

 <p><b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p> <p>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</p>	<b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b>		
	MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL	<b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b>	CODIGO: EV-CA-M 003
	PROCESO: GESTION DE CALIDAD		VERSION: 01
SUBPROCESO:		FECHA: 30/10/2018	

## CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	5
2. MARCO NORMATIVO.....	6
3. OBJETIVO DEL MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN .....	9
4. ALCANCE Y EXCLUSIONES .....	10
5. NIVELES DE RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD FRENTE AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	11
1. Nivel de Dirección y Administración del SIG: .....	11
2. Responsabilidad del SIG.....	12
3. El Comité del Sistema Integrado de Gestión.....	12
4. Un Nivel Operativo.....	12
1) Subsistema de Gestión de la Calidad (SGC) .....	13
2) Subsistema de Control Interno (SCI) .....	13
3) Subsistema de Gestión Ambiental (SGA) .....	13
4) Subsistema de Seguridad y Salud Ocupacional (SS y SO).....	13
5) Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).....	13
6) Subsistema Interno de Gestión documental y Archivo (SIGA) .....	13
7) Subsistema de Responsabilidad Social (SRS).....	13
8) Subsistema Único de Acreditación (SUA).....	13
6. DEFINICION DE TERMINOS.....	15
Cuadro 1: Norma técnica de Calidad en la Gestión Pública 2009.....	15
7. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN FRENTE AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN .....	19
7.1. RESEÑA HISTORICA Y UBICACIÓN GEOGRAFICA .....	19
7.2. INFRAESTRUCTURA: PLANTA FISICA Y CONDICIONES AMBIENTALES .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
8. PLATAFORMA ESTRATEGICA.....	22
8.1. MISIÓN.....	22
8.2. VISIÓN .....	22
8.3. PRINCIPIOS .....	22

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	José Ricardo Salinas Torres Gerente

 <p><b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p> <p>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</p>	<b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b>		
	MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL	<b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b>	CODIGO: EV-CA-M 003
	PROCESO: GESTION DE CALIDAD		VERSION: 01
SUBPROCESO:	FECHA: 30/10/2018		

8.5. POLITICA DE CALIDAD .....	22
8.6. OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA ESE .....	23
9. DESCRIPCIÓN DEL MAPA DE PROCESOS .....	24
Figura1: Mapa de Procesos Institucional .....	24
9.1. CARACTERIZACIÓN Y MEDICIÓN DE PROCESOS .....	25
9.2. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD .....	25
9.2.1. ENFOQUE AL CLIENTE .....	25
9.2.2. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.....	26
9.2.3. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN .....	27
9.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	27
9.3.1. ORGANIGRAMA DE LA ESE .....	27
Figura 2: Organigrama Administrativo de la E.S.E. ....	27
Figura 3: Organigrama Asistencial de la E.S.E .....	28
9.4. PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS .....	28
9.5. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN .....	28
9.6. SELECCIÓN, EDUCACION Y ENTRENAMIENTO DEL PERSONAL .....	28
9.7. COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA .....	29
Figura 4: Organigrama Procedimiento comunicación interna y externa .....	29
9.7.1. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE .....	30
9.8. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD .....	30
9.8.1. PROPIEDAD DEL CLIENTE .....	30
10. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS MEDICOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN. ....	31
10.1. CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	31
11. PROVISIÓN DE LOS RECURSOS.....	32
12. COMPRAS.....	33
13. SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES .....	34
14. MANEJO Y CONTROL DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQRS) .....	35
Flujograma 1: Procedimiento De Manejo De Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias.....	35
15. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD .....	36

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	José Ricardo Salinas Torres Gerente

 <p><b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p> <p>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</p>	<b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b>		
	MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL	<b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b>	CODIGO: EV-CA-M 003
	PROCESO: GESTION DE CALIDAD		VERSION: 01
SUBPROCESO:	FECHA: 30/10/2018		

Cuadro 3: Listado Maestro De Documentación.....	36
16. REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD .....	38
17. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	39
18. CONTROL DE NO CONFORMES .....	40
19. ANALISIS DE DATOS .....	41
20. PLANES DE MEJORA.....	43
21. AUDITORIA INTERNA.....	44
22. SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD (SOGC) .....	45
22.1. SISTEMA UNICO DE HABILITACIÓN (SUH):.....	45
Figura 5: ESTANDARES DE VERIFICACION. Resolución 2003 De 2.014 .....	45
22.2. AUDITORIA DE MEJORAMIENTO DE CALIDAD (PAMEC) .....	46
Figura 6: Diagramación Ruta crítica-PAMEC .....	47
22.3. SISTEMA UNICO DE ACREDITACIÓN .....	47
Figura 7: Diagramación SOGC .....	48
Figura 8: Distintivo Acreditación.....	48
22.4. SISTEMA DE INFORMACION PARA LA CALIDAD .....	49
Figura 9: Indicadores Del Nivel De Monitoria Del Sistema .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
22.5. SUBSISTEMAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	51
1. Subsistema de Gestión Ambiental .....	51
2. Subsistema de gestión Documental y Archivo .....	52
3. Subsistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.....	52
4. Subsistema de Gestión de seguridad de la Información.....	53
5. Subsistema de Gestión de calidad.....	53
6. Subsistema de Control Interno.....	53
7. Subsistema de responsabilidad Social.....	54
8. Subsistema Único de Acreditación.....	54
Tabla 1: Autoevaluación de Estándares De Acreditación Según Resolucion N° 123 De 2.012 .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
23. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD .....	55

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	José Ricardo Salinas Torres Gerente

 <p><b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p> <p>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</p>	<b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b>	
	<b>Manual:</b>	CODIGO: EV-CA-M 003
	<b>DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b>	VERSION: 01
MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL		FECHA: 30/10/2018
PROCESO: GESTION DE CALIDAD		
SUBPROCESO:		

Figura 11: Diagramación Norma Técnica NTCGP1000-2009..... **¡Error! Marcador no definido.**

Figura 12: Modelo del sistema integrado de gestión .....	55
23.1. PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE CALIDAD .....	56
23.2. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS .....	57
Figura 13 y 14: Modelo De Un Sistema De Gestión De La Calidad.....	58
23.3. REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD .....	59
Figura 15: Estructura Mecí..... <b>¡Error! Marcador no definido.</b>	
24. MECI (Modelo Estándar de Control Interno.....	62
24.1. ORGANISMOS DE CONTROL .....	62
Figura 16: Organismos de control dentro del proceso.....	62
25. BIBLIOGRAFIA.....	63

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	José Ricardo Salinas Torres Gerente

 <b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b> <small>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</small>	<b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b>	
<b>MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL</b>	<b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: EV-CA-M 003</b>
<b>PROCESO: GESTION DE CALIDAD</b>		<b>VERSION: 01</b>
<b>SUBPROCESO:</b>		<b>FECHA: 30/10/2018</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

El Sector Salud en busca del mejoramiento continuo y teniendo en cuenta la definición de calidad en los servicios de salud de la OMS en 1994 “Asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo de riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso”; genera cambios en pro del mejoramiento y la competitividad.

Así mismo, obedece a la creciente necesidad de las entidades estatales de responder a los requisitos de sus clientes y al complejo cambio de los ambientes globales, que hacen que cada vez sea más exigente la prestación de los servicios y la oferta de productos con altos estándares de calidad de manera que satisfagan las necesidades y expectativas.

Es por esto, que la EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA, presenta el Manual del Sistema Integrado de Gestión (SIG) que tiene como finalidad específica el cumplimiento de los requisitos para la planeación, implementación, evaluación y ajuste del sistema de gestión de calidad el cual se desarrolla como una herramienta que comparte elementos con otros sistemas y que propenden por brindar a los usuarios internos, externos, familia, comunidad y partes interesadas un servicio de excelente calidad.

Es importante resaltar que la EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA cuenta con un enfoque por procesos para determinar y gestionar de manera efectiva, la garantía de la calidad y la competitividad frente a estándares nacionales e internacionales que permitan mejorar la satisfacción del cliente y el desempeño institucional.

Este manual establece el alcance, la referencia de los procedimientos documentados establecidos y la descripción de la interacción de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad para la EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA, acorde con los requerimientos de la normatividad vigente.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	José Ricardo Salinas Torres Gerente

 <p><b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p> <p>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</p>	<p><b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p>	
<p>MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL</p>	<p><b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b></p>	<p>CODIGO: EV-CA-M 003</p>
<p>PROCESO: GESTION DE CALIDAD</p>		<p>VERSION: 01</p>
<p>SUBPROCESO:</p>		<p>FECHA: 30/10/2018</p>

## 2. MARCO NORMATIVO

**Ley 100 de 1993.** Por la cual se reglamenta el Sistema General de Seguridad Social en Colombia. Además de los principios generales contempla como reglas del servicio público de salud, la Calidad y en ella señala que el sistema establecerá mecanismos de control a los servicios para garantizar a los usuarios calidad en la atención oportuna, personalizada, humanizada, integral continua y de acuerdo con estándares aceptados en procedimientos y práctica profesional.

**Ley 1122 de 2006.** Por la cual se hacen algunas modificaciones al Sistema General de Seguridad Social en Salud; fija como prioridad el mejoramiento en la prestación de los servicios a los usuarios.

**Decreto 812 de 1996.** Por el cual se modifica la estructura y se establecen los objetivos y funciones de las dependencias de la Secretaría Distrital de Salud. Establece como funciones de la Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud entre otros: brindar desconcentrada y/o descentralizada asistencia técnica en Salud en cuanto a la organización de los servicios y la inspección, vigilancia y control de las instituciones que prestan servicios de salud.

**Ley 715 de 2001.** Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud. En el artículo 42, dispone que dentro del primer año de vigencia de la Ley, se definiría el Sistema Único de Habilitación, el Sistema de Garantía de Calidad y el Sistema Único de Acreditación. Igualmente, el artículo 56 señala que: "Todos los Prestadores de Servicios de Salud, cualquiera que sea su naturaleza jurídica o nivel de complejidad deberán demostrar ante el Ministerio de Salud o a quien éste delegue, la capacidad tecnológica y científica, la suficiencia patrimonial y la capacidad técnico-administrativa para la prestación del servicio a su cargo" SIC.

**Artículo 209 de la Constitución Política.** Dispone que "la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<p>Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad</p>	<p>Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad</p>	<p>José Ricardo Salinas Torres Gerente</p>

 <p><b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p> <p>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</p>	<p><b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p>	
<p>MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL</p>	<p><b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b></p>	<p>CODIGO: EV-CA-M 003</p>
<p>PROCESO: GESTION DE CALIDAD</p>		<p>VERSION: 01</p>
<p>SUBPROCESO:</p>		<p>FECHA: 30/10/2018</p>

principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones". Igualmente, señala que "Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley."

