

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTION DE CALIDAD

OBJETIVO:	Implementar, mejorar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad del Hospital, que permita cumplir con las necesidades y expectativas de los usuarios					
ALCANCE:	Desde la autoevaluación del Sistema de Gestión de Calidad hasta la definición de acciones de intervención para subsanar las brechas existentes					
LIDER DE PROCESO:	Coordinador de calidad					
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	CICLO	SALIDAS	CLIENTE	DOCUMENTOS
Gerencia Entes de control Usuarios	Políticas y direccionamiento Normas legales Requisitos y expectativas	Direccionar, diseñar y estructurar el Sistema de Gestión de Calidad del Hospital.	P	Lineamientos de operación del Sistema de Gestión de Calidad	Usuarios Todas las áreas	Manual de Gestión de Calidad
Todas las áreas	Caracterizaciones de proceso	Documentar el Sistema de Gestión de Calidad	H	Información documentada del Sistema de Gestión de Calidad	Todas las áreas	Manuales de procesos, Guías, Protocolos, Instructivos, Procedimientos, Formatos.
Gestión de calidad	Información documentada del Sistema de Gestión de Calidad	Divulgar la documentación e información del sistema de gestión de calidad	H	Implementación de la estructura documental del Sistema de Gestión de calidad.	Todas las áreas	Acta de reunión Listados de asistencia
Ministerio de Salud y Protección Social	Guías de buenas practicas de seguridad del paciente	Implementar el programa de seguridad del paciente	H	Acciones y practicas seguras	Comité de seguridad del paciente Gerencia Todas las áreas	Programa de seguridad del paciente
Ministerio de Salud y Protección Social	Requerimientos del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad	Realizar auditorías internas de Calidad	V	Auditorías internas ejecutadas	Gerencia Todas las áreas	Informe de auditoria interna
Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB)	Requerimientos de las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios Requerimientos contractuales	Recibir auditoria externa de Calidad	V	Auditorías externas ejecutadas	Gerencia Todas las áreas	Planes de mejoramiento derivados de las auditorias externas recibidas
Gestión de calidad Planeación	Mapa de riesgos de procesos	Evaluar y gestionar los riesgos de procesos	V	Riesgos controlados	Gestión de calidad Planeación Control interno	Mapa de riesgos de procesos
Todas las áreas Planeación	Indicadores de gestión	Evaluar desempeño de los procesos	V	Resultado de evaluación del desempeño de los procesos en términos de Calidad en la prestación del servicio	Gerencia Todas las áreas	Informe de seguimiento de planes operativos por dependencia
Gestión de calidad	Resultado de la evaluación del desempeño de los procesos en términos de Calidad en la prestación del servicio	Elaborar planes de mejoramiento	A	Disminuir brechas del sistema de gestión de calidad	Todas las áreas	Planes de mejoramiento