

 MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR GRUPO SISTEMAS DE GESTIÓN				Caracterización Garantía de la Calidad en Salud DGSM Código: MDN-CGFM-PROGACAS-DGSM-FU.95.1-1 V 3 Proceso: Garantía de la Calidad en Salud			
Objetivo:				Realizar el seguimiento a la implementación del Sistema de Garantía de la Calidad en Salud propio del SSFM como régimen de excepción, en las Direcciones de Sanidad de las Fuerzas y su aplicación en los Establecimientos de Sanidad Militar.			
Alcance:				Desde la emisión de los lineamientos, seguimiento, retroalimentación hasta la mejora continua de la implementación del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud propio del SSFM.			
Líder Proceso:				Coordinador Grupo Sistemas de Gestión			
Proveedores	Entradas	CICLO PHVA	No.	Actividad	Responsable	Salidas	Cliente
Proceso Planeación Estratégica	Plan Estratégico Institucional Plan de Desarrollo	Planear	1	Definir el plan de acción del proceso de garantía de la calidad en salud- PROGACAS.	Coordinador / Funcionarios asignados al proceso	Plan de acción del Proceso de Garantía de la Calidad en Salud - PROGACAS	Planeación Estratégica PROPLAES
*Ministerio de Salud y de la Protección Social. *Superintendencia Nacional de Salud- Supersalud.	Leyes, decretos, resoluciones, circulares, actas, manuales, informes, procesos, procedimientos, guías y protocolos.		2	Analizar, validar y planear la elaboración de lineamientos, políticas, programas, acuerdos, proyectos, manuales y protocolos e instrumentos, para la implementación, actualización y seguimiento del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud del SSFM.	Coordinador / Funcionarios asignados al proceso	Planeamiento para la elaboración de directrices (políticas, planes, programas, acuerdos, proyectos, manuales, directivas, circulares) para los componentes del Sistema de Garantía de la Calidad en Salud propio del SSFM (Capacidad Técnico Científica, Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad en Salud, Indicadores de Calidad en Salud y Estándares de Excelencia)	*Planeación Estratégica PROPLAES. *Administración del Sistema de Gestión Integrado PROASGI *Gestión Salud PROGESA *Asesoría Legal PROALEG
*Planeación Estratégica PROPLAES. *Administración del Sistema de Gestión Integrado PROASGI *Gestión Salud PROGESA *Asesoría Legal PROALEG *Garantía de la Calidad en Salud PROGACAS *Direcciones de Sanidad	Planeamiento para la elaboración de directrices (políticas, planes, programas, acuerdos, proyectos, manuales, directivas, circulares) para los componentes del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud propio del SSFM (Capacidad Técnico Científica, Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad en Salud y Estándares de Excelencia)	Hacer	1	Elaborar y actualizar Directrices (Políticas, planes, programas, acuerdos, proyectos, manuales y protocolos, herramientas de captura) para los componentes del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud propio del SSFM (Capacidad Técnico Científica, Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad en Salud, Indicadores de Calidad en Salud y Estándares de Excelencia)	Coordinador / Funcionarios asignados al proceso	Directrices, oficios y comunicados, mesas de trabajo, publicación en medios electrónicos en relación a los componentes del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud propio del SSFM (Capacidad Técnico Científica, Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad en Salud y Estándares de Excelencia)	*Planeación Estratégica PROPLAES. *Comunicación Estratégica PROCOME *Administración del Sistema de Gestión Integrado PROASGI *Gestión Salud PROGESA *Administración de Red de Servicios PROARED *Salud Pública PROSAPU *Salud Operacional PROGSOPE *Direcciones de Sanidad. *Establecimientos de Sanidad Militar
*Garantía de la Calidad en Salud PROGACAS	Directrices, oficios y comunicados, mesas de trabajo, publicación en medios electrónicos en relación a los componentes del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud propio del SSFM (Capacidad Técnico Científica, Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad en Salud, Indicadores de Calidad en Salud y Estándares de Excelencia)		2	Socializar Directrices para implementación de los componentes del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud propio del SSFM (Capacidad Técnico Científica, Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad en Salud, Indicadores de Calidad en Salud y Estándares de Excelencia)	Coordinador / Funcionarios asignados al proceso	Oficios, actas, mesas de trabajo, o publicación en medios electrónicos, listas de asistencia.	*Planeación Estratégica PROPLAES. *Comunicación Estratégica PROCOME *Administración del Sistema de Gestión Integrado PROASGI *Gestión Salud PROGESA *Administración de Red de Servicios PROARED *Salud Pública PROSAPU *Salud Operacional PROGSOPE *Direcciones de Sanidad. *Establecimientos de Sanidad Militar
