



## CARACTERIZACIÓN GARANTIA DE LA CALIDAD



PROCESO:  
GARANTIA DE LA CALIDAD

CODIGO: GC-C-01

VIGENCIA: 12/03/2025

V1

PÁGINA 1 de 13

### TIPO DE PROCESO

PROCESO ESTRATEGICO	PROCESO MISIONAL	PROCESO DE APOYO	PROCESO DE EVALUACION
██████████			

PROCESO	GARANTIA DE LA CALIDAD
SUBPROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
<b>Objetivo</b>	Asesorar, acompañar y controlar las actividades dirigidas a desarrollar el sistema obligatorio de garantía de la calidad en salud de nuestra institución.
<b>Alcance</b>	Aplicable a todos los procesos definidos por la ESE Carmen Emilia Ospina.
<b>Objetivos Específicos</b>	Propender por el cumplimiento de los estándares de habilitación. Propender por el desarrollo del plan de auditoria para el mejoramiento continuo de la calidad en salud (PAMEC). Propender por el desarrollo de las actividades enfocadas a la acreditación de la entidad. Hacer el seguimiento activo al sistema de información de la institución. Propender por el cumplimiento de las medidas enfocadas a la seguridad el paciente. Velar por el desarrollo de las actividades enfocadas a la humanización del personal.
<b>Responsable del Proceso</b>	Líder de Garantía de la Calidad

Participantes del Proceso	DEPENDENCIAS	CARGOS
	Gestión de direccionamiento y planeación estratégica	Junta Directiva - Gerente - Líder Planeación
	Gestión del conocimiento y la innovación	Gerente - Líder Planeación - Líder de sistemas
	Gestión Jurídica	Gerente - Coordinador Jurídico
	Sistema de Información y atención al usuario	Subgerente de servicios de salud y Líder SIAU
	Gestión en consulta externa	Subgerente de servicios de salud y Líder de Consulta externa
	Gestión en atención de urgencias	Subgerente de servicios de salud y Líder servicio de urgencias y Hospitalización
	Gestión en atención hospitalaria	Subgerente de servicios de salud y Líder servicio de urgencias y Hospitalización

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad



<b>PROCESO:</b> GARANTIA DE LA CALIDAD	<b>CODIGO:</b> GC-C-01	<b>VIGENCIA:</b> 12/03/2025	<b>V1</b>	<b>PÁGINA</b> 2 de 13
---	------------------------	-----------------------------	-----------	-----------------------

	Apoyo diagnóstico y terapéutico	Subgerente de servicios de salud y Líder de apoyo diagnóstico y terapéutico
	Referencia y Contrareferencia	Subgerente de servicios de salud y Líder de apoyo diagnóstico y terapéutico
	Gestión del Riesgo	Subgerente de servicios de salud, Líder de Gestión del riesgo
	Gestión del talento humano	Subgerente administrativo y financiero - Líder de talento humano
	Gestión administrativa	Subgerente administrativo y financiero - Líder de Almacén
	Gestión documental	Subgerente administrativo y financiero y Líder TIC
	Gestión de la salud ocupacional	Subgerente administrativo y financiero - Líder de SST
	Gestión Financiera	Subgerente administrativo y financiero - Líder de almacén , Líder de farmacia
	Gestión ambiente físico	Subgerente administrativo y financiero. Líder de gestión ambiental, y líder de infraestructura
	Gestión de contratación	Subgerente administrativo y financiero. Líder de tesorería y líder de contratación
	Control interno	Líder de control interno

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

<b>PROCESO:</b> GARANTÍA DE LA CALIDAD	<b>CODIGO:</b> GC-C-01	<b>VIGENCIA:</b> 12/03/2025	<b>V1</b>	<b>PÁGINA</b> 3 de 13
---	------------------------	-----------------------------	-----------	-----------------------

