



E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTION DE AUDITORÍAS**

Código:

Versión:

Fecha Elaboración:

Página 1 de 4

<b>OBJETIVO</b>	Evaluar de forma programada, sistemática y continua los procesos de atención del Hospital Sagrado Corazón de Jesús E.S.E de tal forma que se identifique la existencia de incumplimientos en la prestación del servicio y así de esta manera brindar retroalimentación a los servicios para la mejora.	<b>ALCANCE:</b>	Inicia desde la programación de las auditorías hasta la elaboración de informes y retroalimentación de resultados a los servicios.
<b>RESPONSABLE:</b>	Coordinadora SOGC	<b>INDICADORES:</b>	Ver indicadores del proceso
<b>INFORMACIÓN DOCUMENTADA:</b>	Ver listado maestro de documentos del proceso	<b>RIESGOS:</b>	Ver matriz de riesgos del proceso

REQUISITOS DEL CLIENTE / ATRIBUTOS	REQUISITOS DE NORMA NTC ISO 9001:2015	REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN	REQUISITOS LEGALES/REGLAMENTARIOS
Eficacia; Eficiencia; Efectividad; Satisfacción; Oportunidad	P: H: V: A:	Plan de desarrollo Institucional Políticas institucionales Plan Operativo Anual (POAs) PAMEC Institucional Manual de funciones Manuales, Guías, protocolos, programas, instructivos PGIRASA Plan de emergencias Gestión de riesgos Mejoramiento institucional	<b>Generales:</b> Decreto 1011 de 2006 – Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS). Resolución 3100 de 2019 – Sistema Único de Habilitación Resolución 3280 de 2018 – RIAS Resolución 459 de 2012 – Protocolo y Modelo de Atención Integral en Salud para Víctimas de Violencia Sexual Resolución 1552 de 2013  <b>Del proceso:</b> Ver normograma del proceso

**RECURSOS**

PERSONAS	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS
Coordinadora SOGC, Auditor de calidad, auditor medico, apoyo al SOGC	Requerimientos de la Resolución 3100 del 2019 Decreto 4445 de 1996 Ver listado de inventario de activos del proceso	Ver Informes de inspecciones de SST, verificación de necesidades de mantenimiento, mobiliario, ambiental, infraestructura, rondas de seguridad, dotación e insumos.



Ciclo PHVA	PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
P	Gestión de Auditorías Planeación institucional Estadística Gestión de Talento Humano Almacén Gerente	Producción Capacidad instalada, Evaluación del desempeño Contrato de personal  Circular solicitando diligenciamiento Plan de adquisiciones.	Planeación del Talento Humano, bienes, servicios y obras para la prestación del servicio o gestión del proceso.	Requerimiento de Talento Humano según capacidad instalada  Plan de adquisiciones del proceso ( Identificación de Necesidades: bienes, servicios y obras )	Gerencia Planeación institucional Gestión de Talento Humano  Almacén
	OMS-OPS Ministerio de Salud y protección social Entes de control Gestión de Calidad Planeación institucional Coordinadores de servicios Coordinador sistemas de información	Normatividad legal aplicable Necesidades de la organización Requisitos Perfil epidemiológico Plataforma estratégica Políticas institucionales Matriz de riesgos del proceso	Elaboración, actualización y socialización de procedimientos, protocolos y adopción de guías del proceso	Protocolos, procedimientos y guías vigentes, documentadas.  Socialización y capacitación en procedimientos y protocolos	Gestión de Calidad  Gestión de Auditorías  Coordinadores de servicios
	Ministerio de Salud y protección social OMS-OPS Ministerio de Salud y protección social Entes de control Gestión de Calidad Planeación institucional Coordinadores de servicios Coordinador sistemas de información	Normatividad vigente Estándares registros de historia clínica Estándares de Habilitación	Programar actividades de auditoría.	Cronograma de auditorías Plan de auditoría concurrente Plan anual de auditorías internas del Sistema Único de Habilitación Programa auditoría para el mejoramiento de la calidad.	Gestión de Auditorías
H	Planeación Institucional	Plan Operativo Anual	Ejecutar las actividades establecidas en el Plan Operativo Anual del Proceso	Evidencias de ejecución del POA	Planeación Institucional



E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTION DE AUDITORÍAS**

Código:

Versión:

Fecha Elaboración:

Página 3 de 4

Ciclo PHVA	PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
	Gestión de Auditorías	Planes de auditoría	Socializar plan de auditoría	Plan de auditoría socializado	Gerencia Coordinación de servicios asistenciales Líderes de procesos asistenciales
	MSPS Entes de control Gestión de Auditorías Procesos asistenciales y de apoyo	Planes de Auditoría Instrumentos de evaluación resolución 3100 de 2019 Documentos y protocolos asistenciales	Ejecutar auditorías de autoevaluación de habilitación, según cronograma	Hallazgos de auditoría Recolección de evidencias Informe de auditoría de habilitación	Gerencia Gestión de calidad Gestión de auditorías Coordinación de servicios asistenciales y de apoyo Líderes de procesos asistenciales
	MSPS- OPS- INS Organizaciones de salud certificadas Gestión de Auditorías Procesos asistenciales	Formato Evaluación adherencia a guías y protocolos Formato de auditoría de calidad historia clínica Registros de historia clínica Documentos, guías y protocolos asistenciales Formato de evaluación de RIAS	Ejecutar auditorías de historia clínica durante la prestación de los servicios de salud según cronograma.	Informe de Auditoría de historias clínicas.	Gerencia Gestión de calidad Gestión de auditorías Coordinación de servicios asistenciales
	Gestión de Auditorías	Informe de auditoría de habilitación Informe de Auditoría de historias clínicas	Retroalimentar resultados de las auditorías a los servicios asistenciales y de apoyo para la mejora	Informes socializados Oportunidades de mejora Planes de mejora	Coordinación de servicios asistenciales Personal asistencial Personal de procesos de apoyo
	Médicos asistenciales Auditoría de historia clínica	Normatividad vigente	Verificación de cumplimiento indicadores normativos	Informe de auditoría de indicadores normativos.	Líderes de procesos asistenciales Planeación
V	Planeación institucional Gestión de calidad Proceso caracterizado	Ficha técnica de indicadores Registros del proceso (fuentes de información del indicador)	Medir y analizar los indicadores de gestión del Proceso	Resultados y análisis de indicadores Informes	Planeación institucional Gestión de calidad Control interno de gestión
	Proceso caracterizado	Registros del proceso (fuentes de información )	Monitorear la eficacia de los Controles de Riesgo y Evaluar los Riesgos del proceso	Matriz de riesgos del proceso actualizada	Planeación institucional



E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTION DE AUDITORÍAS**

Código:

Versión:

Fecha Elaboración:

Página 4 de 4

Ciclo PHVA	PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
A	Proceso SIAU Entes de control EAPBS Gestión de Calidad	Resultado de autoevaluación de Habilitación Informe de auditoria de historias clinicas. Indicadores con incumplimiento Matriz de riesgos PQRS Satisfacción del usuario	Resolver desviaciones del proceso e implementar mejoras mediante la elaboración de planes de acción	Planes de acción con seguimiento y cierre	Gestión de calidad Planeación institucional Entes de control EAPBS