

**Código:** GC-FT-18

**Version:** 04

**Descripcion del area y/o proceso:** Gestion de Calidad.

Inicia con la planificación del SGC y finaliza con la toma de acciones correctivas o preventivas de acuerdo con los resultados de los indicadores.

**Objetivo:** Garantizar la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestion de Calidad.

Actividades	Responsable	Metas	Indicador	Lugar	Fecha		Recursos					Evaluacion del Proceso	Evaluacion de Resultado		
					Inicio	finalizacion	Personal	Financiero	Tecnologicos	Insumos	Medio Ambiente Físico			Otros	
Actualizar y documentar las Caracterizaciones de los procesos institucionales	Coordinador o lider del proceso que se requiera y Coordinador de Calidad.	Actualizar y documentar las Caracterizaciones de todos los procesos	Nº de procesos con caracterizaciones actualizadas / Nº total de caracterizaciones de la institucion	Intramural	02/01/2018	29/12/2018	Coordinadores de procesos y de programas			Se requiere Intranet	Equipo de computo, impresora, papeleria, lapiceros, lapiz etc	Un ambiente físico calmado sin distractores de ruido y visuales, sin tanto flujo de personas, para tener mejor concentracion. Equipo de oficina adecuado. Silla ergonomica.		Revisando el listado maestro de documentos	Listado maestro actualizado
Actualización de cambios de versión del manual de Calidad	Coordinador de calidad	Se espera un cumplimiento de 100% pero en el manual hay puntos que no puede actualizar la coordinacion de Calidad.	Manual actualizado	Intramural	Anual o cuando se requiera	Anual o cuando se requiera	Coordinador de Calidad			Se requiere Intranet	Equipo de computo, impresora, tintas, papeleria	Un ambiente físico calmado sin distractores de ruido y visuales, sin tanto flujo de personas, para tener mejor concentracion. Equipo de oficina adecuado. Silla ergonomica.		Revisando el listado maestro de documentos	Se revisa la version anterior y cuadro de control
Actualizar formatos y documentos (Procedimientos, protocolos guias manuales. Etc) y el Listado maestro de registros y documentos	Coordinador de calidad y lideres, coordinadores de procesos	Se espera un cumplimiento de 100%	Matriz de documentos y formatos actualizada	Intramural	Anual o cuando se requiera	Anual o cuando se requiera	Coordinador de calidad y lideres, coordinadores de procesos			Se requiere Intranet Equipos de computo adecuados	Equipo de computo, impresora, tintas, papeleria	Un ambiente físico calmado sin distractores de ruido y visuales, sin tanto flujo de personas, para tener mejor concentracion. Equipo de oficina adecuado. Silla ergonomica.		Revisando el listado maestro de registros y listado maestro de documentos	Se revisa la version anterior y cuadro de control
Seguimiento al Producto o Servicio No conforme	Coordinador de Calidad, Lideres y coordinadores de procesos.	Se espera un cumplimiento de 100%	Gestion de los productos no conformes en un 100%	Intramural	Tiempos acordados según los no conformes	Tiempos acordados según los no conformes	Coordinador de calidad y lideres, coordinador de proceso involucrado	El asignando al Proceso de Gestion de Calidad			Papeleria	El adecuado para cumplir con el cierre de los no conformes.		Cumplimiento de acciones de acuerdo a las no conformidades	Revisando el cierre de de las no conformidades de los procesos involucrados
Seguimiento a Acciones Correctivas, Preventiva y de mejora	Coordinador de Calidad, Lideres y coordinadores de procesos.	Se espera un cumplimiento de 100%	Se espera un cumplimiento de 90%	Intramural	Tiempos acordados según las acciones	Tiempos acordados según las acciones	Coordinador de calidad y lideres, coordinador de proceso involucrado							Cumplimiento de acciones correctivas y preventivas.	Revisando el cierre de de las acciones c y p, procesos involucrados
Actualizacion matriz de indicadores	Coordinador de Calidad, Lideres y coordinadores de procesos.	Actualizar la matriz de indicadores y cumplir con un 95% de todos los indicadores	Matriz de indicadores actualizada	Intramural	43146	43210	Coordinador de calidad y lideres, coordinador de proceso involucrado	Capacitacion en indicadores, Presupuesto asignado para Gestion de Calidad.		Equipo de computo, software adecuado.		Un ambiente físico calmado sin distractores de ruido y visuales, sin tanto flujo de personas, para tener mejor concentracion. Equipo de oficina adecuado. Silla ergonomica.		Revisando la matriz de indicadores	Revisando la matriz de indicadores
Seguimiento a indicadores	Coordinador de Calidad, Lideres y coordinadores de procesos.	De acuerdo a lo estipulado en las caracterizaciones de los procesos		Intramural	De acuerdo a lo estipulado en las caracterizaciones de los procesos	De acuerdo a lo estipulado en las caracterizaciones de los procesos	Coordinador de calidad y lideres, coordinador de proceso involucrado	Capacitacion en indicadores, Presupuesto asignado para Gestion de Calidad.		Equipo de computo, software adecuado.		Un ambiente físico calmado sin distractores de ruido y visuales, sin tanto flujo de personas, para tener mejor concentracion. Equipo de oficina adecuado. Silla ergonomica.		Revisando la matriz de indicadores	Consolidado de indicadores y revisar la matriz de indicadores
Actualizar el listado de documentos externos	Coordinador de Calidad, Lideres y coordinadores de procesos.	Se espera un cumplimiento del 95% sujeto a las responsabilidades de los lideres de proceso	Se espera un cumplimiento del 95% sujeto a las responsabilidades de los lideres de proceso	Intramural	Anual o cuando se requiera	Anual o cuando se requiera	Coordinador de calidad y lideres, coordinador de proceso involucrado			Equipo de computo, software adecuado.		Un ambiente físico calmado sin distractores de ruido y visuales, sin tanto flujo de personas, para tener mejor concentracion. Equipo de oficina adecuado. Silla ergonomica.		Revisar el listado de documentos externos	Revisar el listado de documentos externos

