



"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
Santa Fe de Antioquia**

**CÓDIGO:
GS-CS-PR-01**

VERSIÓN: 02

**Fecha de
elaboración:
Noviembre de
2017**

**Fecha de
actualización:
Enero de 2019**

Página 1 de 8

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD

Requisitos de la NTC ISO 9001:2015 aplicables: 4.4,6.1, 6.3,7.5, 9.1, 9.2,10,10.1, 10.2, 10.3

Nombre del proceso: Gestión de Calidad

Macroproceso: Estratégico

Objetivo: Documentar, Implementar, asegurar y validar los sistemas de gestión (SGC, SOGC, MIPG) en los procesos con el fin de lograr la mejora continua en la E.S.E Hospital San Juan de Dios Santa Fe de Antioquia.

Responsable: Líder del proceso

Alcance: Inicia con la definición de requisitos y lineamientos para la planificación de los sistemas y termina con la evaluación y seguimiento de los planes de acción con el fin de evidenciar el mejoramiento continuo de todos los procesos de la E.S.E.

Productos o servicios	Auditorías de calidad Documentación del SGC Seguimiento a planes de mejoramiento
------------------------------	--

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
Gerencia Todos los procesos del hospital Entes externos	Plan de desarrollo Interacción entre los procesos del hospital Necesidad de recursos para las auditorías	P Planeación de recursos Apoyar en la definición de las entradas y salidas de todos los procesos del hospital Planear la estructura documental del SGC.	Mapa de procesos, política y objetivos de calidad Caracterización de los procesos. Estructura jerárquica de los documentos del SGC	Gerencia Todos los procesos del hospital Auditores internos Auditados

Elaboró: Karen Velásquez– Sara Cano - Asesoras de Calidad	Revisó: Jean Carlo Vanegas – Gerente	Aprobó: Jean Carlo Vanegas – Gerente
Fecha: Noviembre de 2017	Fecha: Noviembre de 2017	Fecha: Noviembre de 2017



"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
Santa Fe de Antioquia**

**CÓDIGO:
GS-CS-PR-01**

VERSIÓN: 02

**Fecha de
elaboración:
Noviembre de
2017**

**Fecha de
actualización:
Enero de 2019**

Página 2 de 8

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD

	<p>Necesidades de documentación del hospital</p> <p>Requerimientos de la normativa legal y voluntaria</p>		<p>Definir y programar las auditorías internas del SGC</p>	<p>Cronograma de auditoría</p> <p>Plan de auditoría de calidad.</p>	
<p>Todos los procesos el hospital</p> <p>Audidores internos</p>	<p>Estructura jerárquica de la documentación</p> <p>Interacción entre los diferentes procesos</p> <p>Documentos del SGC</p> <p>Listado maestro de documentos.</p> <p>Necesidades de actualización de los diferentes procesos</p>	<p>H</p>	<p>Elaboración de los documentos del SGC</p> <p>Controlar los documentos que ingresan al SGC</p> <p>Apoyar la aplicación eficaz del SGC</p> <p>Realizar capacitaciones en temas relacionados en el SGC</p> <p>Determinar las causas de acciones correctivas</p>	<p>Documentos y registros del SGC</p> <p>Control de la documentación del SGC</p> <p>Capacitaciones, actualizaciones</p> <p>Acciones correctivas y/o mejora</p> <p>Implementación eficaz del SGC</p>	<p>Todos los procesos del hospital</p> <p>Gerencia</p>

Elaboró: Karen Velásquez– Sara Cano - Asesoras de Calidad	Revisó: Jean Carlo Vanegas – Gerente	Aprobó: Jean Carlo Vanegas – Gerente
Fecha: Noviembre de 2017	Fecha: Noviembre de 2017	Fecha: Noviembre de 2017



"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
Santa Fe de Antioquia**

**CÓDIGO:
GS-CS-PR-01**

VERSIÓN: 02

**Fecha de
elaboración:
Noviembre de
2017**

**Fecha de
actualización:
Enero de 2019**

Página 3 de 8

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD

	Actividades y documentos para implementar		Definir cronograma de auditorías internas de calidad	Ejecución de las auditorías de calidad	
	Cronograma de auditorías		Coordinar la ejecución de las auditorías internas	Determinación de análisis de causas	
	Plan de auditoría		Apoyar en la elaboración de los informes de las auditorías internas	Mejoramiento continuo del hospital	
				Solicitud de acciones correctiva y/o mejora	

Elaboró: Karen Velásquez– Sara Cano - Asesoras de Calidad	Revisó: Jean Carlo Vanegas – Gerente	Aprobó: Jean Carlo Vanegas – Gerente
Fecha: Noviembre de 2017	Fecha: Noviembre de 2017	Fecha: Noviembre de 2017