*Direcciones de Sanidad. *Establecimientos de Sanidad Militar	Informes, oficios, herramientas consolidadas y diligenciadas de acuerdo a los lineamientos emitidos para la implementación del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud propio del SSFM (Capacidad Técnico Científica, Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad, Indicadores de Calidad en Salud y Estándares de Excelencia).		3	Analizar, monitorear la implementación del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud propio del SSFM (Capacidad Técnico Científica, Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad, Indicadores de Calidad en Salud y Estándares de Excelencia)	Coordinador / Funcionarios asignados al proceso	Informes de seguimiento a la implementación de los lineamientos del Sistema de Garantía de la Calidad en Salud propio del SSFM	*Direcciones de Sanidad *Establecimientos Sanidad Militar. *Planeación Estratégica PROPLAES *Atenciones PROASFI *Gestión Salud PROGESA *Administración de Red de Servicios PROARED *Salud Pública PROSAPU *Salud Operacional PROGSOPE *Gestión Hacia el Usuario PROGUSU *Administración del Talento Humano PROATH *Seguimiento y Evaluación Independiente PROSYEIN
Afiliaciones PROASFI Gestión Salud PROGESA Administración de Red de Servicios PROARED Salud Pública PROSAPU Salud Operacional PROGSOPE Riesgos Laborales y Operacionales PROGRIL Gestión Hacia el Usuario PROGUSU	*Informes de Planes de Mejoramiento derivados de los componentes del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud propio del SSFM (Capacidad Técnico Científica, Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad, Indicadores de Calidad en Salud y Estándares de Excelencia). *Acciones correctivas y de mejora en la Suite Vision Empresarial, generadas del componente de Estándares de Excelencia, para los Procesos Misionales de la DGSM.		4	Realizar seguimiento a Planes de Mejoramiento derivados de los componentes del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud propio del SSFM (Capacidad Técnico Científica, Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad, Indicadores de Calidad en Salud y Estándares de Excelencia)	Coordinador / Funcionarios asignados al proceso	*Informes de Retroalimentación. *Seguimiento a las acciones de mejora formuladas en la SVE.	*Planeación Estratégica PROPLAES. *Comunicación Estratégica PROCOME *Administración del Sistema de Gestión Integrado PROASGI *Gestión Salud PROGESA *Administración de Red de Servicios PROARED *Salud Pública PROSAPU *Salud Operacional PROGSOPE

Proveedores	Entradas	CICLO PHVA	No.	Actividad	Responsable	Salidas	Cliente
*Administración del Sistema de Gestión Integrado PROASGI *Garantía de la Calidad en Salud PROGACAS	Documentos y registros del Proceso de Garantía de la Calidad en Salud PROGACAS (caracterización, procedimientos, formatos, instrumentos, manuales, guías, normograma).		5	Elaborar, actualizar o eliminar los documentos y registros del proceso de Garantía de la Calidad en Salud PROGACAS en el Sistema (caracterización, procedimientos, formatos, instrumentos, manuales, guías, normograma).	Coordinador / Funcionarios asignados al proceso	Documentos vigentes en el sistema	*Administración del Sistema de Gestión Integrado PROASGI *Direcciones de Sanidad
*Administración del Sistema de Gestión Integrado PROASGI *Planeación Estratégica PROPLAES *Garantía de la Calidad en Salud PROGACAS	Directrices, oficios y comunicados.		6	Registrar los cambios a que haya lugar para los documentos y registros, riesgos, plan de acción, indicadores y mejoras, de acuerdo a las directrices de Administración del Sistema de Gestión Integrado PROASGI y Planeación Estratégica PROPLAES	Coordinador / Funcionarios asignados al proceso	Documentos vigentes en el sistema.	*Administración del Sistema de Gestión Integrado PROASGI *Planeación Estratégica PROPLAES.
