

## **ANEXO B.1**

### **CARACTERIZACIÓN-CALIDAD**



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE CALIDAD

Gestión de Calidad

Código: OD DG GC-01

Página 2 / 2 Versión 01  
Fecha: 08/05/10

Emitido a: Calidad

OBJETIVO DEL PROCESO:	Certificar el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, promoviendo la documentación, el mantenimiento de los procesos y la toma de conciencia de la importancia de los requisitos del cliente en toda la organización				
ALCANCE	Diseño, documentación e implementación del SGC en la prestación de servicios de consulta especializada, cirugía y soporte terapéutico en el segundo nivel de complejidad	RESPONSABLE: Gestión de Calidad	PARTICIPANTES: Dirección General. Dirección Médica. Dirección Administrativa y Financiera.		
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		SALIDA	CLIENTE
Gestión de la Calidad Dirección General	1. Solicitud Política de calidad, objetivos de calidad e indicadores de gestión 2. Solicitud de Auditorías Internas 3. Solicitud de la de la Revisión por la Dirección 4. No conformidades reales y potenciales 5. Solicitud de modificaciones, elaboración y actualización de documentación	PLANEAR		1. Manual de calidad. 2. Documentos institucionales del SGC actualizados. 3. Plan de auditorías internas. 4. Informe de Auditoría Interna 5. Informe de la Gerencia. 6. Estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora. 7. Certificación en el SGC, según lineamientos de la ISO 9001:2008	Gestión de la Calidad Dirección General
		Diseño del SGC Cronograma de auditorías internas			
		HACER			
		Implementación del SGC			
		VERIFICAR			
Ejecución de la Auditoría Interna Revisión por la Dirección.					
ACTUAR		Tomar acciones preventivas, correctivas, de mejora o de seguimiento.			
PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		RECURSOS	REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN	REQUISITOS DE LA NORMA	
1. Indicadores de gestión		1. Recurso humano.	1. Procedimientos documentados.	4.2.3	
2. Informe de las auditorías internas		2. Recursos económicos.	2. NTC ISO 9001:2008	4.2.4	
3. Actas Comité de Calidad		3. Equipos de cómputo.		5.4.1	
4. Control de acciones correctivas, preventivas y de mejora		4. 4. Medios de comunicación		5.5.3	
				8.2.1	
				8.2.2	
				8.2.3	
				8.4	
				8.5	