Código: GC-FT-18

Version: 04

**Descripcion del area y/o proceso:** Gestion de Calidad.

Inicia con la planificación del SGC y finaliza con la toma de acciones correctivas o preventivas de acuerdo con los resultados de los indicadores.

**Objetivo:** Garantizar la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestion de Calidad.

Actividades	Responsable	Metas	Indicador	Lugar	Fecha		Recursos					Evaluacion del Proceso	Evaluacion de Resultado	
					Inicio	finalizacion	Personal	Financiero	Tecnologicos	Insumos	Medio Ambiente Físico			Otros
Actualizar y socializar al lider de proceso los normogramas de los procesos	Coordinador de Calidad, Lideres y coordinadores de procesos.	Se espera un cumplimiento del 95% sujeto a las responsabilidades de los lideres de proceso	No. De normogramas actualizados	Intramural	42887	43159	Coordinador de calidad y lideres, coordinador de proceso involucrado		Equipo de computo, software adecuado, internet rapido.		Un ambiente físico calmado sin distractores de ruido y visuales, sin tanto flujo de personas, para tener mejor concentracion. Equipo de oficina adecuado. Silla ergonomica.	Revisar los normogramas de los procesos si han sido actualizado	Revisar cada proceso y verificar si sus normogramas estas actualizados	
Distribucion de planes de mejoramiento de auditoria interna	Coordinador de Calidad Asesora de control interno	Se espera un cumplimiento del 100% en la distribucion de planes de accion		Intramural	De acuerdo a lo estipulado la programacion de las auditorias	De acuerdo a lo estipulado la programacion de las auditorias	Coordinador de calidad y lideres, coordinador de proceso involucrado		Equipo de computo, software adecuado, internet rapido.		Un ambiente físico calmado sin distractores de ruido y visuales, sin tanto flujo de personas, para tener mejor concentracion. Equipo de oficina adecuado. Silla ergonomica.	Realizando un listado de procesos asignados con planes de mejoramiento	Verificando que todos los planes hayan sido entregados	
Consolidar y Analizar de eventos adversos	Coordinador de Calidad Coordinadores asistenciales, comité de seguridad del paciente.	Se espera un cumplimiento del 100%	100% de eventos adversos gestionados	Intramural	Periodicidad Mensual	Periodicidad Mensual	Coordinador de calidad y lideres o coordinador de proceso asistenciales		Equipo de computo, software adecuado, internet rapido.		Un ambiente físico calmado sin distractores de ruido y visuales, sin tanto flujo de personas, para tener mejor concentracion.	Revisando el consolidado de reportes de eventos adversos	Verificar el analisis de eventos adversos reportados y clasificados	
Coordinar el comité de Calidad y Control Interno	Coordinador de Calidad Asesora de control interno	Se espera un cumplimiento del 90%	numero de reuniones de calidad ejecutadas	Intramural	Periodicidad Mensual y cuando se requiera	Periodicidad Mensual y cuando se requiera	Coordinador de calidad y lideres o coordinador de procesos		Equipo de computo, software adecuado, internet rapido.		Un lugar con todas los requerimientos logísticos y audiovisuales.	Equipos audiovisuales (video beam, equipo portatil, parlantes, papeleria)	Revisando el cronograma de comites	Verificando el cumplimiento de reuniones de acuerdo al cronograma.