PROVEEDOR - PROCESO		ENTRADA	CICLO PHVA	PROCEDIMIENTOS O ACTIVIDADES	RESPONSABLES	SALIDAS	CLIENTE - PROCESO	
Interno	Externo	Insumo				Producto y/o Servicios	Interno	Externo
<p>Junta Directiva</p> <p>Equipo de Proceso Estratégico</p> <p>Equipo de Proceso Misional</p> <p>Equipo de Proceso de Apoyo</p> <p>Todos los Procesos</p>	<p>Entes de vigilancia y control.</p> <p>Ministerio de Salud y protección Social.</p> <p>Entidades responsables de pago</p> <p>Comunidad y medio ambiente</p> <p>Usuarios pacientes y sus familias</p> <p>Proveedores</p> <p>Universidades y entidades formadoras del talento humano</p>	<p>Plan de Desarrollo Institucional.</p> <p>Plataforma Estratégica.</p> <p>Plan de Gestión Gerencial.</p> <p>Modelo de gestión de riesgos.</p> <p>Resultados PAMEC vigencia anterior.</p> <p>Resultados indicadores de gestión.</p> <p>Presentación o informe de quejas de los grupos de interés principalmente los usuarios, pacientes y sus familias.</p> <p>Informe cualitativo y cuantitativo de evaluación de estándares de acreditación.</p> <p>Informe de auditorías internas y externas.</p> <p>Guías de Buenas prácticas de seguridad del paciente.</p> <p>Política de calidad.</p> <p>Política Nacional de seguridad del paciente.</p> <p>Informes de revisión por la dirección.</p> <p>Plan anual de adquisiciones.</p>	<b>PLANEAR</b>	<p>Estructurar un equipo humano altamente competente enfocado en garantizar el mantenimiento y aseguramiento del sistema de gestión de calidad basado en el Sistema obligatorio de la garantía de la calidad en salud (SOGCS) y en el direccionamiento estratégico.</p> <p>Teniendo en cuenta el modelo de asesoría, acompañamiento y control.</p>	Líder Garantía de la Calidad	<p>Equipo interdisciplinario que garantice la asesoría, acompañamiento y control por pares.</p> <p>Roles articulado para el desarrollo del programa.</p>	Todos los Procesos	N/A

<b>PROCESO:</b> GARANTÍA DE LA CALIDAD	<b>CODIGO:</b> GC-C-01	<b>VIGENCIA:</b> 12/03/2025	<b>V1</b>	<b>PÁGINA</b> 4 de 13
---	------------------------	-----------------------------	-----------	-----------------------

			<b>PLANEAR</b>	<p>Desarrollar el modelo de mantenimiento y aseguramiento del sistema de gestión de calidad basado en el Sistema obligatorio de la garantía de la calidad en salud (SOGCS) y en el direccionamiento estratégico. Teniendo en cuenta el modelo de asesoría, acompañamiento y control.</p>	Líder de Garantía de la Calidad	<p>Programa de mejoramiento de la calidad en salud Programa de auditoría para el mejoramiento de la calidad (PAMEC).</p> <p>Programa anual de auditoría integral Plan de auditoría integral (Habilitación, Humanización, Sistemas de información, Seguridad del Paciente, Acreditación y Servicios asistenciales habilitados.</p> <p>Programa de seguridad del paciente.</p> <p>Proceso de asesoría y acompañamiento.</p> <p>Seguimiento y acompañamiento al sistema de gestión documental</p> <p>Programa de referenciación</p>	todos los procesos	N/A
--	--	--	----------------	--	---------------------------------	--	--------------------	-----

<b>PROCESO:</b> GARANTÍA DE LA CALIDAD	<b>CODIGO:</b> GC-C-01	<b>VIGENCIA:</b> 12/03/2025	<b>V1</b>	<b>PÁGINA</b> 5 de 13
---	------------------------	-----------------------------	-----------	-----------------------

Todos los Procesos	N/A	Programa de mejoramiento de la calidad en salud Programa de auditoría para el mejoramiento de la calidad (PAMEC).	<b>HACER</b>	Gestionar y acompañar las actividades relacionadas al programa de mejoramiento de la calidad en salud y el desarrollo del programa PAMEC en pro de la acreditación.	Líder de Garantía de la Calidad	Registros de autoevaluación Registros de priorización Registro PAMEC Informe de seguimiento al PAMEC Informe de autoevaluación acreditación Registros de asistencia Actas Capacitaciones Seguimiento a RIAS	Todos los Procesos	N/A
Todos los Procesos	N/A	Programa anual de auditoría integral Plan de auditoría integral (Habilitación, Humanización, Sistemas de información, Seguridad del Paciente, Acreditación y Servicios asistenciales habilitados Procedimiento de auditoría interna	<b>HACER</b>	Realizar auditoría internas	Equipo interdisciplinario de Garantía de la Calidad	Registro de Instrumentos de auditoría Actas de reunión apertura y cierre Evaluación de auditorías Registros de asistencia de auditorías Informes de auditoría internas con base al SOGS	Todos los Procesos	N/A