"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
Santa Fe de Antioquia**

**CÓDIGO:
GS-CS-PR-01**

VERSIÓN: 02

**Fecha de
elaboración:
Noviembre de
2017**

**Fecha de
actualización:
Enero de 2019**

Página 5 de 8

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD

<p>Auditor Líder. EPS Entes de control</p>	<p>Cronograma de auditoría. Plan de auditoría de calidad. Acciones de mejora Informe de los procesos Indicadores de gestión</p>	<p>V</p>	<p>Comprobar la ejecución del cronograma de auditorías internas de calidad. Realizar seguimiento a los planes de mejoramiento de las No conformidades Verificar la eficacia de las acciones de mejora implementadas Realizar seguimiento a riesgos Evidenciar el análisis de indicadores de gestión</p>	<p>Informes de auditorías. Plan de mejoramiento Acciones de mejora a implementar Acciones de mejora implementadas Informe de seguimiento a riesgos Informe de indicadores de gestión</p>	<p>Entres de control IPS, EPS Proceso Gestión de la calidad Proceso Planeación directiva Auditores internos.</p>
<p>Proceso gestión de Calidad Gerencia</p>	<p>Tratamiento del servicio no conforme Informes de auditoría Informes de gestión</p>	<p>A</p>	<p>Control del servicio no conforme Toma de acciones correctivas y de mejora</p>	<p>Acciones de mejoramiento Planes de mejoramiento</p>	<p>Todos los procesos Entes de control</p>

Elaboró: Karen Velásquez– Sara Cano - Asesoras de Calidad

Revisó: Jean Carlo Vanegas – Gerente

Aprobó: Jean Carlo Vanegas – Gerente

Fecha: Noviembre de 2017

Fecha: Noviembre de 2017

Fecha: Noviembre de 2017



"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
Santa Fe de Antioquia**

**CÓDIGO:
GS-CS-PR-01**

VERSIÓN: 02

**Fecha de
elaboración:
Noviembre de
2017**

**Fecha de
actualización:
Enero de 2019**

Página 6 de 8

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD

	Informe de revisión por la dirección PQRSF		Elaboración del plan de mejoramiento		
Recursos					
Talento Humano		Infraestructura		Ambiente de Trabajo	
Subgerente de gestión de calidad Profesional de Apoyo de Calidad Auxiliar de Enfermería Seguridad del Paciente Asesora Calidad PAMEC Asesora Calidad Certificación		Equipos de cómputo y oficina, instalaciones locativas. Software: Servinte		Condiciones adecuadas de ergonomía, ruido, temperatura, humedad, iluminación y demás aspectos que afecten el desempeño laboral.	

Indicador	Tipo de Indicador	Fórmula	Periodicidad	Responsable
Proporción del cierre de NC	Efectividad	Sumatoria de NC de auditoría interna y externa cerradas/Totalidad de NC de auditoría interna y externa *100	Semestral	Líder del SGC
Proporción de cumplimiento de las auditorías internas	Eficacia	Auditorías internas programadas/ Auditorías Internas ejecutadas*100	Anual	Líder del SGC

Elaboró: Karen Velásquez– Sara Cano - Asesoras de Calidad	Revisó: Jean Carlo Vanegas – Gerente	Aprobó: Jean Carlo Vanegas – Gerente
Fecha: Noviembre de 2017	Fecha: Noviembre de 2017	Fecha: Noviembre de 2017



"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
Santa Fe de Antioquia

CÓDIGO:
GS-CS-PR-01

VERSIÓN: 02

Fecha de
elaboración:
Noviembre de
2017

Fecha de
actualización:
Enero de 2019

Página 7 de 8

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD

--	--	--	--	--

Riesgos: Ver matriz de riesgos del proceso

Normativa aplicable: Ver normograma institucional

Manuales y Procedimientos relacionados en el SGC:

Nombre
Manual para la elaboración de documentos del SGC
Manual de calidad del SGC
Procedimiento Auditoría Interna
Procedimiento Gestión del Cambio

Control de cambios:

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio	Responsable
01	Marzo de 2018	Creación del documento.	Karen Velásquez– Sara Cano - Asesoras de Calidad
02	Enero de 2019	Actualización del documento.	Ana Cecilia Vélez.

Elaboró: Karen Velásquez– Sara Cano - Asesoras de Calidad	Revisó: Jean Carlo Vanegas – Gerente	Aprobó: Jean Carlo Vanegas – Gerente
Fecha: Noviembre de 2017	Fecha: Noviembre de 2017	Fecha: Noviembre de 2017



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
SANTA FE DE ANTIOQUIA

"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
Santa Fe de Antioquia**

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD

**CÓDIGO:
GS-CS-PR-01**

VERSIÓN: 02

**Fecha de
elaboración:
Noviembre de
2017**

**Fecha de
actualización:
Enero de 2019**

Página 8 de 8

Elaboró: Karen Velásquez– Sara Cano -
Asesoras de Calidad

Fecha: Noviembre de 2017

Revisó: Jean Carlo Vanegas – Gerente

Fecha: Noviembre de 2017

Aprobó: Jean Carlo Vanegas – Gerente

Fecha: Noviembre de 2017