**Ley 489 de 1998.** "Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones", en sus Capítulos IV y VI, consagra disposiciones sobre el Sistema de Desarrollo Administrativo y el Sistema Nacional de Control Interno.

**Ley 87 de 1993.** Por la cual se dicta normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado Colombiano, y en su artículo 6º determina: "El establecimiento y desarrollo del Sistema de Control Interno en los organismos y entidades públicas será responsabilidad del representante legal o máximo directivo correspondiente. No obstante, la aplicación de los métodos y procedimientos al igual que la calidad, eficiencia y eficacia del control interno, también será de responsabilidad de los jefes de cada una de las distintas dependencias de las entidades y organismos".

**Artículo 5º del Decreto Nacional N° 1826 de 1994,** y el literal d), numeral 1º del artículo 5º del Decreto 2145 de 1999, establecen las funciones del Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno.

**Decreto 780 de 2014.** "Se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud".

**Resolución N° 1446 de Mayo 8 de 2006.** "Por la cual se define el Sistema de Información para la Calidad y se adoptan los indicadores de monitoria del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud", establece dentro del sistema de información de monitoreo interno, el seguimiento de los eventos adversos que se deben vigilar en la implementación del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud.

**Resolución N° 0123 de 2012.** "Se modifica el artículo 2 de la resolución 1445 de 2006" y establece los nuevos manuales de estándares de acreditación que se relacionan con los subsistemas del SIG.

**Artículo 16 del Decreto 2578 de 2012.** Establece las funciones del Comité Interno de Archivo y estas son afines a las establecidas para el Comité del Sistema Integrado

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	José Ricardo Salinas Torres Gerente

 <b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b> <small>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</small>	<b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b>	
<b>MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL</b>	<b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: EV-CA-M 003</b>
<b>PROCESO: GESTION DE CALIDAD</b>		<b>VERSION: 01</b>
<b>SUBPROCESO:</b>		<b>FECHA: 30/10/2018</b>

de Gestión, toda vez que son instancias asesoras que deben garantizar la implementación de sistemas de gestión de manera coherente, organizada y articulada.

**Resolución 2003 de 2014.** “Por el cual se definen procedimientos y condiciones que deben cumplir los Prestadores de servicios de Salud para habilitar los servicios y se dictan otras disposiciones”.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	José Ricardo Salinas Torres Gerente

 <p><b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p> <p>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</p>	<p><b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p>	
<p>MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL</p>	<p><b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b></p>	<p>CODIGO: EV-CA-M 003</p>
<p>PROCESO: GESTION DE CALIDAD</p>		<p>VERSION: 01</p>
<p>SUBPROCESO:</p>		<p>FECHA: 30/10/2018</p>

### 3. OBJETIVO DEL MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Describir el Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA, mediante la adopción de: procesos estratégicos, misionales, de apoyo, de control y evaluación; identificados y definidos por los diferentes procesos institucionales, a partir de las cuatro actividades básicas del ciclo de mejoramiento continuo – PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).

El Manual del (SIG) contempla las disposiciones adoptadas para cumplir políticas, objetivos, requisitos legales, contractuales y normativos exigidos en las norma NTC-GP 1000:2009, el MIPG y el SOGCS (Sistema Obligatorio para la Garantía de la Calidad en Salud).

Establece el compromiso adquirido por la Alta Dirección respecto a la satisfacción de sus usuarios internos, externos, familia, comunidad y partes interesadas. Dicho compromiso se enfoca hacia el logro permanente de las directrices y objetivos que constituyen las Políticas del Sistema Integrado de Gestión y de Calidad, la cual enmarca y orienta el Sistema de Gestión de la Calidad en la Institución.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<p>Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad</p>	<p>Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad</p>	<p>José Ricardo Salinas Torres Gerente</p>

 <p><b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p> <p>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</p>	<b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b>	
	<b>Manual:</b>	CODIGO: EV-CA-M 003
	<b>DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b>	VERSION: 01
MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL		FECHA: 30/10/2018
PROCESO: GESTION DE CALIDAD		
SUBPROCESO:		

#### 4. ALCANCE Y EXCLUSIONES

El alcance cubre las actividades que se realizan en los procesos definidos en la EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA.

El SIG de la Institución excluye los siguientes requisitos de la norma NTCGP 1000:2009; el MIPG exclusiones que se relacionan a continuación con su respectiva justificación:

**Numeral 7.3 DISEÑO Y DESARROLLO.** En la prestación del servicio de la EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA todas las metodologías están basadas en guías normalizadas y adoptadas teniendo en cuenta las diez causas de morbilidad por sede por lo cual no se realiza ninguna actividad de diseño.

**Numeral 7.5.4. PROPIEDAD DEL CLIENTE.** Los usuarios de la EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA no suministran bienes que se deban integrar a los servicios. La información que suministran los usuarios es registrada en la Historia clínica sistematizada en los equipos de propiedad de la ESE y que reposan en sus instalaciones manejado con la respectiva reserva que ésta requiere.

**Numeral 7.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO,** para los procesos de Consulta Externa, debido a la naturaleza del servicio por ser intangible no permite la manipulación, embalaje, almacenamiento y protección de los mismos.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	José Ricardo Salinas Torres Gerente

 <p><b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p> <p>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</p>	<p><b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p>	
<p>MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL</p>	<p><b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b></p>	<p>CODIGO: EV-CA-M 003</p>
<p>PROCESO: GESTION DE CALIDAD</p>		<p>VERSION: 01</p>
<p>SUBPROCESO:</p>		<p>FECHA: 30/10/2018</p>

## 5. NIVELES DE RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD FRENTE AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN:

**Responsabilidad del SIG.** El responsable de la implementación, desarrollo y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión para la EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA, será el Representante Legal de la E.S.E: quien tendrá como responsabilidad el direccionamiento estratégico, el seguimiento al cumplimiento de los elementos que conforman y la asignación de recursos necesarios para su funcionamiento.

### **Creación de los niveles de responsabilidad y autoridad del sistema integrado de gestión.**

El Sistema Integrado de Gestión - SIG, EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA, tendrá los siguientes niveles de autoridad y responsabilidad:

**1. Nivel de Dirección y Administración del SIG:** Un representante de la alta dirección coordinará todas las acciones relacionadas con el Sistema Integrado de Gestión

**Representante de la Alta Dirección:** El representante de la alta dirección de la EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA; para el Sistema Integrado de Gestión será el **Asesor de Planeación** quien debe informar al Asesor de Calidad sobre el desempeño del Sistema Integrado de Gestión para la oportuna toma de decisiones, que garanticen el mejoramiento continuo del mismo y de cualquier necesidad de mejora y tendrá las siguientes funciones:

- Coordinar la implementación, despliegue y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión.
- Mantener una comunicación clara, oportuna, completa y permanente con los integrantes del equipo operativo.
- Definir las herramientas, metodologías y lineamientos necesarios para la implementación del Sistema Integrado de Gestión en la entidad.
- Realizar seguimiento a los objetivos planteados frente al Sistema Integrado de Gestión, para detectar desviaciones y tomar las acciones correctivas necesarias.
- Verificar el cumplimiento de la implementación de los objetivos y tareas asignadas al equipo operativo.
- Verificar que se incluyan los temas asociados al Sistema Integrado de Gestión dentro del plan de capacitaciones de la entidad.
- Asegurar que se planeen e implementen actividades de sensibilización frente al Sistema Integrado de Gestión.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	José Ricardo Salinas Torres Gerente

 <p><b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p> <p>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</p>	<b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b>	
<b>MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL</b>	<b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: EV-CA-M 003</b>
<b>PROCESO: GESTION DE CALIDAD</b>		<b>VERSION: 01</b>
<b>SUBPROCESO:</b>		<b>FECHA: 30/10/2018</b>

- Presentar al equipo directivo los avances del plan de trabajo y decisiones tomadas por el equipo operativo.

**2. Responsabilidad del SIG.** El responsable de la implementación, desarrollo y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión para la EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA será el representante legal quien tendrá como responsabilidad el direccionamiento estratégico, el seguimiento al cumplimiento de los elementos que conforman y la asignación de recursos necesarios para su funcionamiento.

**3. El Comité de Gerencia de Calidad y Sistema Integrado de Gestión:** El cual facilitará la toma de decisiones, hará parte del comité de Calidad y Gestión Pública y Autocontrol e integrará a los diferentes subsistemas del SIG.

**4. Un Nivel Operativo:** El equipo operativo estará liderado por el representante de la alta dirección para el Sistema Integrado de Gestión el cual estará integrado por los líderes de los subsistemas y unidades de atención y tendrá la responsabilidad de hacer efectiva la ejecución de las políticas definidas por la instancia de Dirección y Coordinación del SIG.

**Funciones del equipo operativo.** El equipo operativo tendrá las siguientes funciones:

- Trabajar en forma articulada, activa y permanente con el Líder del equipo operativo en el desarrollo y la aplicación de todas las actividades designadas para el mejoramiento e implementación del SIG en la entidad.
- Realizar todas las actividades requeridas por el representante de la alta dirección para el desarrollo, implementación, mantenimiento y sostenibilidad del SIG.
- Cumplir con las reuniones, tareas y obligaciones definidas por el Líder del equipo operativo que contribuya a la mejora de los procesos.
- Garantizar el cumplimiento de las actividades establecidas en el plan de mejora.
- Socializar a sus compañeros del proceso al cual pertenece frente al desarrollo y avances en la implementación del Sistema Integrado de Gestión.
- Proponer metodologías y estrategias que puedan contribuir al desarrollo, implementación, seguimiento y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión en la entidad.
- Cumplir con las reuniones y espacios destinados por el líder del equipo operativo.

Las demás que le sean asignadas en marco del SIG.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	José Ricardo Salinas Torres Gerente

 <p><b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p> <p>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</p>	<b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b>		
	MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL	<b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b>	CODIGO: EV-CA-M 003
	PROCESO: GESTION DE CALIDAD		VERSION: 01
SUBPROCESO:	FECHA: 30/10/2018		

**Líderes de cada subsistema del SIG:** Los Líderes por cada Subsistema del SIG serán:

**1) Subsistema de Gestión de la Calidad (SGC):** Asesor de Calidad y Mejoramiento continuo – Asesor de Calidad. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, adoptada mediante Decreto 4485 del 2009.y actualizado p el Decreto 1499 de 2016. MIPG.

**2) Subsistema de Control Interno (SCI):** Oficina de Gestión Pública y Autocontrol. **Asesor de Planeación.** Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, adoptado mediante Decreto 1599 del 2005. Modificado e incluido en el Decreto 1499 de 2016.