<b>PROCESO:</b> GARANTÍA DE LA CALIDAD	<b>CODIGO:</b> GC-C-01	<b>VIGENCIA:</b> 12/03/2025	<b>V1</b>	<b>PÁGINA</b> 6 de 13
---	------------------------	-----------------------------	-----------	-----------------------

<p>Todos los Procesos</p>	<p>Comunidad y medio ambiente</p> <p>Usuarios pacientes y sus familias</p> <p>Proveedores</p> <p>Universidades y entidades formadoras del talento humano</p>	<p>Programa de seguridad del paciente</p>	<p><b>HACER</b></p>	<p>Gestionar el programa de seguridad del paciente</p>	<p>Equipo interdisciplinario de Garantía de la Calidad</p>	<p>Seguimiento a la matriz de reporte.</p> <p>Registro de análisis de eventos.</p> <p>Planes de mejoramiento de análisis de eventos.</p> <p>Retroalimentación al personal.</p> <p>Informe de monitoreo al cumplimiento de planes de mejora de eventos.</p> <p>Actas periódicas de rondas de seguridad.</p> <p>Informe de rondas de seguridad.</p> <p>Acta de comité de seguridad del paciente.</p> <p>Registro de indicadores del monitoreo del programa de seguridad del paciente.</p>	<p>Todos los Procesos</p>	<p>Comunidad y medio ambiente</p> <p>Usuarios pacientes y sus familias</p> <p>Proveedores</p> <p>Universidades y entidades formadoras del talento humano</p>
<p>Junta Directiva</p> <p>Equipo de Proceso Estratégico</p> <p>Equipo de Proceso Misional</p> <p>Equipo de Proceso de Apoyo</p>	<p>N/A</p>	<p>Proceso de asesoría y acompañamiento</p>	<p><b>HACER</b></p>	<p>Realizar el asesoramiento y acompañamiento a las áreas solicitantes con respecto al cumplimiento del SOGCS y las visitas de entes externos</p>	<p>Equipo interdisciplinario de Garantía de la Calidad</p>	<p>Conceptos técnicos</p> <p>Actas o registros del acompañamiento al SOGCS</p> <p>Actas de auditoría externa</p>	<p>Equipo de Proceso Estratégico</p> <p>Equipo de Proceso Misional</p> <p>Equipo de Proceso de Apoyo</p>	<p>Entes de vigilancia y control.</p>

<b>PROCESO:</b> GARANTÍA DE LA CALIDAD	<b>CODIGO:</b> GC-C-01	<b>VIGENCIA:</b> 12/03/2025	<b>V1</b>	<b>PÁGINA</b> 7 de 13
---	------------------------	-----------------------------	-----------	-----------------------

Equipo de Proceso Estratégico Equipo de Proceso Misional Equipo de Proceso de Apoyo	entes de vigilancia y control	Seguimiento y acompañamiento al sistema de gestión documental	<b>HACER</b>	Realizar el seguimiento y verificación al cumplimiento, que el sistema de gestión documental institucional permita el cumplimiento del SOGCS	Equipo interdisciplinario de Garantía de la Calidad	Resultado de la auditoria según instrumento documentos normalizados	Equipo de Proceso Estratégico Equipo de Proceso Misional Equipo de Proceso de Apoyo	N/A
Todos los Procesos	IPS Referenciadas	Procedimiento de referenciación	<b>HACER</b>	Gestionar las referenciación internas y externas, necesarias para el cumplimiento del SOGCS	Líder de Garantía de la Calidad	Registro de matriz de priorización y seguimiento referenciaciones Plan de trabajo O informe de referenciaciones Identificación de oportunidades de mejora Encuestas de percepción de referenciaciones	Todos los Procesos	N/A

COPIA CONTROLADA ESE/CEO

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

<b>PROCESO:</b> GARANTÍA DE LA CALIDAD	<b>CODIGO:</b> GC-C-01	<b>VIGENCIA:</b> 12/03/2025	<b>V1</b>	<b>PÁGINA</b> 8 de 13
---	------------------------	-----------------------------	-----------	-----------------------

