

	Manual de procesos y procedimientos	Fecha: 09 de Mayo de 2017	Código A.1.1.MA.001
	MANUAL DE CALIDAD		Página 1 de 27

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

1. PLATAFORMA ESTRATEGICA.

1.1 MISIÓN.

Es Misión de la Empresa Social del Estado Hospital San Jerónimo de Montería, ofrecer servicios de salud de mediana y alta complejidad a la población del Departamento de Córdoba y zona de influencia, apoyados en un Talento Humano competente con recursos técnicos y tecnológicos suficientes, enmarcados en políticas de trato humanizado y seguridad del paciente.

1.2 VISIÓN.

La E.S.E Hospital San Jerónimo de Montería será en 2020 una empresa líder en la prestación de servicio de salud, alcanzando estándares superiores de calidad con alta capacidad de respuesta.

1.3 PRINCIPIOS

- Calidad.
- Eficiencia.
- Equidad.

1.4 VALORES

- Ética.
- Mejoramiento continuo.
- Integridad.
- Compromiso.
- Solidaridad.

1.5 POLITICA DE CALIDAD.

Mediante la prestación de servicios de salud de excelente calidad, es prioridad para nuestra institución la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes, bajo la filosofía de mejoramiento continuo en los procesos internos, sustentados en la seguridad del paciente, atención humanizada y principios de eficacia, equidad y oportunidad.

Revisó:	Firma	Fecha: 9 de Mayo de 2017
Aprobó:	Firma	Fecha: 9 de mayo de 2017

	Manual de procesos y procedimientos	Fecha: 09 de Mayo de 2017	Código A.1.1.MA.001
	MANUAL DE CALIDAD		Página 2 de 27

1.6 OBJETIVOS DE CALIDAD.

- Brindar a los usuarios una atención equitativa e integral, orientada al restablecimiento de su condición de salud en un ambiente adecuado, cómodo y seguro.
- Optimizar la utilización de los recursos, instalaciones y equipos para la prestación de un excelente servicio de salud, Dando cumplimiento a la normatividad vigente y políticas institucionales.
- Retroalimentar permanentemente el sistema de gestión de la calidad, garantizando así el mejoramiento continuo de los procesos y el cumplimiento de los requisitos de calidad de los usuarios.

1.7 OBJETIVOS CORPORATIVOS.

1.7.1 OBJETIVO GENERAL

Brindar atención integral a nuestros usuarios con criterios de eficiencia, eficacia y efectividad, cumpliendo los estándares de calidad establecidos según la normatividad vigente.

1.7.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Contar con un Talento Humano competente que garantice una atención con trato humanizado y seguridad del paciente.
2. Promover ambiente seguro a los clientes internos y externos.
3. Satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, apoyándonos en el cumplimiento de sus derechos y deberes.
4. Ofrecer a las Entidades Promotoras de Salud y demás personas naturales o jurídicas que los demanden, tarifas competitivas en el mercado.
5. Garantizar mediante un manejo gerencial la rentabilidad social y financiera de la empresa.
6. Garantizar los mecanismos de participación ciudadana y comunitaria establecidos por la Ley y los reglamentos.

2. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

Para efectos de la Certificación en **ACREDITACION EN SALUD**, como lo establece el decreto 1011 de 2006, resolución 2181 de 2008 y resolución 123 de 2012, el sistema de gestión de calidad de la ESE HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA tiene como

Revisado: Subdirector Científico	Firma:	Fecha: 09 de Mayo de 2017
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 09 de Mayo de 2017

	Manual de procesos y procedimientos	Fecha: 09 de Mayo de 2017	Código A.1.1.MA.001
	MANUAL DE CALIDAD		Página 3 de 27

alcance todos los servicios tanto ambulatorios como hospitalarios contenidos en su certificado de habilitación y portafolio de servicios, todos ellos prestados directamente en la sede de la institución.

2.1 Interacción de procesos del sistema de gestión de calidad.

Los procesos del sistema de gestión de calidad de la ESE HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA y su interacción se muestran en el documento Mapa de Procesos.

2.1.1 Control de documentos.

Entendemos un documento como un medio que contiene datos que se utilizan para realizar una actividad.

Proceso.



Entradas	Procesos	Referencia documental	Salidas
Documentos de origen interno y externo	Aprobar y revisar los documentos internos	Procedimiento de control de documentos y registros de calidad y listado maestro de documentos	Maestro de documentos
	Identificar el cambio y versión		Documentos de origen interno y externo actualizados en los lugares de uso
	Distribuir los documentos		
	Prevenir el uso no previsto de documentos obsoletos		

2.1.2 Control de registros de calidad.

Entendemos un registro como un medio que contiene datos que se utilizan para verificar que se realizó una actividad.

Proceso.



Revisado: Subdirector Científico	Firma:	Fecha: 09 de Mayo de 2017
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 09 de Mayo de 2017

	Manual de procesos y procedimientos	Fecha: 09 de Mayo de 2017	Código A.1.1.MA.001
	MANUAL DE CALIDAD		Página 4 de 27

Actividades.