*Afilaciones PROASFI *Gestión Salud PROGESA *Administración de Red de Servicios PROARED *Salud Pública PROSAPU *Salud Operacional PROGSOPE *Riesgos Laborales y Operacionales PROGRIL *Gestión Hacia el Usuario PROGUSU *Garantía de la Calidad en Salud PROG	Seguimiento en: Plan de Acción Matrices Documentos Oficios, informes y comunicados Indicadores Riesgos	Verificar	1	Verificar el Cumplimiento a directrices (políticas, planes, programas, manuales, indicadores) de los componentes del Sistema. Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud propio del SSFM (Capacidad Técnico Científica, Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad en Salud, Indicadores de Calidad en Salud y Estándares de Excelencia)	Coordinador / Funcionarios asignados al proceso	Informes de seguimiento y retroalimentación de Capacidad Técnico Científica, Programa de Auditoría en Salud para el Mejoramiento de la Calidad, Estándares de Excelencia, Sistemas de Información de la Calidad en Salud.	*Afilaciones PROASFI *Gestión Salud PROGESA *Administración de Red de Servicios PROARED *Salud Pública PROSAPU *Salud Operacional PROGSOPE *Riesgos Laborales y Operacionales PROGRIL *Gestión Hacia el Usuario PROGUSU *Garantía de la Calidad en Salud PROGA *Direcciones de Sanidad. *Establecimientos de Sanidad Militar
*Afilaciones PROASFI *Gestión Salud PROGESA *Administración de Red de Servicios PROARED *Salud Pública PROSAPU *Salud Operacional PROGSOPE *Riesgos Laborales y Operacionales PROGRIL *Gestión Hacia el Usuario PROGUSU *Garantía de la Calidad en Salud PROG *Administración del Sistema de Gestión Integrado	*Informes de seguimiento y retroalimentación de Capacidad Técnico Científica, Programa de Auditoría en Salud para el Mejoramiento de la Calidad, Estándares de Excelencia, Sistemas de Información de la Calidad en Salud. *Auditorías de Calidad en Salud-Implementación de los componentes *Auditorías de Entres de Control *Auditorías Internas.	Actuar	1	Análisis de lo evaluado y determinar acciones correctivas o preventivas a que haya lugar para el mejoramiento continuo en los componentes	Coordinador / Funcionarios asignados al proceso	Informes Oficios y/o actas	*Afilaciones PROASFI *Gestión Salud PROGESA *Administración de Red de Servicios PROARED *Salud Pública PROSAPU *Salud Operacional PROGSOPE *Riesgos Laborales y Operacionales PROGRIL *Gestión Hacia el Usuario PROGUSU *Garantía de la Calidad en Salud PROGA *Direcciones de Sanidad. *Establecimientos de Sanidad Militar
Recursos				Requisitos aplicables al proceso			
Humanos	Infraestructura/Equipos Operacionales	Consulte en los Módulos de la Suite*	NTCGP 1000 Transversales (todos los procesos)	NTCGP 1000:2009	MECI	Estándares de Excelencia para el SSFM	Procesos con los que interactúa
*Servidor Misional de Sanidad Militar *Profesional de Defensa *Personal Prestación de Servicios PS *Técnicos /tecnólogos	Instalaciones físicas Computadores Elementos de oficina Elementos de comunicación	Documentos Plan de Acción Riesgos Indicadores Mejora Toda la información vigente está publicada en la Suite Visión Empresarial	4.1 REQUISITOS GENERALES 4.2.3 Control de documentos 4.2.4 Control de registros 5.3 Política de Calidad 6.2.2 Literal d 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO 7.1 Planificación la realización del producto o prestación del servicio . 