**3) Subsistema de Gestión Ambiental (SGA):** Líder del proceso de Gestión Ambiental. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 14001:2004. Sistema de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso.

**4) Subsistema de Seguridad y Salud Ocupacional (SS y SO):** Líder de Gestión del Talento Humano o del Programa de Salud Ocupacional. Norma Técnica Colombiana NTC-OHSAS 18001:2007. Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional. Requisitos.

**5) Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI):** Líder de Sistemas de Información. Asesoría de Epidemiología Norma Técnica Colombiana NTCISO 27001:2006. Tecnología de la Información. Técnica de Seguridad. Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información Requisitos.

**6) Subsistema Interno de Gestión documental y Archivo (SIGA):** Líder del proceso de Gestión documental y archivo Norma. Técnica Colombiana NTC-ISO 15489-1. Información y Documentación. Gestión de documentos. Parte 1. Generalidades.

**7) Subsistema de Responsabilidad Social (SRS):** Líder de la Oficina de Atención al Usuario y Participación Social. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 26000. Guía de Responsabilidad Social.

**8) Subsistema Único de Acreditación (SUA):** Referente de Acreditación -Resolución 123 de 2012.

Con el fin de operativizar los ocho subsistemas del SIG, éstos se encuentran relacionados con una norma técnica ISO, aunque para el cumplimiento de sus objetivos estratégicos de la EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA, se rige por Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud y demás normas complementarias.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	José Ricardo Salinas Torres Gerente

 <p><b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p> <p>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</p>	<p><b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p>	
<p>MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL</p>	<p><b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b></p>	<p>CODIGO: EV-CA-M 003</p>
<p>PROCESO: GESTION DE CALIDAD</p>		<p>VERSION: 01</p>
<p>SUBPROCESO:</p>		<p>FECHA: 30/10/2018</p>

**Servidores Públicos.** Será responsabilidad del Gerente, Subgerentes, Jefes de Oficina, Asesores y servidores públicos en general de la EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA, la implementación, sostenibilidad y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión, de acuerdo a los lineamientos y metodologías suministradas por las diferentes instancias de coordinación dentro de la entidad.

Corresponderá a todos los servidores públicos atender las directrices establecidas en la presente Resolución, así como las demás que sean publicadas para la implementación y desarrollo del Sistema Integrado de Gestión.

Los acuerdos de gestión, los planes operativos, los compromisos laborales pactados y las actividades contratadas deben reflejar el compromiso con la implementación y mantenimiento del SIG.

**Equipo Evaluador.** Corresponde al Comité del Sistema Integrado de Gestión realizar la evaluación del avance y desarrollo en la implementación del SIG.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<p>Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad</p>	<p>Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad</p>	<p>José Ricardo Salinas Torres Gerente</p>

 <p><b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p> <p>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</p>	<b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b>		
	MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL	<b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b>	CODIGO: EV-CA-M 003
	PROCESO: GESTION DE CALIDAD		VERSION: 01
SUBPROCESO:		FECHA: 30/10/2018	

**6. DEFINICION DE TERMINOS:** (Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, 2009).

**Cuadro 1:** Norma técnica de Calidad en la Gestión Pública 2009.

<b>Acción Correctiva</b>	Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
<b>Acción Preventiva</b>	Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad.
<b>Adecuación</b>	Suficiencia de las acciones para cumplir los requisitos
<b>Adquisición de bienes y servicios</b>	Cualquier modalidad de contratación, convenio, concesión o provisión de bienes y/o servicios, inherentes al cumplimiento de la función de la entidad.
<b>Alta dirección</b>	Persona o grupo de personas, del máximo nivel jerárquico que dirigen y controlan una entidad.
<b>Ambiente de trabajo</b>	Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.
<b>Auditoría interna</b>	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad con los requisitos establecidos y que se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.
<b>Autoridad</b>	Poder con que se cuenta o que se ha recibido por delegación.
<b>Calidad</b>	Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
<b>Cliente</b>	Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.
<b>Competencia</b>	Aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades
<b>Confirmación metrológica</b>	Conjunto de operaciones necesarias para asegurar que el equipo de medición cumple con los requisitos para su uso previsto
<b>Conformidad</b>	Cumplimiento de un requisito

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	José Ricardo Salinas Torres Gerente

 <p><b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p> <p>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</p>	<b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b>		
	MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL	<b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b>	CODIGO: EV-CA-M 003
	PROCESO: GESTION DE CALIDAD		VERSION: 01
	SUBPROCESO:		FECHA: 30/10/2018

<b>Control de la calidad</b>	Parte de la gestión de la calidad orientada a la verificación y al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
<b>Corrección</b>	Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.  NOTA 1 Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.  NOTA 2 Una corrección puede ser, por ejemplo, un reproceso o una reclasificación.
<b>Diseño y desarrollo</b>	Conjunto de procesos que transforma los requisitos de una política, programa, proyecto o cliente en características especificadas o en la especificación de un proceso o sistema, producto y/o servicio
<b>Documento</b>	Información y su medio de soporte
<b>Efectividad</b>	Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.
<b>Eficacia</b>	Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
<b>Eficiencia</b>	Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados
<b>Enfoque basado en procesos</b>	Gestión sistemática de la interacción e interrelación entre los procesos empleados por las entidades para lograr un resultado deseado.
<b>Equipo de medición</b>	Instrumento, software, patrón, material de referencia o equipos auxiliares, o combinación de ellos, necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.
<b>Especificación</b>	Documento que establece requisitos.
<b>Estructura de la entidad</b>	Distribución de las diferentes unidades o dependencias con sus correspondientes funciones generales, requeridas para cumplir la función de la entidad dentro del marco de la Constitución y la Ley.
<b>Gestión</b>	Actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad.
<b>Gestión documental</b>	Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	José Ricardo Salinas Torres Gerente

 <p><b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p> <p>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</p>	<b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b>		
	MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL	<b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b>	CODIGO: EV-CA-M 003
	PROCESO: GESTION DE CALIDAD		VERSION: 01
SUBPROCESO:		FECHA: 30/10/2018	

	recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.
<b>Habilidad</b>	Capacidad para aplicar apropiadamente atributos o comportamientos personales para desempeñar una actividad
<b>Infraestructura</b>	Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una entidad.
<b>Manual de la calidad</b>	Documento que describe y especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una entidad.
<b>Mejora continua</b>	Acción permanente realizada, con el fin de aumentar la Capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.
<b>No conformidad</b>	Incumplimiento de un requisito.
<b>Objetivo de la calidad</b>	Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.
<b>Parte interesada</b>	Organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una entidad.
<b>Planificación de la calidad</b>	Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados, para cumplir los objetivos de la calidad.
<b>Política de la calidad de una entidad</b>	Intención(es) global(es) y orientación(es) de una entidad relativa(s) a la calidad tal como se expresa(n) formalmente por la alta dirección de la entidad.
<b>Procedimiento</b>	Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso
<b>Proceso</b>	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados
<b>Producto y/o servicio</b>	Resultado de un proceso o un conjunto de procesos
<b>Proveedor</b>	Organización o persona que proporciona un producto y/o servicio.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	José Ricardo Salinas Torres Gerente

 <p><b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p> <p>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</p>	<b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b>		
	<b>MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL</b>	<b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: EV-CA-M 003</b>
	<b>PROCESO: GESTION DE CALIDAD</b>		<b>VERSION: 01</b>
<b>SUBPROCESO:</b>		<b>FECHA: 30/10/2018</b>	

<b>Registro</b>	Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de Actividades ejecutadas.
<b>Requisito</b>	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u Obligatoria
<b>Responsabilidad</b>	Derecho natural u otorgado a un individuo en función de su Competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.
<b>Riesgo</b>	Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda afectar el desarrollo normal de las funciones de la entidad y el logro de sus objetivos
<b>Satisfacción del cliente</b>	Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
<b>Sistema</b>	Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.
<b>Sistema de Gestión de la Calidad para entidades</b>	Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades
<b>Verificación</b>	Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados
<b>Verificación metrológica</b>	Comparación directa entre las características metrológicas del equipo de medición y los requisitos metrológicos del cliente.

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	José Ricardo Salinas Torres Gerente

 <p><b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b> BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</p>	<b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b>	
<b>MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL</b>	<b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: EV-CA-M 003</b>
<b>PROCESO: GESTION DE CALIDAD</b>		<b>VERSION: 01</b>
<b>SUBPROCESO:</b>		<b>FECHA: 30/10/2018</b>

## 7. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN FRENTE AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN:

La Alta Dirección de la EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA, se compromete a establecer, implementar, mantener, controlar y mejorar continuamente la eficacia del Sistema Integrado de Gestión para la prestación de Servicios de Salud, a través de la asignación de recursos y a la operativización de procesos transversales de mejoramiento continuo.

La Gerencia asume la responsabilidad de proporcionar los recursos que sean necesarios para el buen establecimiento, mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión con el fin de dar cumplimiento a los requisitos de los usuarios con oportunidad, seguridad, pertinencia, continuidad y confidencialidad.

### 7.1. RESEÑA HISTORICA Y UBICACIÓN GEOGRAFICA:

#### PORTAFOLIO DE SERVICIOS:

Atención Ambulatoria: 5 centros de salud en el área urbana del municipio de Soacha.

#### CENTROS DE SALUD AREA URBANA:

1. Centro de salud San Marcos
2. Centro de salud San Mateo
3. Centro de Salud Compartir
4. Centro de Salud Olivos
5. Centro de Salud Ciudadela

Se oferta Consulta Médica general, atención odontológica, (operatoria, endodoncia, periodoncia, radiología, cirugía oral, urgencias, apoyo diagnósticos y todas las acciones contenidas en la resolución 3082 de agosto de 2018) primer nivel. Atención de Promoción y Mantenimiento de la Salud.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	José Ricardo Salinas Torres Gerente

 <p><b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p> <p>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</p>	<b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b>		
	MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL	<b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b>	CODIGO: EV-CA-M 003
	PROCESO: GESTION DE CALIDAD		VERSION: 01
SUBPROCESO:	FECHA: 30/10/2018		

## PROGRAMAS DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO

### Protección específica:

Programa ampliado de inmunizaciones PAI según esquema nacional de Vacunación. Se dispone de un cuarto frío para conservación de biológicos.

- Atención preventiva en salud bucal: control de placa, aplicación de sellantes, aplicación de flúor, detartraje, educación en salud oral.
- Atención del recién nacido y del puerperio
- Atención en planificación familiar para hombres y mujeres

### Detección temprana:

- Programa de detección temprana de alteraciones del crecimiento y desarrollo del menor de 10 años.
- Programa de detección temprana de alteraciones del joven de 10 a 29 años.
- Programa de detección temprana de alteraciones de la agudeza visual.
- Programa de detección temprana de alteraciones del embarazo.
- Programa de detección temprana de alteraciones del adulto mayor.
- Programa de detección temprana del cáncer de cuello uterino y de mama.