Entradas	Procesos	Referencia documental	Salidas
Registros de calidad	Definir los formatos de los registros	Procedimiento de control de documentos y registros. Y Listado maestro de registros.	Maestro de registros
	Controlar el cambio en los formatos de los registros		Registros de calidad controlados y disponibles en los archivos predeterminados
	Identificar, archivar, recuperar, proteger, definir el tiempo de conservación y definir la disposición (uso)		

2.2 Responsabilidad de la dirección.

2.2.1 Compromiso de la dirección.

Proceso.



Actividades.

Entradas	Procesos	Referencia documental	Salidas
Requisitos del cliente	Comunicar la importancia de cumplir con los requisitos del cliente	Registros de capacitaciones sobre calidad	Conciencia del personal de la importancia de cumplir con los requisitos del cliente
Requisitos del cliente	Establecer la política de calidad	Política de calidad	Política de calidad
Objetivos de la organización			
Requisitos del cliente	Definición y despliegue de los objetivos de calidad	Objetivos de calidad	Objetivos de calidad por líneas de producto, funciones y niveles jerárquicos
Desempeño del proceso, producto y proveedores			
Política de calidad			
Resultados de auditorías	Revisar el sistema de calidad	Procedimiento de revisión	La mejora de la eficacia del sistema

Revisado: Subdirector Científico	Firma:	Fecha: 09 de Mayo de 2017
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 09 de Mayo de 2017

Retroalimentación de los clientes	periódicamente.	gerencial del sistema de calidad.	de gestión de la calidad y sus procesos.
Desempeño de los procesos y conformidad del producto			
Situación de las acciones correctivas y preventivas			La mejora del servicio con relación a los requisitos del cliente
Acciones complementarias derivadas de las revisiones anteriores			
Cambios planificados que podrían afectar el sistema de gestión de la calidad			Las necesidades de recursos.
Recomendaciones para la mejora			
Necesidades de competencias, instalaciones y ambientes	Asegurar la disponibilidad de los recursos	Presupuesto de calidad,	Competencias, instalaciones y ambientes adecuados

2.2.2 Enfoque al cliente.

La dirección garantiza, a través de los procesos asistenciales, administrativos y de apoyo, que la ESE HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA cuenta con un adecuado enfoque al cliente con los requerimientos de los estándares de acreditación en salud.

Proceso.



Revisado: Subdirector Científico	Firma:	Fecha: 09 de Mayo de 2017
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 09 de Mayo de 2017

Entradas	Procesos	Referencia documental	Salidas
Requisitos del producto especificado por el cliente, incluyendo los requisitos para disponibilidad, entrega y posventa,	Determinar las necesidades del cliente	Procedimiento para identificar las necesidades del cliente Lista de chequeo de necesidades del cliente	Necesidades del cliente
Requisitos del producto no especificados por el cliente, pero necesarios para la utilización prevista o especificada.			
Obligaciones relacionadas con el producto, incluyendo los requisitos legales y reglamentarios, y			
Cualquier requisito adicional determinado por la organización.			
Requisitos del producto.	Definir la capacidad de la organización para cumplir con los requisitos del cliente	Procedimiento de capacidad de prestación ó capacidad instalada Formato de capacidad instalada	Requisitos del producto
Capacidad de la organización para cumplir con los requisitos definidos.			
Diferencias entre los requisitos del pedido o contrato y los expresados previamente.	Negociación con el cliente	Procedimiento de oferta	Aceptación o negación del contrato, orden o pedido
La información sobre el producto.	Definir el sistema de comunicación con el cliente	Plan de comunicaciones	Sistema de comunicación con el cliente

Revisado: Subdirector Científico	Firma:	Fecha: 09 de Mayo de 2017
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 09 de Mayo de 2017

	Manual de procesos y procedimientos	Fecha: 09 de Mayo de 2017	Código A.1.1.MA.001
	MANUAL DE CALIDAD		Página 7 de 27

El tratamiento de inquietudes, contratos o pedidos, incluyendo las modificaciones.			
La retroalimentación del cliente, incluyendo reclamaciones.			
Percepción de los clientes sobre el producto y servicio	Análisis de los datos	Procedimiento de análisis de datos	Estudio del nivel de satisfacción de los clientes

2.2.3 Política de calidad.

La dirección definió y comunica una política de calidad para garantizar que los empleados cuenten con una adecuada guía para garantizar la efectividad del sistema de gestión de la calidad.

Proceso.



Entradas	Procesos	Referencia documental	Salidas
Requisitos del cliente	Establecer la política de calidad	Política de calidad.	Política de calidad
Objetivos de la organización			
Política de calidad	Comunicar y verificar su comprensión	Estrategia de divulgación de la política	Política de calidad entendida y aplicada por el personal
Cambios en los requisitos del cliente	Revisar la política de calidad	Procedimiento de revisión gerencial	Nueva política de calidad
Cambios en los objetivos de la organización			

Revisado: Subdirector Científico	Firma:	Fecha: 09 de Mayo de 2017
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 09 de Mayo de 2017

	Manual de procesos y procedimientos	Fecha: 09 de Mayo de 2017	Código A.1.1.MA.001
	MANUAL DE CALIDAD		Página 8 de 27

2.3 Planeación.

Despliegue de los objetivos de calidad.