Garantía de la calidad	N/A	<p>Registros de autoevaluación</p> <p>Registros de priorización</p> <p>Registro PAMEC</p> <p>Informe de seguimiento al PAMEC</p> <p>Informe de autoevaluación acreditación</p> <p>Registros de asistencia</p> <p>Actas</p> <p>Capacitaciones</p> <p>Seguimiento a RIAS</p> <p>Registro de Instrumentos de auditoria</p> <p>Actas de reunión apertura y cierre</p> <p>Evaluación de auditorías</p> <p>Registros de asistencia de auditorías</p> <p>Informes de auditoría internas con base al SOGS</p> <p>Seguimiento a la matriz de reporte.</p> <p>Registro de análisis de eventos.</p> <p>Planes de mejoramiento de análisis de eventos.</p> <p>Retroalimentación al personal.</p> <p>Informe de monitoreo al cumplimiento de planes de mejora de eventos.</p> <p>Actas periódicas de rondas de seguridad.</p> <p>Informe de rondas de seguridad.</p> <p>Acta de comité de seguridad del</p>	<b>VERIFICAR</b>	Medir el desempeño del proceso de Gestión de calidad	Líder Garantía de la Calidad	<p>Indicadores diligenciados/reportados</p> <p>Reporte de oportunidades de mejoramiento</p>	<p>Junta Directiva</p> <p>Equipo de Enfoque Estratégico</p> <p>Equipo de Enfoque Misional</p> <p>Equipo de Enfoque de Apoyo</p> <p>Todos los Procesos</p>	N/A
------------------------	-----	--	------------------	--	------------------------------	---	---	-----



CARACTERIZACIÓN  
GARANTIA DE LA CALIDAD



<b>PROCESO:</b> GARANTIA DE LA CALIDAD	<b>CODIGO:</b> GC-C-01	<b>VIGENCIA:</b> 12/03/2025	<b>V1</b>	<b>PÁGINA</b> 9 de 13
---	------------------------	-----------------------------	-----------	-----------------------

		paciente. Registro de indicadores del monitoreo del programa de seguridad del paciente. Conceptos técnicos Actas o registros del acompañamiento al SOGCS Actas de auditoria externa Resultado de la auditoria según instrumento documentos normalizados Registro de matriz de priorización y seguimiento referenciaciones Plan de trabajo O informe de referenciaciones Identificación de oportunidades de mejora Encuestas de percepción de referenciaciones					
--	--	---	--	--	--	--	--

COPIA CONTROLADA ESE CEO

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92

f i o y  
ESE Carmen Emilia Ospina

<b>PROCESO:</b> GARANTÍA DE LA CALIDAD	<b>CODIGO:</b> GC-C-01	<b>VIGENCIA:</b> 12/03/2025	<b>V1</b>	<b>PÁGINA</b> 10 de 13
---	------------------------	-----------------------------	-----------	------------------------

Garantía de la calidad	N/A	Indicadores diligenciados/reportados Reporte de oportunidades de mejoramiento	<b>ACTUAR</b>	Mejorar el proceso de Gestión de calidad a través de las acciones correctivas, preventivas y/o mejora	Equipo interdisciplinario de Garantía de la Calidad	Matriz consolidada de planes de mejoramiento Planes de mejora producto de las diferentes fuentes de mejoramiento	Equipo de Enfoque Estratégico	N/A
------------------------	-----	--	---------------	---	---	---	-------------------------------	-----

RECURSOS REQUERIDOS				CRITERIOS Y MÉTODOS DE CONTROL	
Humano	Físico	Financiero	Ambiente de Trabajo	Riesgos	Activos de Información
Equipo interdisciplinario altamente competente para el área de garantía de Calidad	Que cuente con los requisitos establecidos en la resolución 3100 del 2019 Y normatividad referente para la prestación del servicio.	Recursos asignados en Presupuesto	1. Que cumpla con los requerimientos establecidos por la ARL. 2. Según lo establecido en el programa de salud ocupacional. 3. Normas del ministerio de protección social.	Ver mapa de riesgos	