### Salud Pública:

ATENCIÓN DE ENFERMEDADES DE INTERÉS EN SALUD PÚBLICA: Bajo peso al nacer, Alteraciones asociadas a la nutrición (Desnutrición proteico calórica y obesidad), Infección Respiratoria Aguda (menores de 5 años), Alta: Otitis media, Faringitis estreptococcica, laringotraqueitis, Baja: Bronconeumonía, Bronquiolitis, neumonía, Enfermedad Diarreica Aguda / Cólera, Tuberculosis Pulmonar y Extrapulmonar, Meningitis Meningocócica, Asma Bronquial, Síndrome Convulsivo, Fiebre reumática, Vicios de refracción, Estrabismo, Cataratas, Enfermedades de Transmisión Sexual (Infección gonocócica, Sífilis, VIH), Hipertensión arterial, Hipertensión arterial y Hemorragias asociadas al embarazo, Menor y Mujer Maltratados, Diabetes Juvenil y en Adulto, Lesiones pre neoplásicas de cuello uterino. Lepra, Malaria, Dengue, Leishmaniasis cutánea y visceral. Fiebre amarilla.

**Vigilancia en salud pública:** Direcciona sus acciones hacia la observación sistemática y permanente de la magnitud, frecuencia, distribución y tendencia de los factores determinantes de la salud – enfermedad, a fin de anticiparse a posibles riesgos o enfermedades, de forma que aplique intervenciones oportunas y medidas de control.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	José Ricardo Salinas Torres Gerente

 <p><b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p> <p>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</p>	<p><b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p>	
<p>MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL</p>	<p><b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b></p>	<p>CODIGO: EV-CA-M 003</p>
<p>PROCESO: GESTION DE CALIDAD</p>		<p>VERSION: 01</p>
<p>SUBPROCESO:</p>		<p>FECHA: 30/10/2018</p>

**Vigilancia epidemiológica:** Realiza una evaluación permanente de los eventos mórbidos transmisibles individuales y/o colectivos, lo que permite utilizar la información para tomar decisiones, con el fin de intervenir los riesgos de enfermar y/o morir.

**SERVICIOS DE APOYO DIAGNÓSTICO:**

Laboratorio Clínico de baja complejidad.

Laboratorio clínico y lectura Citología cervico uterina por citohistotecnóloga

Rayos X sin lectura y toma de ecografías obstétricas.

**Atención Extramural:** Se ofrece a través de Brigadas médico odontológica y un equipo interdisciplinario de salud, conformado por médico, odontólogo, enfermera, auxiliar de odontología, de enfermería, higienista oral .auxiliar de farmacia, vacunadores, el cual desarrolla actividades de consulta médica general, consulta odontológica y actividades de Protección Específica y Detección Temprana, en el área urbana y rural del municipio.

**HORARIO DE ATENCION**

- El horario de atención urbana de lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 pm y 2:00 pm a 5:00 pm atención preventiva.
- Se cuenta también con horarios adicionales de atención para los servicios de vacunación sábados de 7am a 1 pm.

LA EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA cuenta con las instalaciones adecuadas y equipos tecnológicos requeridos para la prestación de servicios con altos estándares de calidad y a su vez garantiza el cumplimiento a los requisitos habilitatorios establecidos en el Decreto 780 de 2014, Resoluciones 256 DE 2016, y Resolución 2003 de 2014.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	José Ricardo Salinas Torres Gerente

 <p><b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p> <p>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</p>	<p><b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p>	
<p>MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL</p>	<p><b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b></p>	<p>CODIGO: EV-CA-M 003</p>
<p>PROCESO: GESTION DE CALIDAD</p>		<p>VERSION: 01</p>
<p>SUBPROCESO:</p>		<p>FECHA: 30/10/2018</p>

## 8. PLATAFORMA ESTRATEGICA

### 8.1. MISIÓN:

### 8.2. VISIÓN:

### 8.3. PRINCIPIOS:

- Satisfacción de las necesidades de los usuarios.
- Calidad en la prestación de nuestros servicios.
- Desarrollo integral de nuestros empleados.
- Mejoramiento continuo de nuestros procesos administrativos y asistenciales.
- Trabajo en equipo.
- Equidad en la prestación de nuestros servicios.

### 8.4. VALORES:

- **RESPECTO:** En nuestra relación y con los usuarios. Respeto al otro, a su tiempo, la calidad y prestarle atención.
- **TOLERANCIA:** Entender al otro independientemente de su condición, su espacio, su origen. Ponerse en el lugar del otro.
- **COMPROMISO:** Amor a la Institución, al Usuario.
- **LEALTAD:** Como el sentido de pertenencia, respeto a mi institución, al buen servicio.
- **CONFIDENCIALIDAD:** La reserva de la información de los pacientes, así como de la institución.
- **SOLIDARIDAD:** Apoyar al paciente, a los compañeros e instituciones sin interés. Compañerismo.

### 8.5. POLITICA DE CALIDAD:

La EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA oferta servicios de baja complejidad orientado a satisfacer las necesidades en salud del paciente, su familia y comunidad, promoviendo la corresponsabilidad en el mejoramiento de la calidad de vida; brindando atención oportuna, segura y cálida; a través del uso eficiente de tecnologías, talento humano idóneo y comprometido con el

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<p>Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad</p>	<p>Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad</p>	<p>José Ricardo Salinas Torres Gerente</p>

 <p><b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b> BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</p>	<p><b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p>	
<p>MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL</p>	<p><b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b></p>	<p>CODIGO: EV-CA-M 003</p>
<p>PROCESO: GESTION DE CALIDAD</p>		<p>VERSION: 01</p>
<p>SUBPROCESO:</p>		<p>FECHA: 30/10/2018</p>

mejoramiento continuo, promoviendo la defensa del medio ambiente, la cultura de responsabilidad social y el respeto de lo público.

**8.6. OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA:**

1. Implementar el Sistema Integrado de Gestión de Calidad en la prestación de servicios de salud, orientado a la satisfacción de los usuarios.
2. Desarrollar procesos de renovación tecnológica, investigación, innovación y modernización para mejorar la gestión institucional.
3. Garantizar la sostenibilidad financiera de la institución, mediante el desarrollo de procesos eficientes, la potencialización de servicios y la optimización de recursos.
4. Fortalecer integralmente la gestión del talento humano que genere fidelización del cliente interno.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<p>Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad</p>	<p>Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad</p>	<p>José Ricardo Salinas Torres Gerente</p>

 <p><b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p> <p>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</p>	<b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b>		
	MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL	<b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b>	CODIGO: EV-CA-M 003
	PROCESO: GESTION DE CALIDAD		VERSION: 01
SUBPROCESO:	FECHA: 30/10/2018		

## 9. DESCRIPCIÓN DEL MAPA DE PROCESOS

Para la medición del desempeño de los procesos prioritarios se aplicaron los indicadores de la circular externa 30 del 16 de mayo de 2006 de la SUPERSALUD, los estándares del ABC de calidad de la ESE y se diseñaron algunos indicadores de acuerdo a las guías básicas para la implementación de las pautas indicativas de auditoría para el mejoramiento de la calidad.

Adicionalmente la Gerencia definió el proceso de Seguridad del Paciente y Humanización, como un proceso transversal, el cual además es uno de los ejes principales del proceso de Acreditación y se mantiene el enfoque por procesos que maneja el Sistema Integral de Gestión de Calidad y el nuevo mapa de procesos obedece a una estructura mucho más amplia y transversal como se ilustra a continuación:

### Figura1: Mapa de Procesos Institucional

El mapa de procesos de la EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA está conformado por los cuatro niveles de procesos comunes para una institución prestadora de servicios de salud:

- Estratégicos
- Misionales
- Apoyo
- Transversales (Monitoreo y Evaluación).

### Procedimientos y documentos:

- \*Manuales de procesos y procedimientos.
- \*Planes de Auditoria.
- \* Planes de Mejoramiento.
- \* Guías y protocolos.
- \* Manual de calidad
- \* Manual de Bioseguridad
- \*PGIRHS
- \*Manual de procesos y procedimientos-Tecnovigilancia.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	José Ricardo Salinas Torres Gerente

 <p><b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p> <p>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</p>	<p><b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p>	
<p>MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL</p>	<p><b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b></p>	<p>CODIGO: EV-CA-M 003</p>
<p>PROCESO: GESTION DE CALIDAD</p>		<p>VERSION: 01</p>
<p>SUBPROCESO:</p>		<p>FECHA: 30/10/2018</p>

\*Guías y protocolos de atención por servicios y procedimientos.

### 9.1. CARACTERIZACIÓN Y MEDICIÓN DE PROCESOS:

Al Afianzar el enfoque por procesos, la integralidad e interdependencia entre los mismos y en las diferentes unidades que componen la organización se permite un mejor funcionamiento con orientación al seguimiento de resultados y verificación de impacto.

Actualmente se encuentran las caracterizaciones por mapa de procesos, las cuales hacen referencia a la identificación de los procesos, su interacción dinámica y sus interacciones, así como las entradas, proveedores y recursos utilizados para brindar los servicios a los usuarios internos y externos, logrando el cumplimiento de la misión de LA EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA.

### 9.2. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:

La Oficina Asesora de Planeación son quienes delegaran la preparación, revisión y actualización del presente Manual y confiere toda la autoridad y responsabilidad para:

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema Integrado de Gestión.
- Informar a la Gerencia sobre el desempeño del Sistema Integrado de Gestión y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del usuario en todos los niveles de LA EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA.

#### 9.2.1. ENFOQUE AL CLIENTE:

La EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA, está comprometido a ser un proveedor confiable en el sector salud en general, teniendo como prioridad la satisfacción del cliente.

Así mismo entiende la importancia que él tiene de conocer todos los requerimientos y necesidades del cliente durante todas las etapas en la prestación del servicio.

De igual forma tendrá en cuenta los aspectos que afectan los servicios positiva o negativamente para tomar acciones eficaces conducentes al mejoramiento del servicio y acordes con la normatividad que esté vigente, Por lo cual, se tiene

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<p>Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad</p>	<p>Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad</p>	<p>José Ricardo Salinas Torres Gerente</p>

 <p><b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p> <p>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</p>	<b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b>		
	MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL	<b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b>	CODIGO: EV-CA-M 003
	PROCESO: GESTION DE CALIDAD		VERSION: 01
SUBPROCESO:	FECHA: 30/10/2018		

implementadas como mecanismos para garantizar la trazabilidad, identificación, confidencialidad, seguridad y protección de la propiedad del cliente las siguientes herramientas:

- ❖ **Información Verbal y Escrita:** Según normatividad para garantizar la confidencialidad de la información y el adecuado manejo del mismo.