La dirección define y despliega, con su grupo directivos, los objetivos de calidad que surgen de la política de calidad.

Proceso.



Entradas	Procesos	Referencia documental	Salidas
Requisitos del cliente	Establecimiento y despliegue de los objetivos de calidad	Objetivos desplegados	Objetivos de calidad por líneas de producto, funciones y niveles jerárquicos
Desempeño del proceso, producto y proveedores			
Política de calidad			

2.3.1 Planeación del sistema de gestión de la calidad.

La dirección garantiza la planeación e implementación del sistema de gestión de calidad de la ESE HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA según los estándares de acreditación en salud “Resolución 123 de 2012” y a lo establecido por la NTC GP 1000, así como la revisión del sistema, cuando se presenten cambios que lo afecten, para mantener su continua adecuación y efectividad.

Proceso.



Revisado: Subdirector Científico	Firma:	Fecha: 09 de Mayo de 2017
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 09 de Mayo de 2017

	Manual de procesos y procedimientos	Fecha: 09 de Mayo de 2017	Código A.1.1.MA.001
	MANUAL DE CALIDAD		Página 9 de 27

Actividades.

Entradas	Procesos	Referencia documental	Salidas
Resolución 123 de 2012 – NTCGP 1000	Implementación del sistema de gestión de calidad	Manual de calidad	Sistema de gestión de la calidad según Resolución 123 de 2012 – NTCGP 1000
Procesos de la organización			
Nuevas regulaciones	Revisar y, cuando sea adecuado, adaptar el sistema de gestión de la calidad	Revisión gerencial	Sistema de gestión de la calidad según Resolución 123 de 2012 – NTCGP 1000
Nueva versión de la Normas			
Nuevas disposiciones regulatorias			
Nuevos requisitos del cliente			
Innovaciones o mejoras tecnológicas			
Nuevos productos y servicios			

3. Responsabilidad, autoridad y comunicación.

3.1 Responsabilidad y autoridad.

La dirección define el nivel de responsabilidad (función) y autoridad (toma de decisión) de todos los niveles jerárquicos y funciones para asuntos relacionados con la calidad, incluyendo las de su representante en asuntos de calidad.

Proceso.



Actividades.

Entradas	Procesos	Referencia documental	Salidas
Competencias del grupo directivo	Selección del representante de calidad	Acta de nombramiento de representante de calidad	Nombramiento y comunicación del representante de calidad
Funciones del representante de calidad (Resolución 123 de 2012 – NTCGP 1000)			

Revisado: Subdirector Científico	Firma:	Fecha: 09 de Mayo de 2017
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 09 de Mayo de 2017

Procesos de la ESE HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA por actividad	Definición de responsabilidades y autoridades	Manual de funciones y responsabilidades	Responsabilidades y autoridad para todos los empleados involucrados en el sistema de gestión de la calidad
Procesos de medición			
Niveles funcionales y jerárquicos		Organigrama	

4. Comunicación interna.

La dirección de la ESE HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA garantiza que se establezcan y mantengan los adecuados canales de comunicación interna para garantizar la efectividad del sistema de gestión de la calidad, para lo cual se ha diseñado e implementado un manual de imagen corporativa así como el plan de medios institucional.

Proceso.



Actividades.

Entradas	Procesos	Referencia documental	Salidas
Política de calidad	Definición en el grupo de dirección		Política de calidad
	Comunicación y evaluación de comprensión al personal		Personal con comprensión de la política de calidad
Objetivos de calidad	Definición en el grupo de dirección		Objetivos de calidad
	Despliegue a través de los grupos naturales de la organización		Objetivos desplegados de calidad
	Inclusión en la planeación de los procesos de producción y servicio		Objetivos de calidad por líneas de producto, función y nivel
Requisitos del cliente	Definición en el contrato, orden o pedido		Contrato, orden o pedido

Revisado: Subdirector Científico	Firma:	Fecha: 09 de Mayo de 2017
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 09 de Mayo de 2017

	Manual de procesos y procedimientos	Fecha: 09 de Mayo de 2017	Código A.1.1.MA.001
	MANUAL DE CALIDAD		Página 11 de 27

	Información en la orden de producción, programa de producción o proyecto		Orden de producción, programa de producción o proyecto
Quejas, reclamos y feedback del cliente	Recolección por parte del área de atención al usuario y/o servicio		Información recolectada
	Análisis de la información		Información analizada
	Comunicación a la áreas afectadas		Información disponible para la áreas afectadas
	Toma de acción correctiva y/o preventiva		Acción correctiva y/o preventiva
	Comunicación al cliente de la acción tomada		Cliente informado de la acción tomada
Documentos y registros de calidad	Control y distribución		Documentos y registros controlados en los sitios de uso (información actualizada)
Solicitudes de acciones correctivas de auditorías internas y externas	Resolución por parte del área afectada		Problemas de calidad resueltos y/o mejorados y/o pendientes
Problemas de calidad resueltos y/o mejorados y/o pendientes	Comunicación a la dirección de la ESE HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA		Dirección informada sobre el estado del sistema de gestión de la calidad
Dirección informada sobre el estado del sistema de gestión de la calidad	Análisis del estado de gestión de la calidad		Acciones correctivas y/o preventivas de parte de la dirección
Acciones correctivas y preventivas	Resolución por parte del área afectada		Problemas de calidad resueltos y/o mejorados y/o pendientes
Problemas de calidad resueltos y/o mejorados y/o pendientes	Comunicación a la dirección de la ESE HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA		Dirección informada sobre el estado del sistema de gestión de la calidad
Dirección informada sobre el estado del	Análisis del estado de gestión de la calidad		Acciones correctivas y/o preventivas de