Realizar autoevaluacion de servicios habilitados Res. 2003 del 2014 y reportar las novedades y diligenciar el anexo de habilitacion	Coordinador de Calidad Asesora de control interno	Evaluar el 100% de los estándares de habilitación anualmente	% cumplimiento en servicios de salud habilitados durante el cuatrienio	Intramural	Cuando se re	Cuando se requiera	Coordinador de Calidad Asesora de control interno		Equipo de computo, software adecuado, internet rapido.	Papeleria, tintas e impresora	Un ambiente físico calmado sin distractores de ruido y visuales, sin tanto flujo de personas, para tener mejor concentracion. Equipo de oficina adecuado. Silla ergonomica.	Revisar formato de autoevaluacion de servicios habilitados. En la pgina del ministerio y constancia de autoevaluacion	Verificar los servicios habilitados	
Seguimiento a planes de mejoramiento	Coordinador de Calidad	Se espera un cumplimiento del 100%		Intramural	De acuerdo a plan de auditoria o planes de auditoria que quedan de las auditorias	De acuerdo a plan de auditoria o planes de auditoria que quedan de las auditorias	Coordinador de Calidad Coordinadores de procesos		Equipo de computo, software adecuado, internet rapido.	Papeleria, tintas e impresora	Un ambiente físico calmado.	Revisando el cumplimiento de planes de mejora sus fechas correspondientes.	Planes de mejora cumplidos	
Recibir Auditorias externas de EPS	Coordinador de Calidad y lideres o coordinadores de procesos asistenciales	Se espera un cumplimiento del 90%		Intramural	De acuerdo a la programacion de las EPS	De acuerdo a la programacion de las EPS	Coordinador de Calidad y lideres o coordinadores de procesos asistenciales		Equipo de computo, software adecuado, internet rapido.		Un ambiente físico calmado sin distractores de ruido y visuales, sin tanto flujo de personas, para tener mejor concentracion.	Constancia en las actas de las auditorias de las EPS	Revisar Planes de mejora de las EPS	
Participar en la Rendicion de Cuentas ( Satisfacion del usuario y PQRS)	Equipo de Rendicion de Cuentas	Se espera cumplir con el 100%		Intramural	Programacion de rendicion de cuentas	Programacion de rendicion de cuentas	Coordinador de Calidad		Equipo de computo, software adecuado, internet rapido.		Un lugar con todas los requerimientos logísticos y audiovisuales.	Firmas de asistencia y presentacion	Cumplimiento con la fecha de realizacion de la rendicion de cuentas.	
Realizar informe trimestral de Sistema de Informacion de Referencia (SIR)	Coordinador de Calidad	Se espera un cumplimiento del 100%		Intramural	Trimestral (Los primeros 15 dias del mes sgt)	Trimestral (Los primeros 15 dias del mes sgt)	Coordinador de Calidad		Equipo de computo, software. SITIS actualizado, EXCEL. internet rapido.		Un ambiente físico calmado sin distractores de ruido y visuales, sin tanto flujo de personas, para tener mejor concentracion.	Revisando el formato de diligenciamiento de SIR	Verificando la realizacion y envio de informe SIR	

Código: GC-FT-18

Version: 04

**Descripcion del area y/o proceso:** Gestion de Calidad.

Inicia con la planificación del SGC y finaliza con la toma de acciones correctivas o preventivas de acuerdo con los resultados de los indicadores.