### 9.2.2. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Alta Dirección de LA EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA para garantizar la implementación del SIG tiene dispuesta la siguiente estructura funcional:

**Cuadro 2: Estructura funcional del SIG.**

ESTRUCTURA	PROCESO	COMITÉ
<b>MACROPROCESOS ESTRATEGICOS</b>	<b>PROCESO GESTIÓN ESTRATEGICA, SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité Directivo</li> <li>• Comité de Calidad y Control Interno</li> </ul>
<b>MACROPROCESOS MISIONALES</b>	<b>PROCESO EVALUACIÓN INICIAL, DIAGNOSTICO TRATAMIENTO, REHABILITACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de Farmacia y Terapéutica</li> <li>• Comité de Historias Clínicas</li> <li>• Comité de Vigilancia Epidemiológica</li> <li>• Comité de Emergencias y Desastres</li> <li>• Comité de Ética Hospitalaria</li> <li>• COPASST (Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo)</li> <li>• Comité de Compras</li> <li>• Comité de Gestión Ambiental</li> </ul>
<b>MACROPROCESOS DE APOYO</b>	<b>PROCESO DE APOYO A LA GESTIÓN</b>	

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	José Ricardo Salinas Torres Gerente

 <p><b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p> <p>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</p>	<p><b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p>	
<p>MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL</p>	<p><b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b></p>	<p>CODIGO: EV-CA-M 003</p>
<p>PROCESO: GESTION DE CALIDAD</p>		<p>VERSION: 01</p>
<p>SUBPROCESO:</p>		<p>FECHA: 30/10/2018</p>

### 9.2.3. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN:

La planificación del Sistema Integrado de Gestión de la EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA, está definida y soportada en el cumplimiento de las directrices de calidad y todos los lineamientos se supervisan a través del Comité de Calidad y Control Interno en donde se aprueban los cambios y/o modificaciones de la estructura documental de la EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA

Se ha definido como estrategia de planificación tener actualizada la documentación que permitan identificar los responsables, las actividades a efectuar, los responsables, como lo debe hacer, cuando lo debe hacer y que genera la actividad, con el fin de facilitar la inducción y re-inducción del personal en sus puestos de trabajo y mejore el flujo de la información en todos los procesos contribuyendo a mantener la integralidad del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.

### 9.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional de la EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA, está determinado por una distribución jerárquica conocida como departamentalización funcional, es la más difundida y utilizada ya que representa una estructura tradicional que predomina en la mayor parte de las organizaciones tanto privadas como públicas y se fundamenta en los principios de la teoría clásica.

#### 9.3.1. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA:

El organigrama de la EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA, es una representación gráfica de la estructura organizacional que indica y muestra en forma esquemática, la posición de los procesos que la integran, sus líneas de autoridad y relaciones de personal; la cual se describe a continuación:

**Figura 2:** Organigrama Administrativo de la E.S.E.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<p>Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad</p>	<p>Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad</p>	<p>José Ricardo Salinas Torres Gerente</p>

 <p><b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p> <p>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</p>	<p><b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p>	
<p>MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL</p>	<p><b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b></p>	<p>CODIGO: EV-CA-M 003</p>
<p>PROCESO: GESTION DE CALIDAD</p>		<p>VERSION: 01</p>
<p>SUBPROCESO:</p>		<p>FECHA: 30/10/2018</p>

**Figura 3:** Organigrama Asistencial de la E.S.E.

#### 9.4. PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS:

Cuando la Institución detecte algún cambio que pueda afectar la Integridad del Sistema Integrado de Gestión, la Oficina Asesora de Planeación deberá planificarlos y analizarlos de acuerdo a los siguientes parámetros:

- Procesos implicados en el cambio
- Actividades afectadas durante la realización de los cambios
- Actividades propuestas para mitigar el impacto del cambio.
- Determinar responsables y fechas de realización de dichas actividades.

Estos cambios son evaluados y direccionados desde la planificación, teniendo en cuenta el Manual de Estandarización de Documentos.

#### 9.5. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN:

La estructura documental está integrada por documentos internos y externos que establecen los parámetros de almacenamiento, acceso, conservación, protección, disposición y futuras modificaciones a los documentos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad de acuerdo con lo establecido en el Manual de Estandarización de Documentos.

Los documentos que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión, son revisados por el Area de Calidad y su actualización debe ser concertada previamente con esta, para aprobar cualquier documento, modificar uno existente o incorporar un documento de referencia como parte de la documentación oficial.

#### 9.6. SELECCIÓN, EDUCACION Y ENTRENAMIENTO DEL PERSONAL:

La EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA, cuenta con procedimientos de Selección, Inducción y entrenamiento en el puesto de trabajo y con personal altamente capacitado, idóneo y competente para las funciones y responsabilidades a cargo.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	José Ricardo Salinas Torres Gerente

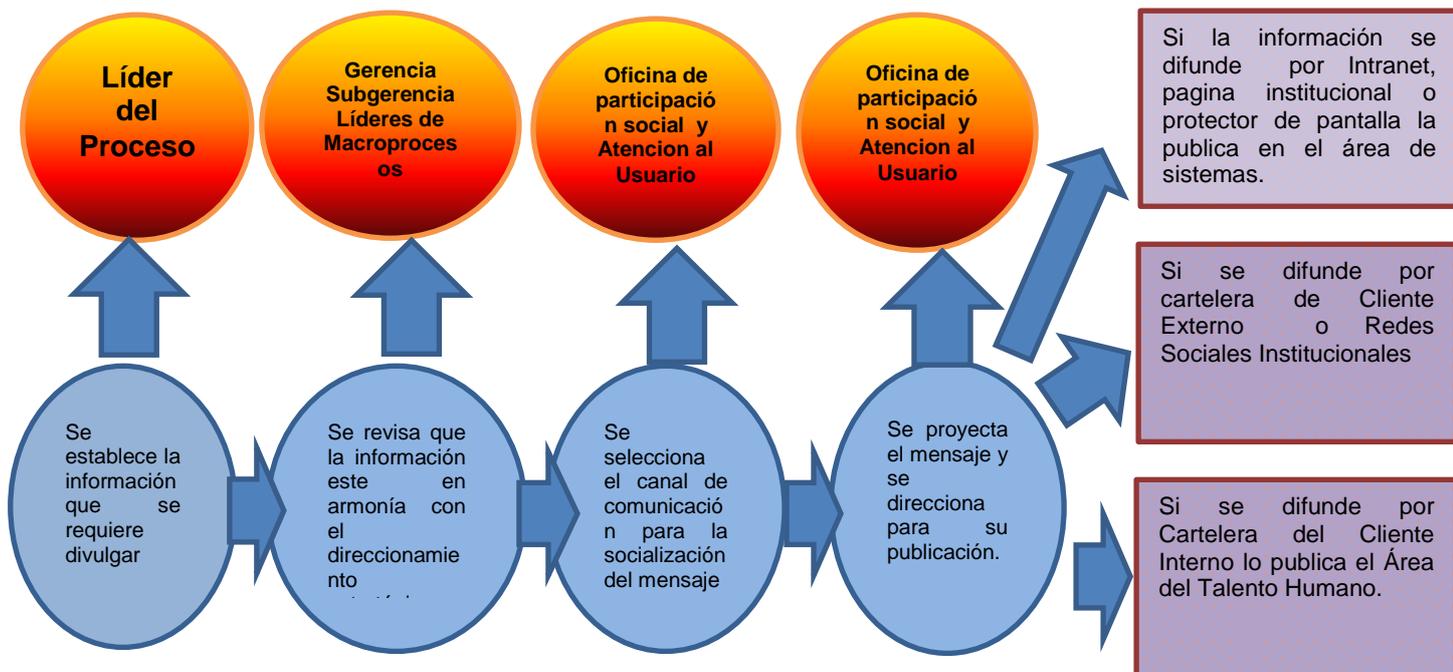
 <p><b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p> <p>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</p>	<p><b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p>		
	<p>MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL</p>	<p><b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b></p>	<p>CODIGO: EV-CA-M 003</p>
	<p>PROCESO: GESTION DE CALIDAD</p>		<p>VERSION: 01</p>
<p>SUBPROCESO:</p>	<p>FECHA: 30/10/2018</p>		

Se garantiza la inducción de personal nuevo, por medio de las jornadas de Inducción programadas mensualmente con el fin de que los colaboradores nuevos conozcan la institución y se familiaricen con cada uno de los procesos y la identificación de las necesidades del recurso humano se identifican, por medio del análisis de las actividades de los diferentes procesos, necesidades del servicio y perfiles de cargos (donde se describe la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas para desarrollar las labores requeridas), de tal forma que se evidencie una buena prestación de los servicio para los usuarios y se mantenga en un constante mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión.

### 9.7. COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA:

Para difundir la implementación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad el área de Comunicaciones cuenta con un procedimiento Comunicación Interna y un procedimiento Comunicación Externa, que garantice una buena comunicación tanto interna como externa.

**Figura 4:** Organigrama Procedimiento comunicación interna y externa.



ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	José Ricardo Salinas Torres Gerente

 <p><b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p> <p>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</p>	<p><b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p>	
<p>MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL</p>	<p><b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b></p>	<p>CODIGO: EV-CA-M 003</p>
<p>PROCESO: GESTION DE CALIDAD</p>		<p>VERSION: 01</p>
<p>SUBPROCESO:</p>		<p>FECHA: 30/10/2018</p>

### 9.7.1. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE:

La EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA ha determinado y establecido comunicaciones eficaces con el cliente para el tratamiento de temas relacionados con información de los servicios, orientación, consultas, asesorías legales, atención de quejas, peticiones y reclamos como se explica a continuación:

a. La EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA a través, de la Oficina de Atención al Usuario y Participación Social, atenderá todas las peticiones, quejas y reclamos que tengan los usuarios sobre los servicios que se prestan y se les brindara pronta solución a las que son causadas por LA EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA brindando respuesta personalizada.

b. La retroalimentación del usuario se lleva a cabo por medio del diligenciamiento de los Formatos Encuestas de Satisfacción de los Usuarios, recepción de quejas y reclamos y apertura de buzón de sugerencias. La respuesta a los usuarios se realiza mediante la contestación personalizada de quejas antes de quince días.

### 9.8. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD:

Durante la prestación del servicio de salud de la EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA identifica claramente todos los productos resultantes de cada proceso. También tiene identificado el estado en que el producto se encuentra respecto a los requisitos. La trazabilidad en el Sistema Obligatorio de Garantía y Calidad que se evidencia a través del seguimiento de los indicadores que se reportan y a través del seguimiento de eventos adversos. Ambos elementos forman parte del Sistema de Información para la Calidad.