Revisado: Subdirector Científico	Firma:	Fecha: 09 de Mayo de 2017
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 09 de Mayo de 2017

	Manual de procesos y procedimientos	Fecha: 09 de Mayo de 2017	Código A.1.1.MA.001
	MANUAL DE CALIDAD		Página 12 de 27

sistema de gestión de la calidad			parte de la dirección
Requisitos del proceso de producción y servicio	Definición de los requisitos de los insumos y subcontratos		Requisitos de los insumos y subcontratos
Requisitos de los insumos y subcontratos	Comunicación a los proveedores y subcontratistas		Ordenes de compra o contratos
Cumplimiento de los requisitos de los insumos o subcontratos por parte de los proveedores	Análisis de los datos y comunicación a los proveedores con solicitud de acción correctiva		Evaluación de los proveedores
Evaluación de los proveedores	Análisis de las causas de incumplimientos		Acciones correctivas tomadas
Responsabilidad y autoridad	Inclusión en los procedimientos		Procedimientos
Nivel de competencia requerida por el personal			
Necesidades de desarrollo de competencias	Levantar las necesidades de competencia		Inventario de necesidades
	Diseñar el plan de entrenamiento		Plan de entrenamiento
Entrenamiento	Evaluar la efectividad del entrenamiento		Acciones correctivas para el entrenamiento

5. Revisión del sistema de gestión de la calidad.

La dirección de ESE HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA revisará anualmente el sistema de gestión de la calidad para verificar su efectividad.

Proceso.



Actividades.

Revisado: Subdirector Científico	Firma:	Fecha: 09 de Mayo de 2017
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 09 de Mayo de 2017

Entradas	Procesos	Referencia documental	Salidas
Resultados de auditorías	Revisar el sistema de calidad periódicamente	Procedimiento de revisión gerencial	La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos
Retroalimentación de los clientes			
Desempeño de los procesos y conformidad del producto			
Situación de las acciones correctivas y preventivas			La mejora del producto con relación a los requisitos del cliente
Acciones complementarias derivadas de las revisiones anteriores			
Cambios planificados que podrían afectar el sistema de gestión de la calidad			

6. Gestión de los recursos.

Proceso.



6.1 Gestión del recurso humano.

LA ESE HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA gestionará el recurso humano en función de sus competencias requeridas (educación, formación, habilidades y experiencia) y de acuerdo a lo establecido en la resolución 2003 de 2014 y la resolución 123 de 2012 y la conciencia de la importancia de su trabajo en la calidad, la satisfacción del cliente y la mejora continua.

Revisado: Subdirector Científico	Firma:	Fecha: 09 de Mayo de 2017
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 09 de Mayo de 2017

	Manual de procesos y procedimientos	Fecha: 09 de Mayo de 2017	Código A.1.1.MA.001
	MANUAL DE CALIDAD		Página 14 de 27

Actividades.

Entradas	Procesos	Referencia documental	Salidas
Procesos	Definición de competencias	Plan de carrera (completar información)	Competencias requeridas
Competencias requeridas	Selección y enganche		Personal con competencias requeridas
Personal con competencias requeridas	Definición de necesidades de formación	Plan de procesos	Plan de entrenamiento
Plan de entrenamiento	Ejecución del plan y evaluación	Plan de entrenamiento (completar información)	Personal entrenado y consciente.

6.2 Gestión de las instalaciones.

ESE HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA gestionará sus instalaciones (edificios, espacios de trabajo, servicios asociados, equipos, software, transporte y comunicaciones) en función de su capacidad continua de producción y a los requerimientos establecidos para instituciones de salud. (Resolución 2003 de 2014 “Sistema Único de Habilitación” – Resolución 4445 de 1995 “Infraestructura de Servicios de Salud”).

Actividades.

Entradas	Procesos	Referencia documental	Salidas
Procesos	Definición instalaciones	Plan de procesos Presupuesto	Instalaciones requeridas
Instalaciones requeridas	Mantenimiento	Plan de mantenimiento	Capacidad de producción continua

6.3 Gestión del ambiente de trabajo.

ESE HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA gestionará su ambiente de trabajo, psíquico y físico, en función apoyar la calidad de los procesos.

Actividades.