**Objetivo:** Garantizar la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestion de Calidad.

Actividades	Responsable	Metas	Indicador	Lugar	Fecha		Recursos					Evaluacion del Proceso	Evaluacion de Resultado	
					Inicio	finalizacion	Personal	Financiero	Tecnologicos	Insumos	Medio Ambiente Fisico			Otros
Realizar el calculo de la muestra estadística para encuestas trimestral	Coordinador de Calidad Apoyo de Tecnica de Estadística	Cumplir en un 100%		Intramural	Semestral	Semestral			Equipo de computo adecuado.Herramienta estadística. Software. SITIS actualizado, EXCEL. internet rapido		Un ambiente fisico calmado sin distractores de ruido y visuales, sin tanto flujo de personas, para tener mejor concentracion.		Herramienta estadística actualizada	Herramienta estadística actualizada
Asignar responsable para la realización de la encuesta y supervisar la aplicación de acuerdo al calculo muestral	Coordinador de Calidad Coordinador de Gestion Humana	N/A	N/A	Intramural	N/A	N/A	1 persona disponible						Persona asignada para la realización de las encuestas	Persona asignada para la realización de las encuestas
Realizar la tabulacion de encuestas de satisfaccion de usuarios	Coordinador de Calidad en su defecto la misma persona que realiza las encuestas	De acuerdo a lo que arroje la herramienta estadística del calculo de la muestra, se espera un 100% de cumplimiento.	Numero de encuestas tabuladas	Intramural	31/03/2018 (trimestral)	23/12/2018 (trimestral)	1 persona con las competencias en excel para tabular las encuestas		Equipo de Computo	Formatos de encuestas disponibles, lapiceros			Revisar la Tabla de tabulacion de encuestas	Verificar si la tabla de tabulacion esta al día cada trimestre.
Realizar informe trimestral de satisfaccion de usuarios	Coordinador de Calidad	Se espera la realización del informe en un 100%	% satisfacción	Intramural	Trimestral (Los primeros 15 días del mes sgt)	Trimestral (Los primeros 15 días del mes sgt)	1 persona		Equipo de computo, software. SITIS actualizado, EXCEL. internet rapido.	Intrafile	Un ambiente fisico calmado sin distractores de ruido y visuales, sin tanto flujo de personas, para tener mejor concentracion.		Informe realizado	Socializacion con los lideres de proceso sobre el Informe realizado
Socializar informe de en el comité de calidad y control interno	Coordinador de Calidad	Se espera cumplir con el 100%		Intramural	Trimestral (Los primeros 15 días del mes sgt)	Trimestral (Los primeros 15 días del mes sgt)	1 persona		Equipo de computo. Medios audiovisuales adecuados.		Un lugar con todas los requerimientos logísticos y audiovisuales.		Revisando las actas de Socializacion del informe	Actas de asistencias a la socializacion
Realizar seguimiento a las PQRS	Coordinador de Calidad	Se espera un cumplimiento del 90%		Intramural	Semanal	Semanal	Coordinador de Calidad y Auxiliar de SIAU, Conductor		Se requiere Intranet Equipos de computo adecuados, Software adecuado	Papeleria, Formatos membretados	Un ambiente fisico calmado sin distractores de ruido y visuales, sin tanto flujo de personas, para tener mejor concentracion. Equipo de oficina adecuado. Silla ergonomica.	Buzones nuevos los que hay estan en mal estado.	Revisando actas de Matriz de PQRS	Verificando quejas resibidas con quejas asignadas, revisar quejas contestadas en los plazos acordados.
Realizar informe de PQRS	Coordinador de Calidad	Se espera la realización del informe en un 100%		Intramural	Trimestral (Los primeros 15 días del mes sgt)	Trimestral (Los primeros 15 días del mes sgt)	1 Persona		Equipo de computo, software. SITIS actualizado, EXCEL. internet rapido.	Intrafile	Un ambiente fisico calmado sin distractores de ruido y visuales, sin tanto flujo de personas, para tener mejor concentracion. Equipo de oficina adecuado. Silla ergonomica.		Informe realizado	Socializacion con los lideres de proceso sobre el Informe realizado
Coordinar el comité Etica Hospitalaria	Coordinador de Calidad	Se espera un cumplimiento del 90%		Intramural	Periodicidad Mensual y cuando se requiera	Periodicidad Mensual y cuando se requiera	1 Persona y 2 integrantes la asociacion de usuarios		Equipo de computo, software adecuado, internet rapido.		Un lugar con todas los requerimientos logísticos y audiovisuales.	Equipos audiovisuales (video beam, equipo portatil, parlantes papeleria)	Revisando el cronograma de comites	Verificando el cumplimiento de reuniones de acuerdo al cronograma.
Socializar informe de PQRS en el comité de calidad y control interno	Coordinador de Calidad	Se espera cumplir con el 100%		Intramural	Trimestral (Los primeros 15 días del mes sgt)	Trimestral (Los primeros 15 días del mes sgt)	1 persona		Equipo de computo. Medios audiovisuales adecuados.		Un lugar con todas los requerimientos logísticos y audiovisuales.		Revisando las actas de Socializacion del informe	Actas de asistencias a la socializacion

Código: GC-FT-18

Version: 04

**Descripcion del area y/o proceso:** Gestion de Calidad.

Inicia con la planificación del SGC y finaliza con la toma de acciones correctivas o preventivas de acuerdo con los resultados de los indicadores.