#### 9.8.1. PROPIEDAD DEL CLIENTE:

La EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA se compromete en cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo su control o lo esté usando, esto dentro del marco de seguridad del Sistema Obligatorio de Garantía y Calidad. Cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso se registra y se comunicara al cliente.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<p>Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad</p>	<p>Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad</p>	<p>José Ricardo Salinas Torres Gerente</p>

 <p><b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b> BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</p>	<b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b>	
<b>MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL</b>	<b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: EV-CA-M 003</b>
<b>PROCESO: GESTION DE CALIDAD</b>		<b>VERSION: 01</b>
<b>SUBPROCESO:</b>		<b>FECHA: 30/10/2018</b>

## 10. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS MEDICOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.

La EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA determina el seguimiento y la medición teniendo en cuenta los lineamientos generados por la Secretaria de Salud Municipal y Departamental.

Cuando es necesario se asegura de la validez de los resultados de los equipos Médicos de medición a través de:

a. Calibración y verificación en intervalos especificados antes de su utilización comparándolos con patrones definidos en el manual Gestión de Tecnologías.

b. Identificación de los equipos que deben recibir permanente calibración.

c. Estableciendo un proceso sistemático de planeación, gestión, evaluación y disposición final de la tecnología, desarrollando procesos de renovación tecnológica, investigación, innovación y modernización; propendiendo por la calidad en la prestación del servicio, la seguridad, satisfacción de los usuarios y la preservación del ambiente.

### 10.1. CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN:

Por medio de los lineamientos establecidos por la Secretaria de Salud Departamental de Cundinamarca y Municipal e Soacha, se debe garantizar la identificación y control de riesgos asociados a la tecnología biomédica en pro de la seguridad de nuestros colaboradores, los pacientes y la protección del medio ambiente.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	José Ricardo Salinas Torres Gerente

 <b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b> <small>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</small>	<b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b>	
<b>MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL</b>	<b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: EV-CA-M 003</b>
<b>PROCESO: GESTION DE CALIDAD</b>		<b>VERSION: 01</b>
<b>SUBPROCESO:</b>		<b>FECHA: 30/10/2018</b>

## 11. PROVISIÒN DE LOS RECURSOS

Para la obtenci3n de los recursos, los responsables de los procesos deben informar sus requerimientos a la Subgerencia Administrativa y Financiera.

De esta forma la EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA, identifica las necesidades en materia de recursos y asigna el personal con las competencias requeridas para administrar, realizar y verificar las actividades de acuerdo a las necesidades del servicio se1alado bas1ndose en los est1ndares establecidos en el Sistema Integrado de Gesti3n de Calidad, el cual esta direccionado a satisfacer las necesidades de los usuarios.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Marcel Albeiro D1az Garay L1der de Calidad	Marcel Albeiro D1az Garay L1der de Calidad	Jos1 Ricardo Salinas Torres Gerente

 <b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b> <small>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</small>	<b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b>	
<b>MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL</b>	<b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: EV-CA-M 003</b>
<b>PROCESO: GESTION DE CALIDAD</b>		<b>VERSION: 01</b>
<b>SUBPROCESO:</b>		<b>FECHA: 30/10/2018</b>

## 12. COMPRAS

La EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA asegura que los productos y servicios comprados cumplan con los requisitos especificados, de acuerdo a lo establecido los Formatos Requerimiento de Insumos y Necesidades del proceso de Recursos Físicos.

La EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA, a través de la Subgerencia Administrativa y financiera se evalúa y selecciona a los Proveedores, en función de los insumos requeridos para el desarrollo de las actividades, los cuales están evaluados y cumplen con los requisitos de contratación.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	José Ricardo Salinas Torres Gerente

 <b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b> <small>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</small>	<b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b>	
<b>MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL</b>	<b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: EV-CA-M 003</b>
<b>PROCESO: GESTION DE CALIDAD</b>		<b>VERSION: 01</b>
<b>SUBPROCESO:</b>		<b>FECHA: 30/10/2018</b>

### 13. SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES

La selección, evaluación y reevaluación de proveedores se realiza de acuerdo al procedimiento de recursos físicos establecido por la institución. Se cuenta con un listado de proveedores evaluados de acuerdo a su capacidad para suministrar productos o servicios conformes con los requisitos definidos en las actividades de evaluación de proveedores y auditoria de proveedores de servicios.

Estos son reconocidos en el campo del diagnóstico por sus altos estándares de calidad, cumplimiento, soporte y tecnología.

Cada proceso es responsable de definir los requisitos de los productos o servicios a comprar, según los requerimientos del área.

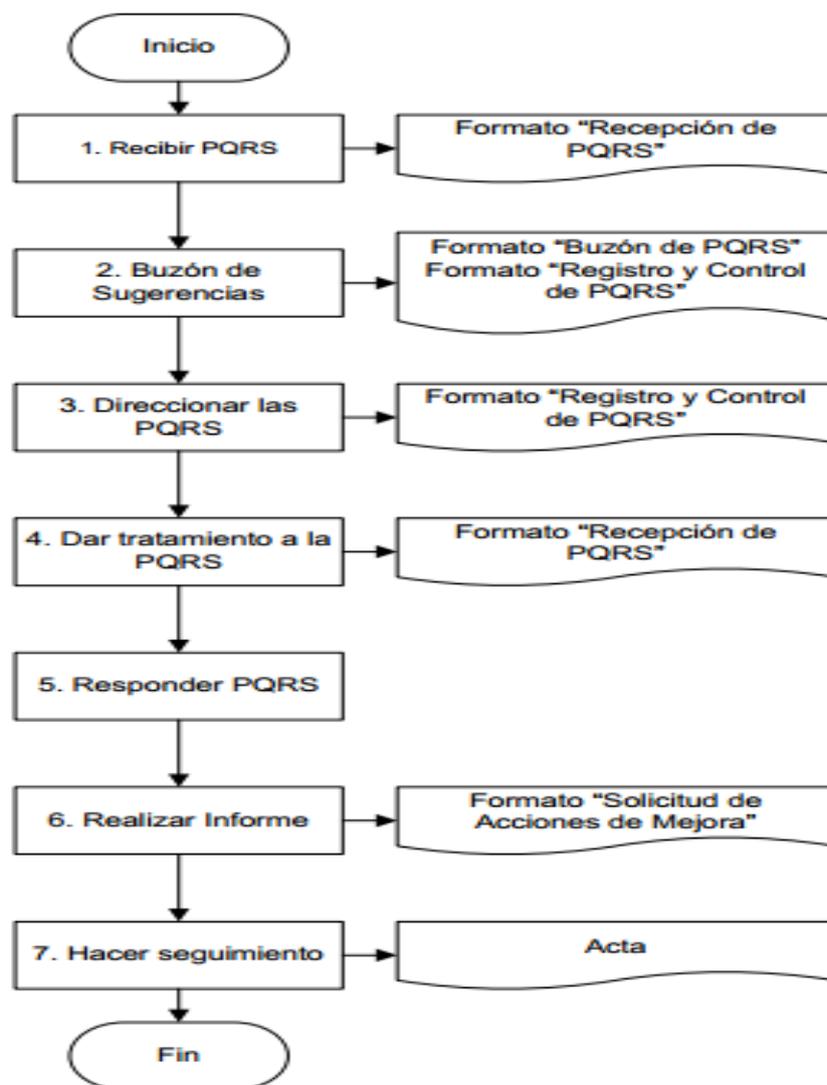
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	José Ricardo Salinas Torres Gerente

 <p><b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p> <p>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</p>	<b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b>	
<b>MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL</b>	<b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: EV-CA-M 003</b>
<b>PROCESO: GESTION DE CALIDAD</b>		<b>VERSION: 01</b>
<b>SUBPROCESO:</b>		<b>FECHA: 30/10/2018</b>

#### 14. MANEJO Y CONTROL DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQRS)

El manejo y control de Peticiones Quejas y Reclamos, se realiza de acuerdo a los lineamientos implementados en la Unidad de Información y Atención al Usuario, y bajo supervisión directa del Líder, quien brinda atención personalizada a las respuestas de los usuarios.

**Flujograma 1:** Procedimiento De Manejo De Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias.



ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	José Ricardo Salinas Torres Gerente

 <p><b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p> <p>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</p>	<b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b>		
	MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL	<b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b>	CODIGO: EV-CA-M 003
	PROCESO: GESTION DE CALIDAD		VERSION: 01
SUBPROCESO:	FECHA: 30/10/2018		

### 15. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Los documentos que evidencian el cumplimiento de los requisitos de la normatividad, se relacionaran en el Formato Listado Maestro de Documentación y en el Manual del Sistema integrado de Gestión de Calidad de LA EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA.

**Cuadro 3:** Listado Maestro De Documentación

CODIGO	TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	PROCESO	APROBADO	IMPLEMENTADO	MODIFICADO	RESPONSABLE	COPIAS CONTROLADA
	MAPA	MAPA DE PROCESOS	GARANTIA DE CALIDAD					
	CARACTERIZACION	CARACTERIZACION PROCESO GERENCIAL	GARANTIA DE CALIDAD					
		CARACTERIZACION PROCESO DE CONTOL INTERNO Y GESTION DE CALIDAD						

El procedimiento de normalización y actualización documental estará a cargo del area de Calidad. Los documentos que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA, deben tener

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	José Ricardo Salinas Torres Gerente

 <p><b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p> <p>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</p>	<p><b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p>	
<p>MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL</p>	<p><b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b></p>	<p>CODIGO: EV-CA-M 003</p>
<p>PROCESO: GESTION DE CALIDAD</p>		<p>VERSION: 01</p>
<p>SUBPROCESO:</p>		<p>FECHA: 30/10/2018</p>

asignado un código alfanumérico de identificación que será asignado por el area de gestión documental de acuerdo con la siguiente estructura:

La normalización de un documento incluye: código, fecha de normalización del documento, versión y número de páginas.

Los procesos planifican la prestación del servicio tal y como lo describen en los procedimientos documentados, la caracterización de los mismos y el mapa de procesos definido, se controlan mediante el cumplimiento de los procedimientos que contienen la información que describen las características del servicio.

Los procesos se llevan a cabo bajo condiciones controladas registrando, analizando y tomando las acciones que se requieran para mantenerlo bajo control, registrando los seguimientos permanentes al desempeño del control de calidad.

