RED DE SALUD DE LADERA - E.S.E. "INTELIGENTE POR LA VIDA"	**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO CALIDAD**	**CAL-man-003**	
		Fecha actualización:	12/11/2021
		Revisión No.	2
		TRD	1.4.19.1
		Página: 1/ 2	

OBJETIVO DEL PROCESO

Promover el seguimiento y la mejora continua en las acciones que se realizan para fortalecer la prestación de servicios, la calidad de los procesos y el cumplimiento de metas estratégicas de la ESE Ladera asegurando la satisfacción y confianza de nuestros usuarios, soportados y regidos con el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y la NTC ISO 9001:2015, con el fin de lograr la calidad esperada en la prestación de los servicios de salud.

RESPONSABLE:

Responsable de Calidad

ALCANCE

Incluye actividades de Formulación, aprobación, ejecución y seguimiento de Auditorias, Indicadores, Autoevaluaciones, Planes de Mejoramiento, así como la evaluación del desempeño de los procesos, las actividades planificación del sistema de gestión de calidad, seguimiento a la mejora continua, apoyo en la estandarización de procedimiento, guías, control de documentación. Seguimiento al cumplimiento de los requisitos del sistema único de habilitación, y la implementación de normas relacionadas con la calidad

PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDADES DEL PROCESO	PRODUCTO	CLIENTE
Todos los procesos Calidad y mejoramiento Continuo	Riesgos y Oportunidades Reportados.	Medir, evaluar y analizar los mecanismos de seguimiento y medición.	Reportes de Materialización del Riesgo y Oportunidades	Todos los procesos
	Informe de Revisión por la Dirección	Revisar el Estado del Sistema de Gestión de Calidad.	Informe de Revisión por la Dirección	Proceso de Direccionamiento Estratégico.
	Auditorías internas y externas	Seguimiento a los planes de mejora de hallazgos presentados	Mejoras o correcciones pertinentes y efectivas en tiempos establecidos	Todos los procesos
	Hoja de vida del indicador	Análisis de Comportamiento del Indicador y Acciones tomadas durante el periodo evaluado junto con evidencia detalladas	Tablero de Mando por Procesos y Normatividad visualizando estado de indicador	Todos los procesos
	Indicadores Plan de Acción.	Reuniones del subcomité integrado de gestión	Actas del Subcomité integrado de gestión	Procesos inmersos con indicadores en Plan de Desarrollo
	Autoevaluación Estándares de Acreditación	Conformación de Equipos de Calidad para evaluación de estándares	Calificación de Autoevaluación y Priorización de Estándares para Implementación de mejoras propuestas	Todos los procesos
Procesos Asistenciales Calidad y mejoramiento Continuo	Programa de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad	Implementación de Ruta Critica	Informe y socialización del PAMEC	Procesos Asistenciales
Calidad y Mejoramiento Continuo	Registro de Prestación de Servicios	Registrar y actualizar servicios prestados para la consecución de atención integral a población contratada	Servicios asistenciales debidamente registrados y habilitados	Procesos Asistenciales

VIGILADO Supersalud

Requisitos Legales a Cumplir	Requisitos aplicables de la Norma ISO 9001:2015	Recursos
Constitución política de Colombia, ley 100 de 1992, Ley 152 de 1994, Ley 1751 de 2015.	4.2, 4.4, 5.3, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 8.4	Recursos Humanos Recursos Físicos Insumos Hardware y Software Información

Indicadores	Políticas aplicables de MIPG	Registros
Ver Matriz de Indicadores	Política de Racionalización de Tramites	Ver listado Maestro de Registros

Documentos
Ver listado Maestro de documentos

Elaborado Por:	Revisado por:	Aprobado Por:
ALEXANDER CORTES CASTILLO Responsable de Calidad	KATHERINE ZAPATA MARTINEZ Jefe de Oficina dePlaneación	MARIA PIEDAD ECHEVERRI CALDERON Gerente

REGISTRO DE CAMBIOS Y REVISIONES

REVISIÓN #	FECHA	PÁGINA	SOLICITANTE	COMENTARIOS
1	27/11/2020	Todas	Calidad	Modificación General
2	12/11/2021	Todas	Calidad	Inclusión Políticas Aplicables de MIPG y Actualización de TRD

VIGILADO Supersalud