



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

NOMBRE DEL PROCESO:	Gestión de Calidad					
OBJETIVO:	Implementar y mantener el Sistema Integrado de Gestión de Calidad en función de la misión organizacional; con el fin de lograr un proceso de mejora continua de la calidad, de forma que los servicios entregados satisfagan las necesidades de los usuarios.					
ALCANCE:	Desde la identificación de la necesidad del Sistema de Gestión de Calidad, hasta la toma de acciones que garanticen el Mejoramiento Continuo Organizacional					
FECHA DE MODIFICACIÓN:	17	6	2021	VERSIÓN:	3	
TIPO:	Direccionamiento	X	Misional	Apoyo	Evaluación	
RESPONSABLE:	Jefe de Calidad					

TIPO	PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDADES	PRODUCTO	TIPO	CLIENTE
E	Entes de control y EPS	Plan de Desarrollo, Plan de Gestión y normatividad	Planeación de las actividades del proceso.	Planes de acción, PAMEC, Procedimientos de calidad e Indicadores de calidad	E	Entes de control y EPS
I	Direccionamiento estratégico				I	Todos los procesos
E	Entes de control y EPS	Requerimientos, necesidades u oficios	Identificación, clasificación, priorización y gestión de necesidades	Respuesta a los requerimiento u necesidades (correos, oficios y/o procedimientos internos)	E	Entes de control y EPS
I	Todos los procesos				I	Todos los procesos
I	Direccionamiento estratégico y Auditoría	Plan de Desarrollo, Plan de Gestión, Manuales, Procedimientos, Protocolos, Guías y Normatividad	Programación de auditorías internas de calidad.	Programa de Auditoría, Informes y planes de acciones de Auditoría	I	Direccionamiento estratégico, Auditoría, Control Interno y Todos los procesos
I	Todos los procesos	Manuales, Instructivos, Procedimientos, Protocolos, Guías, Formatos, Normatividad y PAMEC	Gestión de información documentada	Documentos y Registros, Listado Maestre de documentos y Registros, Indicadores de seguimiento, Acompañamiento a los procesos	I	Todos los procesos
E	Entes de control y EPS				E	Entes de control y EPS
I	Todos los procesos que tengan contacto directo con el paciente sea administrativos y asistenciales	Documentos asistenciales, Normatividad, PAMEC, Reporte de no conformes, Reporte de eventos adversos y Reporte de quejas, reclamos y sugerencias.	Gestión de la seguridad del paciente	Programa de Seguridad del Paciente, Rondas de Seguridad, Gestión de Eventos Adversos, Indicadores de seguimiento, Planes de acción y Acompañamiento a los procesos	I	Todos los procesos
E	Entes de control, EPS y Pacientes				E	Entes de control, EPS y Pacientes
I	Todos los procesos	PAMEC, Reporte de no conformes, Reporte de eventos adversos y Reporte de quejas, reclamos y sugerencias	Gestión de No conformes	Informes de Calidad, Planes de Acción, Indicadores de seguimiento y Acompañamiento a los procesos	I	Todos los procesos
I	Todos los procesos	Normatividad, Auditorías, Hallazgos, No conformidades, Desviación de indicador y PAMEC	Gestión de Identificación, análisis y seguimiento de Acciones correctivas, preventivas y de Mejora	Planes de acción, Indicadores de seguimiento y Acompañamiento a los procesos	I	Todos los procesos
E	Entes de control y EPS				E	Entes de control y EPS