Cada proceso cuenta con actividades críticas que deben ser controladas en cada uno de ellos, para esto cuentan con formatos para recolectar información con la que finalmente se elaboran los indicadores de gestión de los procesos que servirán para la medición, análisis y mejora de estos.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<p>Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad</p>	<p>Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad</p>	<p>José Ricardo Salinas Torres Gerente</p>

 <b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b> <small>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</small>	<b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b>	
<b>MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL</b>	<b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: EV-CA-M 003</b>
<b>PROCESO: GESTION DE CALIDAD</b>		<b>VERSION: 01</b>
<b>SUBPROCESO:</b>		<b>FECHA: 30/10/2018</b>

## 16. REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La revisión será ejecutada con una frecuencia semestral, con el fin de asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de calidad en concordancia con la Gerencia y la Subgerencia Administrativa y Financiera.

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	José Ricardo Salinas Torres Gerente

 <b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b> <small>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</small>	<b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b>	
<b>MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL</b>	<b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: EV-CA-M 003</b>
<b>PROCESO: GESTION DE CALIDAD</b>		<b>VERSION: 01</b>
<b>SUBPROCESO:</b>		<b>FECHA: 30/10/2018</b>

## 17. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Los requisitos de los usuarios serán medidos periódicamente mediante formatos de quejas, sugerencias y felicitaciones, los cuales serán analizados con una matriz de consolidación de la tabulación, que dependiendo de su impacto y frecuencia pueden ser evaluadas y tratadas por medio del procedimiento de no conformes o por medio del procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora; contando con un mecanismo permanente de evaluación directa a la satisfacción de los usuarios.

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	José Ricardo Salinas Torres Gerente

 <b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b> <small>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</small>	<b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b>	
<b>MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL</b>	<b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: EV-CA-M 003</b>
<b>PROCESO: GESTION DE CALIDAD</b>		<b>VERSION: 01</b>
<b>SUBPROCESO:</b>		<b>FECHA: 30/10/2018</b>

## 18. CONTROL DE NO CONFORMES

Todo servicio que tenga un no conforme dentro de su proceso debe aplicar el procedimiento de servicio no conforme, para prevenir la entrega no intencional de un producto final inadecuado y que no cumpla con los requerimientos del usuario.

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	José Ricardo Salinas Torres Gerente

 <p><b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p> <p>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</p>	<b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b>		
	MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL	<b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b>	CODIGO: EV-CA-M 003
	PROCESO: GESTION DE CALIDAD		VERSION: 01
SUBPROCESO:	FECHA: 30/10/2018		

### 19. ANALISIS DE DATOS

Para el análisis de datos se implementará en una Matriz de Encuestas de Satisfacción en la cual se colocan por medio de estas herramientas es posible identificar las oportunidades de mejora que se pueden adoptar.

**\*MATRIZ DE ENCUESTAS DE SATISFACCION:**

REGISTRO DEL TIEMPO DE ESPERA DE PACIENTES EN LA ESE

SERVICIO: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

NOMBRE USUARIO	SERVICIO O PROGRAMA CITADO	HORA FIJADA PARA LA ATENCION	HORA DE ATENCION	TIEMPO DE ESPERA

**\*RESUMEN DE RESULTADOS, DE LOS REGISTROS EN MINUTOS.**

	0-10	11-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-70	71-80	81-90	91 Y MAS
# Pacientes										
% Pacientes										

**\*TIEMPOS EN SALA DE ESPERA PARA CONSULTA**

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	José Ricardo Salinas Torres Gerente

 <b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b> <small>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</small>	<b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b>	
	<b>Manual:</b>	<b>CODIGO: EV-CA-M 003</b>
	<b>DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>VERSION: 01</b>
MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL		<b>FECHA: 30/10/2018</b>
PROCESO: GESTION DE CALIDAD		
SUBPROCESO:		

<b>LIMITES DE INTERVALOS DE TIEMPOS DE ESPERA</b>	<b>FRECUENCIA</b>
0-15 Minutos	
16-30 Minutos	
31-45 Minutos	
46-60 Minutos	
61-75 Minutos	
76-90 Minutos	
91-105 Minutos	
106-120 Minutos	
121 Y más minutos	
<b>TOTAL PACIENTES ENCUESTADOS</b>	

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	José Ricardo Salinas Torres Gerente

 <p><b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p> <p>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</p>	<p><b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p>	
<p>MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL</p>	<p><b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b></p>	<p>CODIGO: EV-CA-M 003</p>
<p>PROCESO: GESTION DE CALIDAD</p>		<p>VERSION: 01</p>
<p>SUBPROCESO:</p>		<p>FECHA: 30/10/2018</p>

## 20. PLANES DE MEJORA

La EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA, se implementara el procedimiento para las acciones correctivas, preventivas y de mejora, en los cuales se presenten los pasos a seguir en la revisión y determinación de no conformidades detectadas ya sean reales o potenciales, y la implementación, registro y revisión de las acciones tomadas, con el fin de prevenir y/o eliminar la causa de la no conformidad.

En la EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA, se generan acciones correctivas o preventivas para eliminar las causas de las No Conformidades reales o potenciales de acuerdo al PROCEDIMIENTO DE MEJORAMIENTO CONTINUO en el cual se establecen los lineamientos para:

1. Identificar las No Conformidades reales o potenciales
2. Determinar las causas de las No Conformidades
3. Determinar e implementar las acciones correctivas o preventivas necesarias
4. Registrar los resultados de las acciones adoptadas
5. Determinar la eficacia de las acciones correctivas o preventivas implementadas

En el procedimiento de mejoramiento continuo, se define la metodología para documentarlos planes de mejoramiento, según las no conformidades encontradas.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<p>Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad</p>	<p>Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad</p>	<p>José Ricardo Salinas Torres Gerente</p>

 <b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b> <small>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</small>	<b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b>	
<b>MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL</b>	<b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: EV-CA-M 003</b>
<b>PROCESO: GESTION DE CALIDAD</b>		<b>VERSION: 01</b>
<b>SUBPROCESO:</b>		<b>FECHA: 30/10/2018</b>

## 21. AUDITORIA INTERNA

La EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA, tiene establecido un procedimiento documentado para verificar si las actividades relativas a la calidad y sus resultados cumplen con los objetivos establecidos para evaluar la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad. Por lo cual se realiza una serie de auditorías internas y externas basados en los requisitos de habilitación contenidos en el Anexo Técnico N°1 de la Resolución 2013 de 2014 y en las norma de certificación ISO 9001:2008.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	José Ricardo Salinas Torres Gerente

 <p><b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p> <p>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</p>	<b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b>	
<b>MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL</b>	<b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: EV-CA-M 003</b>
<b>PROCESO: GESTION DE CALIDAD</b>		<b>VERSION: 01</b>
<b>SUBPROCESO:</b>		<b>FECHA: 30/10/2018</b>

## 22. SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD (SOGC)

Fue creado para mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país, mediante el Decreto 780 de 2014, “Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud”.

### 22.1. SISTEMA UNICO DE HABILITACIÓN (SUH):

La EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA registra, verifica y controla el cumplimiento de las condiciones básicas de capacidad tecnológica y científica, de suficiencia patrimonial y financiera y de capacidad técnico-administrativa indispensables para la entrada y permanencia en el sistema, los cuales buscan dar seguridad a los usuarios frente a los potenciales riesgos asociados a la prestación de servicios que son de obligatorio cumplimiento.

**Figura 5:** ESTANDARES DE VERIFICACION. Resolución 2003 De 2.014.

1. TALENTO HUMANO
2. INFRAESTRUCTURA
3. DOTACIÓN
4. MEDICAMENTOS, DISPOSITIVOS MÉDICOS e INSUMOS
5. PROCESOS PRIORITARIOS
6. HISTORIA CLÍNICA y REGISTROS
7. INTERDEPENDENCIA

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	José Ricardo Salinas Torres Gerente

 <b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b> <small>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</small>	<b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b>	
<b>MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL</b>	<b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: EV-CA-M 003</b>
<b>PROCESO: GESTION DE CALIDAD</b>		<b>VERSION: 01</b>
<b>SUBPROCESO:</b>		<b>FECHA: 30/10/2018</b>

## 22.2. AUDITORIA DE MEJORAMIENTO DE CALIDAD (PAMEC)

La EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA elaboro su primer PAMEC en el año 2017 utilizando la matriz DOFA para su elaboración, cerrando este ciclo de mejoramiento a finales del año 2016 no alcanzando las metas de los productos propuestos con este documento.

Teniendo en cuenta que El Decreto 780 de 2014 define Auditoria para el Mejoramiento como “el mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad observada, respecto de la calidad esperada de la atención de salud” que reciben los usuarios; De conformidad con la resolución 2082 establece que el Programa de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud, PAMEC “es la forma a través de la cual la institución implementará el componente de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad”.

Con fundamento en la Resolución 2082 del 2014 indica que las E.S.E. deben iniciar su ciclo de preparación para la Acreditación, la ESE continua con su primer ciclo de preparación, con un nuevo PAMEC 2017 con enfoque en acreditación e incluyendo dos componentes adicionales del SOGCS: Sistema de Información para la Calidad y Sistema Único de Habilitación ,lo cual se verá reflejado en la construcción de un único Plan Institucional de Mejoramiento.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	José Ricardo Salinas Torres Gerente

 <p><b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p> <p>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</p>	<b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b>		
	MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL	<b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b>	CODIGO: EV-CA-M 003
	PROCESO: GESTION DE CALIDAD		VERSION: 01
	SUBPROCESO:		FECHA: 30/10/2018

**Figura 6:** Diagramación Ruta crítica-PAMEC



### 22.3. SISTEMA UNICO DE ACREDITACIÓN:

La EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA tiene como visión acreditarse en el 2021 como entidad reconocida en el sector salud, cumpliendo con altos estándares de calidad, para lo cual se encuentra en su primer ciclo de preparación para la acreditación.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	José Ricardo Salinas Torres Gerente

 <p><b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b> BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</p>	<b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b>	
<b>MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL</b>	<b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: EV-CA-M 003</b>
<b>PROCESO: GESTION DE CALIDAD</b>		<b>VERSION: 01</b>
<b>SUBPROCESO:</b>		<b>FECHA: 30/10/2018</b>

**Figura 7:** Diagramación SOGC



**QUE ES ACREDITACIÓN?**

- ✓ Es un proceso Voluntario y Periódico.
- ✓ De autoevaluación Interna y Revisión Externa de la Organizaciones de Salud.
- ✓ Orientado a Garantizar y mejorar la Calidad de los Servicios.
- ✓ Mediante la Aplicación de un conjunto de Estándares Óptimos y Factibles de Alcanzar.
- ✓ Previamente conocidos por las Entidades Evaluadas.