Revisado: Subdirector Científico	Firma:	Fecha: 09 de Mayo de 2017
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 09 de Mayo de 2017

	Manual de procesos y procedimientos	Fecha: 09 de Mayo de 2017	Código A.1.1.MA.001
	MANUAL DE CALIDAD		Página 15 de 27

Entradas	Procesos	Referencia documental	Salidas
Procesos	Definición de ambientes físicos y psíquicos de trabajo	Plan de proceso Presupuesto	Ambiente físico y psíquico adecuado
Ambiente físico y psíquico adecuado	Mantenimiento	Plan de mantenimiento	Ambiente físico y psíquico adecuado mantenido

7. GESTIÓN DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN Y SERVICIO.

7.1 Planeación del proceso de producción y servicio.

ESE HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA planifica sus procesos de producción y servicio en función de controlar la calidad, buscar la satisfacción del cliente y mejorar continuamente. Esta planificación incluye:

- a) Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto.
- b) La necesidad de establecer procesos y documentación y proporcionar recursos e instalaciones especificadas para el producto.
- c) Actividades de verificación y validación, seguimiento, inspección y ensayos específicos para el producto así como los criterios de aceptación del mismo.
- d) Los registros necesarios para proporcionar evidencia de la conformidad de los procesos y de los productos resultantes.

Para ello la ESE HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA implementará un plan de calidad.

Proceso.



Actividades.

Entradas	Procesos	Referencia documental	Salidas
Procesos	Planeación de los procesos	Plan de procesos	Plan de calidad
Objetivos de calidad			
Cambios que afectan el sistema de calidad	Revisión del plan de calidad	Revisión gerencial	Plan de calidad actualizado

7.2 Gestión de los procesos relacionados con el cliente.

Revisado: Subdirector Científico	Firma:	Fecha: 09 de Mayo de 2017
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 09 de Mayo de 2017

	Manual de procesos y procedimientos	Fecha: 09 de Mayo de 2017	Código A.1.1.MA.001
	MANUAL DE CALIDAD		Página 16 de 27

ESE HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA gestionará los procesos relacionados con el cliente de manera que se garantice su satisfacción y la mejora continua de los procesos en función de esa satisfacción.

Esta gestión incluye la definición de los sistemas de comunicación, el levantamiento de las necesidades del cliente, la definición de la capacidad de cumplimiento de ESE HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA y en control de los cambios a las órdenes, contratos o pedidos que afecten la prestación de los servicios de salud.

7.3 Sistemas de comunicación.

ESE HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA definirá los sistemas de comunicación con el cliente, relativas a:

- a) La información sobre el producto.
- b) El tratamiento de inquietudes, contratos o pedidos, incluyendo las modificaciones.
- c) La retroalimentación del cliente, incluyendo reclamaciones.

Proceso.



Actividades.

Entradas	Procesos	Referencia documental	Salidas
Necesidades del cliente	Levantamiento de necesidades	Procedimiento de ident. necesidades	Requisitos del producto y servicio
Requisitos del producto y servicio	Definición de la capacidad de cumplir con los requisitos		Proced. De capacidad de prestación
Capacidad de ESE HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA		Capacidad de ESE HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA para cumplir con la modificación	
Características producto y servicio			
Modificaciones	Definición de la capacidad de cumplir con la modificación	Procedimiento de modificación de contrato	Capacidad de ESE HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA para cumplir con la modificación
Capacidad de ESE HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA			
Características producto y servicio			

Revisado: Subdirector Científico	Firma:	Fecha: 09 de Mayo de 2017
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 09 de Mayo de 2017

	Manual de procesos y procedimientos	Fecha: 09 de Mayo de 2017	Código A.1.1.MA.001
	MANUAL DE CALIDAD		Página 17 de 27

Retroalimentación, queja o reclamo	Manejo de la información del cliente	Procedimiento de quejas y reclamos	Respuesta de ESE HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA
Información sobre el producto	Publicidad	Plan de comunicaciones con el cliente	Cliente informado

8. Proceso contractual.

ESE HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA gestionará el proceso contractual de manera que los requisitos del producto o servicio satisfagan plenamente al cliente y ESE HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA tenga información confiable sobre el nivel de satisfacción de sus clientes.

Proceso.



Actividades.

Entradas	Procesos	Referencia documental	Salidas
Necesidades del cliente	Levantamiento de necesidades del cliente	Procedimiento de ident. necesidades	Requisitos del contrato
Requisitos técnicos y de seguridad			
Requisitos reglamentarios			
Requisitos del contrato	Definición de la ESE HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA de cumplir con los requisitos del contrato	Proced. De capacidad de prestación	Contrato
Capacidad de respuesta al contrato			
Características del producto y servicio			
Pedido, orden o contrato	Programar la ejecución del contrato	Procedimiento para inicio del desarrollo de contrato	Orden de trabajo, programa de producción
Programa de producción			
Orden de trabajo, programa de producción	Modificar el contrato	Procedimiento de modificación del contrato	Producto o servicio ejecutado según requisitos del cliente

Revisado: Subdirector Científico	Firma:	Fecha: 09 de Mayo de 2017
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 09 de Mayo de 2017

	Manual de procesos y procedimientos	Fecha: 09 de Mayo de 2017	Código A.1.1.MA.001
	MANUAL DE CALIDAD		Página 18 de 27

Modificaciones al pedido, orden o contrato			
Quejas, reclamos y retroalimentación del cliente	Análisis	Procedimiento de quejas y reclamos	Respuesta efectiva al cliente
Percepción del cliente sobre los productos y servicios de ESE HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA	Estudios de mercado	Procedimiento de medición y análisis de satisfacción del cliente	Medición de la satisfacción del cliente

9. Gestión del diseño y desarrollo del producto y servicio.

ESE HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA gestionará adecuadamente el diseño y desarrollo de sus productos y servicios en función de la satisfacción del cliente y la mejora continua, así como a las necesidades del mercado con respecto a los servicios de salud ofertados y habilitados por las diferentes instituciones de salud.

