynergy.org.pe)

**Lima-Perú  
Setiembre-2010**