<b>PROCESO:</b> GARANTIA DE LA CALIDAD	<b>CODIGO:</b> GC-C-01	<b>VIGENCIA:</b> 12/03/2025	V1	<b>PÁGINA</b> 11 de 13
---	------------------------	-----------------------------	----	------------------------

REQUISITOS APLICABLES			TRAMITES MISIONALES
Normas de Referencia	Requisitos	Clientes	
NTC ISO 9001:2015	4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos 5.2 Política 6.1 Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades 6.2 Objetivos de la Calidad y Planificación para lograrlos 7.1.3 Infraestructura 7.1.6 Conocimientos de la organización 7.4 Comunicación 7.5 Información Documentada 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación 9.2 Auditoría Interna 10.2 No Conformidad y Acción Correctiva	Información oportuna, confiable, completa Referenciación adecuada	No Aplica
DECRETO 1011 DE 2006-SOGC	Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad		
DECRETO 780 DE 2016-SGSSS	Sistema General de Seguridad Social		
DECRETO 1499 DE 2017-MIPG	Los atributos de calidad que se encuentran en cada una de las siete dimensiones.		
DECRETO 943 DE 2014-MECI	1.Módulo de control de la Planeación y Gestión: Componentes: Direccionamiento Estratégico y Administración del Riesgo 2.Modulo de Evaluación y Seguimiento: Componentes: Auditoría Interna y Planes de Mejoramiento		<b>NORMATIVIDAD</b>



CARACTERIZACIÓN  
**GARANTIA DE LA CALIDAD**



<b>PROCESO:</b> GARANTIA DE LA CALIDAD	<b>CODIGO:</b> GC-C-01	<b>VIGENCIA:</b> 12/03/2025	V1	<b>PÁGINA</b> 12 de 13
---	------------------------	-----------------------------	----	------------------------

RESOLUCIÓN 3100 DE 2019 MIPG DECRETO 1449 DE 2017 LINEAS DE ATENCION - LINEAMIENTO TECNICO	No Aplica		<b>NTC-ISO 9001:2015</b> <b>DECRETO 1011 DE 2006- SOGC</b> <b>DECRETO 780 DE 2016- SGSSS</b> <b>DECRETO 1499 DE 2017- MIPG</b> <b>DECRETO 943 DE 2014- MECI</b> <b>RESOLUCIÓN 3100 DE 2019</b>
--	-----------	--	---

<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>	
<b>INTERNOS</b>	<b>EXTERNOS</b>
GC-S1-P2-V1 Procedimiento_de_Gestión_de_la_Calidad_y_Mejoramiento_Institucional	
GC-S1-P3-V1 Procedimiento_de_Gestión_de_Referenciacion	
GC-S1-P4-V1 Procedimiento_de_Gestión_de_Auditoria_Integral	
GC-S1-P5-V1 Procedimiento_de_Gestión_de_Seguridad_del_paciente	
GC-S1-P6-V1 Procedimiento_de_Gestión_de_Asesoria_y_Acompañamiento	

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*



<b>PROCESO:</b> GARANTÍA DE LA CALIDAD	<b>CODIGO:</b> GC-C-01	<b>VIGENCIA:</b> 12/03/2025	V1	<b>PÁGINA</b> 13 de 13
---	------------------------	-----------------------------	----	------------------------

**CONTROL DE CAMBIOS**

Versión	Descripción del Cambio	Fecha de aprobación
1	Elaboración del documento : Con el fin de documentar la caracterización del proceso de gestión de la calidad direccionada a asesorar, acompañar y controlar las actividades dirigidas a desarrollar el sistema obligatorio de garantía de la calidad en salud de nuestra institución.	12/03/2025
<p>Nombre: Juan Pablo Cano Rivillas Cargo: Contratista Apoyo Profesional Área de Garantía de la calidad</p> <p>Nombre: Paula Clareth Garnica Quintero Cargo: Contratista Apoyo Profesional Área de Garantía de la calidad</p> <p>Nombre: Ángela Marcela Cardoso Cardoso Cargo: Contratista Apoyo Profesional Área de Garantía de la calidad</p>	<p>Nombre: Esain Calderón Ibata Líder Área de Garantía de la Calidad</p>	<p>Nombre: Julio Cesar Quintero Vieda Cargo: Gerente.</p>
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>