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

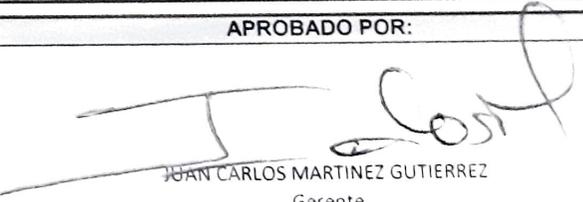
I	Todos los procesos	Normatividad y los procesos asistenciales	Gestión del Sistema Único de Habilitación.	Autoevaluación de habilitación, Registros de habilitación, Planes de acción, Indicadores de seguimiento y Acompañamiento a los procesos	I	Todos los procesos
E	Entes de control y EPS				E	Entes de control y EPS
I	Todos los procesos	Reporte de Indicadores, PAMEC, Normatividad, Plan de desarrollo, Plan de Gestión, Manuales y procedimientos de los procesos	Gestión del Sistema de Información para la calidad.	Tablero de mando de indicadores, Informes de entes de control, Informe de plan de desarrollo, Planes de acción y Acompañamiento a los procesos	I	Todos los procesos
E	Entes de control y EPS				E	Entes de control y EPS
I	Todos los procesos	Normatividad y Autoevaluación de acreditación	Gestión del Programa de Auditoria para el mejoramiento continuo - PAMEC- con enfoque en el sistema único de acreditación	Plantilla, Metodología, Autoevaluación, Planes de acción, Indicadores, Experiencias exitosas y Acompañamiento a los procesos.	I	Todos los procesos
E	Entes de control y EPS				E	Entes de control y EPS
I	Gestión de calidad	Actividades del Proceso	Seguimiento y análisis del proceso	Informes del proceso, Actas del grupo primario, Indicadores del proceso, Entrenamiento, Socializaciones y Planes de acción internos	I	Gestión de calidad y Direccionamiento estratégico
I	Gestión de calidad	Documentos, Normatividad, Indicadores, No conformes del proceso, PQRS y Planes de acción internos	Aplicación de acciones correctivas, preventivas y de mejora cuando se requiera	Planes de Acción, Documentos actualizados y Análisis y socialización de indicadores.	I	Gestión de calidad
DOCUMENTOS		INDICADORES	RIESGOS ASOCIADOS	REQUISITOS LEGALES	RECURSOS	
Ver listado maestro de documentos		Ver Matriz de indicadores	Ver Matriz de Riesgos	Ver Normograma	Humanos:	Asesores y funcionarios
					Físicos:	Planta física
					Tecnológicos:	Hardware y Software
					Información:	Bases de datos
					Financieros:	Recursos financieros
ADJUNTOS:			Ver Organigrama del Proceso			
ELABORADO POR:				APROBADO POR:		
DIEGO INFANTE Jefe de Calidad				JUAN CARLOS MARTINEZ GUTIERREZ Gerente		



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

I	Todos los procesos	Reporte de Indicadores, PAMEC, Normatividad, Plan de desarrollo, Plan de Gestión, Manuales y procedimientos de los procesos	Gestión del Sistema de Información para la calidad.	Tablero de mando de indicadores, Informes de entes de control, Informe de plan de desarrollo, Planes de acción y Acompañamiento a los procesos	I	Todos los procesos
E	Entes de control y EPS				E	Entes de control y EPS
I	Todos los procesos	Normatividad y Autoevaluación de acreditación	Gestión del Programa de Auditoria para el mejoramiento continuo -PAMEC- con enfoque en el sistema único de acreditación	Plantilla, Metodología, Autoevaluación, Planes de acción, Indicadores, Experiencias exitosas y Acompañamiento a los procesos.	I	Todos los procesos
E	Entes de control y EPS				E	Entes de control y EPS
I	Gestión de calidad	Actividades del Proceso	Seguimiento y análisis del proceso	Informes del proceso, Actas del grupo primario, Indicadores del proceso, Entrenamiento, Socializaciones y Planes de acción internos	I	Gestión de calidad y Direccionamiento estratégico
I	Gestión de calidad	Documentos, Normatividad, Indicadores, No conformes del proceso, PQRS y Planes de acción internos	Aplicación de acciones correctivas, preventivas y de mejora cuando se requiera	Planes de Acción, Documentos actualizados y Análisis y socialización de indicadores.	I	Gestión de calidad

DOCUMENTOS	INDICADORES	RIESGOS ASOCIADOS	REQUISITOS LEGALES	RECURSOS										
Ver listado maestro de documentos	Ver Matriz de indicadores	Ver Matriz de Riesgos	Ver Normograma	<table border="1"> <tr> <td>Humanos:</td> <td>Asesores y funcionarios</td> </tr> <tr> <td>Físicos:</td> <td>Planta física</td> </tr> <tr> <td>Tecnológicos:</td> <td>Hardware y Software</td> </tr> <tr> <td>Información:</td> <td>Bases de datos</td> </tr> <tr> <td>Financieros:</td> <td>Recursos financieros</td> </tr> </table>	Humanos:	Asesores y funcionarios	Físicos:	Planta física	Tecnológicos:	Hardware y Software	Información:	Bases de datos	Financieros:	Recursos financieros
Humanos:	Asesores y funcionarios													
Físicos:	Planta física													
Tecnológicos:	Hardware y Software													
Información:	Bases de datos													
Financieros:	Recursos financieros													
ADJUNTOS:			Ver Organigrama del Proceso											

ELABORADO POR:  DIEGO INFANTE Jefe de Calidad	APROBADO POR:  JUAN CARLOS MARTINEZ GUTIERREZ Gerente
---	---