Datos de entrada.

ESE HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA definirá adecuadamente los datos de entrada al diseño y desarrollo, incluyendo:

- Los requisitos funcionales y de desempeño.
- Los requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- La información aplicable proveniente de diseños previos similares.
- Cualquier otro requisito esencial.

Proceso.



Actividades.

Entradas	Procesos	Referencia documental	Salidas
Necesidades del cliente	Levantamiento de necesidades		Requisitos funcionales y de desempeño del diseño y desarrollo

Revisado: Subdirector Científico	Firma:	Fecha: 09 de Mayo de 2017
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 09 de Mayo de 2017

	Manual de procesos y procedimientos	Fecha: 09 de Mayo de 2017	Código A.1.1.MA.001
	MANUAL DE CALIDAD		Página 19 de 27

Información legal y reglamentaria	Definición legal y reglamentaria		Requisitos legales y reglamentarios
Información D&D anteriores	Definición esquema del D&D		Esquema de D&D revisado

9.1 Planeación del diseño y desarrollo.

ESE HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA planificará las actividades del diseño y desarrollo de sus productos y servicios, incluyendo las interfases con el cliente, proveedores y las distintas áreas funcionales de la ESE HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA, buscando que los datos de salida satisfagan plenamente los datos de entrada;

ESE HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA también buscará a través de la planificación del diseño y desarrollo de sus productos y servicios la mejora continua de estos.

Proceso.



Actividades.

Entradas	Procesos	Referencia documental	Salidas
Requisitos funcionales y de desempeño del diseño y desarrollo	Planeación del diseño y desarrollo		Plan del diseño y desarrollo
Requisitos legales y reglamentarios			
Esquema de D&D revisado			
Participantes en el D&D y perfil			
Actividades operativas a realizar			
Actividades de inspección a realizar			
Actividades de control a realizar			

Revisado: Subdirector Científico	Firma:	Fecha: 09 de Mayo de 2017
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 09 de Mayo de 2017

Actividades de control a los cambios (actualización)			
--	--	--	--

9.2 Ejecución y control del diseño y desarrollo.

ESE HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA ejecutará y controlará el diseño y desarrollo de sus productos y servicios de manera que se cumpla lo planificado; para esta ejecución y control revisará, verificará, validará y controlará los cambios que se introduzcan buscando satisfacer al máximo los datos de entrada.

Proceso.



Actividades.

Entradas	Procesos	Referencia documental	Salidas
Plan del diseño			Contratación de los recursos
Recursos contratados			Ejecución del diseño y desarrollo
Ejecución del diseño y desarrollo	Revisiones		Diseño y desarrollo según lo planificado
	Verificaciones		
Plan del diseño y desarrollo	Validaciones		
	Control de los cambios		

Datos de salida del diseño y desarrollo.

ESE HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA definirá y documentará los datos de salida de sus diseños y desarrollo de productos y servicios de manera que:

- Se pueda verificar el cumplimiento con los requisitos de entrada.
- Proporcionen la información apropiada para las operaciones de producción y de servicio.
- Contengan o hagan referencia a los criterios de aceptación para el producto.
- Se definan las características que son esenciales para su uso seguro y apropiado.

Proceso.



Revisado: Subdirector Científico	Firma:	Fecha: 09 de Mayo de 2017
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 09 de Mayo de 2017

	Manual de procesos y procedimientos	Fecha: 09 de Mayo de 2017	Código A.1.1.MA.001
	MANUAL DE CALIDAD		Página 21 de 27

Actividades.

Entradas	Procesos	Referencia documental	Salidas
Diseño y desarrollo según lo planificado	Definición de los datos de salida del diseño y desarrollo		Informe cumplimiento requisitos datos de entrada
Datos de entrada			Manuales de producción
			Criterios de aceptación del producto
			Información de uso

Gestión de compras y subcontrataciones.

ESE HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA gestionará la compra de los insumos y la subcontratación de los servicios de manera que cumplan con los requisitos especificados y mejoren continuamente sus proveedores de insumos y servicios.

Proceso.



Actividades.