7.3 Diseño y desarrollo 7.5 Producción y prestación del servicio 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio 7.5.3 Identificación y trazabilidad de la prestación del servicio 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA 8.1 Generalidades 8.2 Seguimiento y medición 8.2.1 Satisfacción del cliente 8.2.2 Auditoría Interna 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio 8.3 Control del producto y/o servicio no conforme 8.4 Análisis de datos 8.5 Mejora 8.5.1 Mejora continua 8.5.2 Acción correctiva 8.5.3 Acción preventiva	7.3 DISEÑO Y DESARROLLO 7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo 7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo 7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo 7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo 7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo 7.3.6 Validación del diseño y desarrollo 7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo 7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio 7.5.3 Identificación y trazabilidad 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA 8.1 Generalidades 8.2 Seguimiento y medición 8.2.1 Satisfacción del cliente 8.2.2 Auditoría Interna 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio 8.3 Control de producto y/o servicio no conforme 8.4 Análisis de datos 8.5 Mejora 8.5.1 Mejora continua 8.5.2 Acción correctiva 8.5.3 Acción preventiva	1.1.1 Acuerdos, Compromisos y Protocolos éticos. 1.1.2 Desarrollo del Talento Humano 1.2.1 Planes, Programas y Proyectos. 1.2.2 Modelo de Operación por Procesos 1.2.3 Estructura Organizacional 1.2.4 Indicadores de Gestión 1.2.5 Políticas de Operación 1.3 COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO 2. MODULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO 2.1 Componente de evolución institucional 2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión 2.2 Componente de Auditoría Interna 2.2.1 Auditoría Interna 2.3 Componente de planes de mejoramiento 2.3.1 Plan de Mejoramiento Información y comunicación.	1.3.6 Afilación y validación de derechos- mejoramiento 3.1.4 Red de servicios 3.1.6 Red de servicios 3.2.1 Red de servicios 4.2.2 Contacto con prestadores 4.3.1 Contacto con prestadores 4.3.2 Contacto con prestadores 4.3.3 Contacto con prestadores 4.3.4 Contacto con prestadores 4.4.2 Contacto con prestadores 4.5.1 Contacto con prestadores 6.5.1 Atención al cliente asistencial 6.5.3 Atención al cliente asistencial 6.8.1 Atención al cliente asistencial 6.8.2 Atención al cliente asistencial 6.8.3 Atención al cliente asistencial 9.2.5 Gerencia 9.2.6 Gerencia 9.2.7 Gerencia 10.2.5 Gerencia del recurso humano 10.2.6 Gerencia de sistemas de información 10.2.7 Gerencia de sistemas de información 11.2.5 Gerencia de sistemas de información 11.2.6 Gerencia de sistemas de información 11.2.7 Gerencia de sistemas de información 12.2.5 Gerencia de sistemas de información 12.2.6 Gerencia de sistemas de información 12.2.7 Gerencia de sistemas de información	*Planeación Estratégica PROPLAES *Afilaciones PROASFI *Gestión Salud PROGESA *Administración de Red de Servicios PROARED *Salud Pública PROSAPU *Salud Operacional PROGSOPE *Gestión Hacia el Usuario PROGUSU *Administración del Talento Humano PROATH *Seguimiento y Evaluación Independiente PROSYEIN *Asesoría Legal PROALEG
Elaboró SMSM - Ruth Scary Rodríguez Duarte Gestor de Calidad Proceso Garantía de la Calidad en Salud.			Revisó SMSM - Edmundo Pineda Martínez Paz Líder Proceso Administración Sistemas de Gestión PD - Germán Guillermo Sandoval Bónzon Coordinador Grupo Sistemas de Gestión			Aprobó TC. Fernando Gutiérrez Perdomo Subdirector Técnico y de Gestión (E)	