**Objetivo:** Garantizar la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestion de Calidad.

Actividades	Responsable	Metas	Indicador	Lugar	Fecha		Recursos					Evaluacion del Proceso	Evaluacion de Resultado	
					Inicio	finalizacion	Personal	Financiero	Tecnologicos	Insumos	Medio Ambiente Físico			Otros
Socializacion derechos y deberes de los usuarios al cliente interno y externo. Realizar distintas actividades con la asociacion de usuarios	Coordinador de Calidad Auxiliar del SIAU	Se espera cumplir con el 70%		Intramural, ocasionalmente extramural	Mensual	Mensual	2 Personas, integrantes de la asociacion	El disponible para cumplir con estas actividades didacticas	Equipo de computo. Medios audiovisuales adecuados.	Papeleria, carnetizacion lapiceros, cartulinas, folletos, pancartas, pinturas, icopor etc. Y los que se requieran para cumplir con las actividades	Donde se cuente con flujo de usuarios dentro de la institucion y ocasionalmente fuera.	Transporte si es por fuera (logistica)	Revisando el Cronograma del SIAU	Evidencias Fotograficas, Posibles firmas
Auditar los procesos asignados a travez del plan de auditoria instucional.	Coordinador de Calidad Equipo auditor	Se espera cumplir con el 100% de la auditoria		Intramural	De acuerdo a la programacion de las auditorias	De acuerdo a la programacion de las auditorias	1 Persona, equipo auditor		Equipo de computo, tablet para registrar digitalmente los hallazgos de la auditoria. (Ahorro de tiempo) software adecuado, internet rapido.	Papeleria, internet, lapiceros, dispositivo tecnologico table.	Lugar donde se realice la auditoria cuente con todo lo necesario para no registrar las no conformidades.		Realizando las listas de chequeo de las auditorias	Presentando el informe de auditoria al auditor lider
Realizar plan de accion de las no conformidades y oportunidades de mejora detectadas en la auditoria interna	Coordinador de Calidad Asesora de Control Interno	Se espera cumplir con el 100% de la realizacion de planes de mejora o accion interna		Intramural	Despues de finalizada la auditoria a los dias siguientes	Despues de finalizada la auditoria a los dias siguientes	2 Persona		Equipo de computo, software adecuado, internet rapido.	Formatos de plan de mejora	Un ambiente fisico calmado sin distractores de ruido y visuales, sin tanto flujo de personas, para tener mejor concentracion. Equipo de oficina adecuado. Silla ergonomica.		Realizando los planes de mejora asignados	Verificando que los planes de mejora hayan sido entregados a los responsables de procesos
Seguimiento a las actividades del mapa de riesgos del proceso	Coordinador del Calidad	Se espera cumplir con el 100% de los seguimientos estipulados en el mapa de riesgos		Intramural	Mensual	Mensual	1 Persona		Equipo de computo, software adecuado, internet rapido.		Un ambiente fisico calmado sin distractores de ruido y visuales, sin tanto flujo de personas, para tener mejor concentracion. Equipo de oficina adecuado. Silla ergonomica.		Revisando las fechas estipuladas en el mapa de riesgos para realizar los seguimientos	Verificar que los seguimientos hayan realizado
Asistir a los comites institucionales definidos y asistir a los que pueda ser convocados.	Coordinador de Calidad	Se espera cumplir con el 100% sujeto a disponibilidad de tiempo		Intramural	Mensual	Mensual	1 Persona		Equipo de computo, software adecuado, internet rapido.		Un lugar con todas los requerimientos logísticos y audiovisuales.		Revisando el cronograma de comites	Actas de asistencias a los comites
Realizar un diagnostico para la transicion de la norma ISO 9001 version 2015	Coordinador de Calidad		% de avance de la implementacion de la ISO 9001:2015	Intramural	43138	43145	1 Persona		Equipo de computo, software adecuado, internet rapido.	Capacitaciones en la nueva version. Capacitacion en auditorias y gestion del riesgo	Un ambiente fisico calmado sin distractores de ruido y visuales, sin tanto flujo de personas, para tener mejor concentracion. Equipo de oficina adecuado. Silla ergonomica.		Diagnostico Realizado	Diagnostico Realizado
Fortalecer la seguridad del paciente	Enfermera Jefe responsable de seguridad del paciente coordinador de calidad, coordinadores de los procesos asistenciales		Capacitaciones	Intramural	43159	43187	Equipo de Seguridad del paciente		Equipo de computo, software adecuado, internet rapido.	Capacitaciones en Seguridad del paciente	Un ambiente fisico calmado sin distractores de ruido y visuales, sin tanto flujo de personas, para tener mejor concentracion. Equipo de oficina adecuado. Silla ergonomica.		Actividades realizadas y socializadas	Actas de comité y actividades cumplidas