Entradas	Procesos	Referencia documental	Salidas
Insumos y servicios subcontratados por ESE HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA	Definición de los insumos y subcontratos críticos	Plan de compras	Insumos y servicios subcontratados que afectan la calidad
Insumos y servicios subcontratados que afectan la calidad	Definición de los requisitos de los insumos y subcontratos		Requisitos de los insumos y servicios subcontratados
Requisitos de los procesos			
Requisitos de los insumos y servicios subcontratados	Definición de los criterios de selección de proveedores y subcontratistas		Criterios que deben cumplir los proveedores de insumos y servicios

Revisado: Subdirector Científico	Firma:	Fecha: 09 de Mayo de 2017
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 09 de Mayo de 2017

Criterios que deben cumplir los proveedores de insumos y servicios	Selección de proveedores y subcontratistas	Plan de compras	Proveedores de insumos y servicios seleccionados
Proveedores potenciales de insumos y servicios		Listado de proveedores aprobados	
Proveedores de insumos y servicios seleccionados	Tramitación de ordenes de compra y contratos	Procedimiento de compra	Ordenes de compra, contratos
Requisitos de los insumos y servicios subcontratados		Formatos de orden de compra Contratos con prestadores	
Insumos o subcontratos entregados	Inspección de los insumos y subcontratos	Procedimiento de inspección Plan de inspección	Insumos o subcontratos aceptados
			Insumos o subcontratos rechazados
Información sobre el cumplimiento de los criterios por proveedor	Evaluación de los proveedores y subcontratistas	Procedimiento de evaluación de proveedores	Evaluación de los proveedores

Gestión de las operaciones de producción y prestación del servicio.

ESE HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA gestionará las operaciones de producción y prestación del servicio de manera que se cumplan los planes de calidad, los datos de salida del diseño y desarrollo y se alcance la satisfacción del cliente y se mejore continuamente.

Identificación y trazabilidad del producto y servicio.

ESE HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA identificará su producto y servicio adecuadamente y definirá un proceso para rastrear el producto y servicio a través de todas las fases de producción y prestación del servicio en caso de ser necesario.

Proceso.



Actividades.

Revisado: Subdirector Científico	Firma:	Fecha: 09 de Mayo de 2017
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 09 de Mayo de 2017

	Manual de procesos y procedimientos	Fecha: 09 de Mayo de 2017	Código A.1.1.MA.001
	MANUAL DE CALIDAD		Página 23 de 27

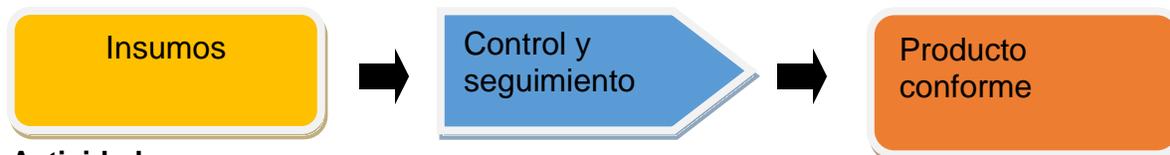
Entradas	Procesos	Referencia documental	Salidas
Productos y servicios	Identificar productos y servicios	Resolución 1995 de 1999 Manual de manejo Historias clínicas	Productos y servicios identificados
Sistema de identificación			Proceso de seguimiento
Sistema de identificación	Definir sistema de seguimiento		

Control de las operaciones de producción y prestación del servicio.

ESE HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA llevará a cabo sus operaciones de producción y prestación de servicio de manera controlada, incluyendo:

- La disponibilidad de información que especifique las características del producto.
- Donde sea necesario, la disponibilidad de procedimientos documentados.
- El uso del equipo apropiado para las operaciones de producción y servicio.
- La disponibilidad y el uso de equipos de medición y seguimiento.
- La implementación de actividades de seguimiento y medición, y
- La implementación de procesos definidos para la liberación, entrega y –si es aplicable- actividades posteriores a la entrega.

Proceso.



Actividades:

Entradas	Procesos	Referencia documental	Salidas
Información que especifique las características del producto.	Ejecución y control de las operaciones de producción y servicio	Plan de procesos	Producto conforme separado del producto no conforme

Revisado: Subdirector Científico	Firma:	Fecha: 09 de Mayo de 2017
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 09 de Mayo de 2017

Procedimientos documentados de operación, inspección, manejo, almacenamiento, empaque, manejo de productos no conformes, manejo de bienes del cliente y disposiciones para la liberación del producto.		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
Instalaciones y ambiente de trabajo adecuado		Plan de proceso Presupuesto Inventario de instalaciones y ambiente. Plan de mantenimiento	
Equipos de medición adecuados			
Personal adecuadamente calificado.		Plan de proceso	
Medición y seguimiento de los procesos de operación		Plan de proceso Cartilla de control de calidad	Registros de conformidad o no conformidad del proceso operativo
Medición y seguimiento de los productos		Auditorías internas en salud.	Registros de conformidad o no conformidad del producto

Auditoría, análisis y mejora.

Auditoría del SGC.

Proceso



Actividades.

Revisado: Subdirector Científico	Firma:	Fecha: 09 de Mayo de 2017
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 09 de Mayo de 2017

	Manual de procesos y procedimientos	Fecha: 09 de Mayo de 2017	Código A.1.1.MA.001
	MANUAL DE CALIDAD		Página 25 de 27

Entradas	Procesos	Referencia documental	Salidas
Criterios de selección de auditores internos del SGC	Evaluación y selección	Criterios de calificación de auditores internos del SGC	Auditores internos seleccionados
Personal de ESE HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA			Auditores internos formados
Criterios de formación			
Auditores internos seleccionados			
Procesos del sistema de gestión de la calidad de ESE HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA	Planeación auditorías	Procedimiento de auditorías internas del SGC	Plan de auditorías
Norma ISO 9001			
Plan de auditorías	Programación de auditoría	Procedimiento de auditorías internas del SGC	Cronograma auditoría
Auditores internos formados			Lista de verificación
Cronograma auditoría	Ejecución de la auditoría	Procedimiento de auditorías internas del SGC	Solicitudes de acción correctiva aceptadas con acción correctiva propuesta
Lista de verificación			
Responsables de áreas de ESE HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA			
Solicitudes de acción correctiva aceptadas con acción correctiva propuesta	Seguimiento a la auditoría	Procedimiento de auditorías internas del SGC	Solicitudes de acción correctiva aceptadas con acción correctiva implantada

Análisis de datos.

ESE HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA determina, recopila y analiza los datos apropiados para determinar la conveniencia y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para identificar dónde pueden realizarse mejoras. Esto incluye datos generados por las actividades de medición y seguimiento y por cualquier otra fuente pertinente.

Proceso.



Revisado: Subdirector Científico	Firma:	Fecha: 09 de Mayo de 2017
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 09 de Mayo de 2017

Actividades.

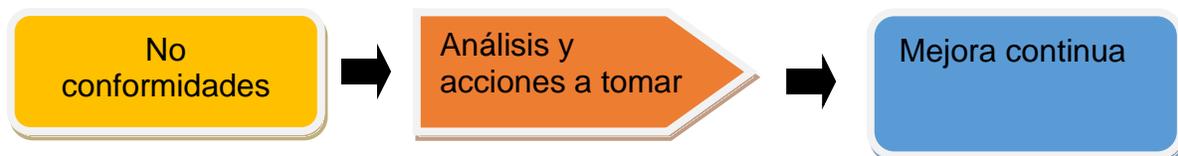
Entradas	Procesos	Referencia documental	Salidas
Medición de la satisfacción del cliente	Análisis de datos		Niveles de satisfacción del cliente
Evaluación de los proveedores			Estado de los proveedores
Registros de conformidad o no conformidad del proceso operativo			Características y tendencias de procesos
Registros de conformidad o no conformidad del producto			Características y tendencias de productos
Quejas y reclamos de clientes			
Solicitudes de acción correctiva aceptadas con acción correctiva propuesta			Estado de implantación del sistema de gestión de calidad
Solicitudes de acción correctiva aceptadas con acción correctiva implantada			

Mejora.

Acciones correctivas.

ESE HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA adopta acciones correctivas para eliminar las causas de las no conformidades con el fin de prevenir su recurrencia. Las acciones correctivas deben ser apropiadas al impacto de los problemas encontrados.

Proceso.



Actividades.

Revisado: Subdirector Científico	Firma:	Fecha: 09 de Mayo de 2017
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 09 de Mayo de 2017

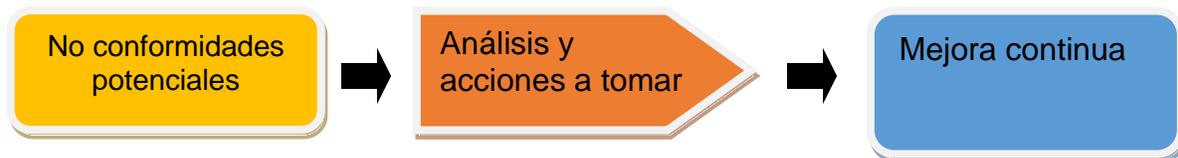
	Manual de procesos y procedimientos	Fecha: 09 de Mayo de 2017	Código A.1.1.MA.001
	MANUAL DE CALIDAD		Página 27 de 27

Entradas	Procesos	Referencia documental	Salidas
Reporte de no conformidades	Análisis de causas, evaluación de necesidad de implantación de acciones correctivas, implantación de acciones correctivas	Procedimiento de acciones correctivas	Solicitud de acción correctiva
Solicitudes de acción correctiva	Seguimiento		Mejoramiento continuo

Acciones preventivas.

ESE HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA adopta acciones preventivas para eliminar las causas potenciales de las no conformidades con el fin de prevenir su recurrencia. Las acciones preventivas adoptadas deben ser apropiadas al impacto de los problemas potenciales.

Proceso.



Actividades

Entradas	Procesos	Referencia documental	Salidas
No conformidades potenciales	Análisis de causas, evaluación de necesidad de implantación de acciones preventivas, implantación de acciones correctivas	Procedimiento de acciones preventivas	Solicitud de acción preventiva
Solicitudes de acción preventiva	Seguimiento		Mejoramiento continuo

ISAURA HERNANDEZ PRETELT
Gerente

09/05/2017

Revisado: Subdirector Científico	Firma:	Fecha: 09 de Mayo de 2017
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 09 de Mayo de 2017