**Figura 8:** Distintivo Acreditación



ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	José Ricardo Salinas Torres Gerente

 <p><b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p> <p>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</p>	<b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b>	
<b>MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL</b>	<b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: EV-CA-M 003</b>
<b>PROCESO: GESTION DE CALIDAD</b>		<b>VERSION: 01</b>
<b>SUBPROCESO:</b>		<b>FECHA: 30/10/2018</b>

## 22.4. SISTEMA DE INFORMACION PARA LA CALIDAD

El sistema de Información para la calidad de LA EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA tiene como objetivo:

1. **Monitorear.** Hacer seguimiento a la calidad de los servicios para que los actores, las entidades directivas y de inspección, vigilancia y control del Sistema realicen el monitoreo y ajuste del SOGCS.
2. **Orientar.** Contribuir a orientar el comportamiento de la población general para la selección de la EAPB y/o la Institución Prestadora de Servicios, por parte de los usuarios y demás agentes, con base en información sobre su calidad.
3. **Referenciar.** Contribuir a la referenciación competitiva sobre la calidad de los servicios entre las **EAPB** Entidades Administradoras de Planes de Beneficios de Salud y las Instituciones Prestadoras de Servicios.
4. **Estimular.** Propende por apoyar e incentivar la gestión de la calidad basada en hechos y datos.

### **NIVELES DE MONITORIA QUE SE PRESENTAN PARA EL SISTEMA DE INFORMACIÓN:**

- **Nivel de monitoria del sistema:** son de obligatoria implementación y reporte por parte de las instituciones.
- **Nivel de Monitoria Externa:** Entre los diversos actores del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud, se pueden proponer y utilizar en el marco de sus competencias indicadores de calidad adicionales (eficiencia).
- **Nivel de Monitoria Interna:** Está constituido por los indicadores que se evalúan y los eventos adversos que se vigilan al interior de los actores en la implementación del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud (SUH estándar 9).

Se realiza mediante la medición de indicadores de accesibilidad, oportunidad, calidad técnica y gerencia de riesgo, cuyas hojas de vida están estandarizadas, definiendo responsables y metas de cumplimiento.

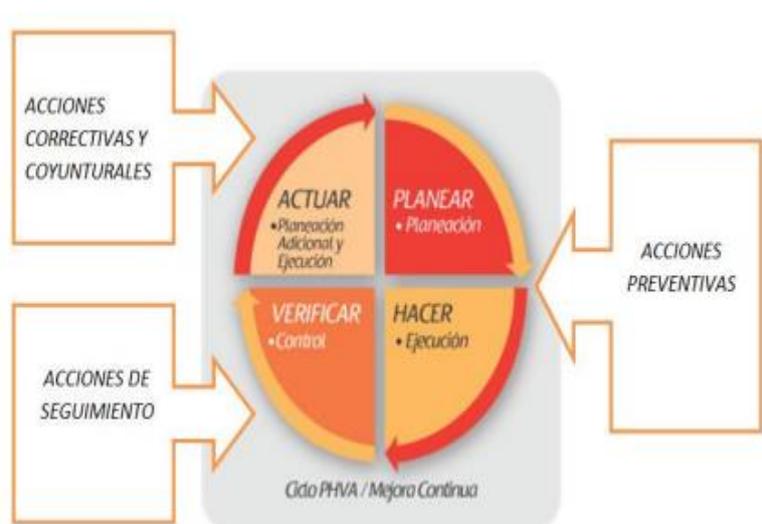
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	José Ricardo Salinas Torres Gerente

 <p><b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b> BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</p>	<b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b>	
<b>MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL</b>	<b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: EV-CA-M 003</b>
<b>PROCESO: GESTION DE CALIDAD</b>		<b>VERSION: 01</b>
<b>SUBPROCESO:</b>		<b>FECHA: 30/10/2018</b>

**RESOLUCION 256 DE 2016 SISTEMA DE INFORMACION PARA LA CALIDAD:**  
Define el sistema de información para la calidad y adopta los indicadores para monitoreo del sistema obligatorio de garantía de la calidad de la atención en salud. Establece condiciones y procedimientos para disponer de la información que permita:

1. Realizar el seguimiento y evaluación de la gestión de la calidad de la atención en salud en el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la atención en salud.

**Figura 10: Diagramación ciclo PHVA**



2. Brindar información a los usuarios para elegir libremente con base en la calidad de los servicios, de manera que puedan tomar decisiones informadas en el momento de ejercer los derechos que para ellos contempla el sistema general de seguridad social en salud.

3. Ofrecer insumos para la referenciación por calidad que permitan materializar los incentivos de prestigio del sistema.

Los líderes de los procesos identificados deben monitorear periódicamente su(s) respectivo(s) mapa(s) de riesgo(s) con el objetivo de garantizar la eficiencia, eficacia y efectividad de las acciones propuestas para su tratamiento.

Control Interno debe hacer seguimiento a la implementación de la política de administración de riesgos ya la eficiencia, eficacia y efectividad de las acciones

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	José Ricardo Salinas Torres Gerente

 <p><b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p> <p>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</p>	<b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b>		
	MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL	<b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b>	CODIGO: EV-CA-M 003
	PROCESO: GESTION DE CALIDAD		VERSION: 01
SUBPROCESO:	FECHA: 30/10/2018		

propuestas con el fin de plantear mejoras.

## 22.5. SUBSISTEMAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN:

La EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA, realiza el despliegue del Sistema Integrado de gestión, teniendo en cuenta los ocho subsistemas contemplados en el artículo 2 del Decreto 652 del 28 de diciembre del 2011 “Ejerciendo la Coherencia institucional”, y para una adecuada construcción de los objetivos se debe tener en cuenta lo siguiente:

- **Los objetivos deben ser MEDIBLES**, esto se refiere a la cantidad de lo que se pretende alcanzar y se expresa a través de una meta.
- **Los objetivos deben ser ESPECÍFICOS**, es decir, deben ser claros y no deben prestarse para malas Interpretaciones ni ambigüedades.
- **Los objetivos deben ser REALIZABLES**, es decir, que contengan las posibilidades reales, tanto Presupuestales como organizacionales para realizarlo.
- **Los Objetivos deben estar ACOTADOS EN EL TIEMPO**, es decir, se debe definir el lapso de tiempo en el que se cumplirá.

### 1. Subsistema de Gestión Ambiental:

Se cuenta con una política ambiental concertada con el PIGA, que describe la situación ambiental de la institución y su entorno, y plantea los programas, proyectos, metas y asignación de recursos que promuevan el cumplimiento de objetivos de ecoeficiencia, mejoramiento de las condiciones ambientales y el uso racional de los recursos naturales de acuerdo con las competencias de LA EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA.

Se deberá formular un objetivo general para el PIGA articulado con el Plan de desarrollo municipal que deberá ser coherente con la Política del SIG. Los objetivos ambientales específicos deberían estar articulados a la directriz ambiental y deberían garantizar el desarrollo de acciones enfocadas al adecuado manejo de los recursos naturales y enmarcados en las funciones misionales de la entidad u organismo municipal.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	José Ricardo Salinas Torres Gerente

 <p><b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p> <p>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</p>	<p><b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p>	
<p>MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL</p>	<p><b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b></p>	<p>CODIGO: EV-CA-M 003</p>
<p>PROCESO: GESTION DE CALIDAD</p>		<p>VERSION: 01</p>
<p>SUBPROCESO:</p>		<p>FECHA: 30/10/2018</p>

## 2. Subsistema de gestión Documental y Archivo:

El proceso de Gestión Documental y Archivo establecieron lineamientos normativos que permitan brindar las orientaciones necesarias para el adecuado manejo y diligenciamiento de las Historias Clínicas, así mismo que garantice la confiabilidad, autenticidad, integridad, organización, disponibilidad y acceso de los documentos de archivo de la EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA.

Se deberán formular uno o varios objetivos para el SIGA que estén enfocados a asegurar el control de la producción, gestión, trámite, organización, transferencia, disposición, preservación y valoración de los documentos de archivo de la entidad u organismo municipal y así mismo que se garantice la confiabilidad, autenticidad, integridad, organización, disponibilidad y acceso a los documentos de archivo, independiente del soporte o medio de registro (análogo, digital y/o electrónico). Dichos objetivos deberán ser coherentes con la Política del SIG.

## 3. Subsistema de Seguridad y Salud en el Trabajo:

El proceso de Gestión Documental cuenta con la Documentación Actualizada como el procedimiento de Identificación, valoración de riesgos, Programa de Inspecciones Planeadas que contribuye a prevenir las lesiones, enfermedades y disminuir los riesgos en la EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA.

El(los) objetivo(s) formulado debe ser coherente con las funciones establecidos de los niveles de la organización relacionados con SyST.

- a) Los objetivos deben ser medibles, consistente con la política de calidad y debe incluir los compromisos con la prevención de lesiones y enfermedades.
- b) Deben dar cumplimiento a los requisitos legales aplicables y requisitos que la entidad suscriba, y con la mejora continua.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<p>Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad</p>	<p>Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad</p>	<p>José Ricardo Salinas Torres Gerente</p>

 <p><b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p> <p>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</p>	<p><b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p>	
<p>MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL</p>	<p><b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b></p>	<p>CODIGO: EV-CA-M 003</p>
<p>PROCESO: GESTION DE CALIDAD</p>		<p>VERSION: 01</p>
<p>SUBPROCESO:</p>		<p>FECHA: 30/10/2018</p>

#### 4. Subsistema de Gestión de seguridad de la Información:

El proceso de Sistemas de Información se encuentra trabajando en la mejora del área de las TIC's de la EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA.

En cuanto a los recursos tecnológicos, económicos y humanos, se han realizado actividades que tienen como objetivo brindar seguridad a la información que se gestiona en la entidad y de esta manera poder tener un punto de partida para la implementación formal de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información que cumpla con la normatividad y lineamientos actuales.

Se deberán formular uno o varios objetivos para el SGSI que estén enfocados a Proteger los activos de información en su ciclo de vida; Establecer e implementar Estándares para la gestión de Seguridad de la Información; Generar cultura de seguridad de la información en todos los servidores públicos y particulares que accedan a los activos de información. Dichos objetivos deberán ser coherentes con la Política del SIG.

#### 5. Subsistema de Gestión de calidad:

El area de Calidad conforme la Política, el comité y los niveles de responsabilidad y autoridad del Sistema integrado de gestión, la documentación del proceso de Calidad se encuentra Actualizada y normalizada para el respectivo manejo de la Institucional.

Se elaboró el Manual de Estandarización de Documentos que contribuye a orientar a los colaboradores en la elaboración de documentos (Procedimientos, Guías, Manuales, Protocolos u Programas) que garantice el control Documental y el mejoramiento continuo de la Calidad en cada proceso. Además se cuenta con programas de Seguridad del Paciente y Vigilancia epidemiológica de Infecciones asociadas a la atención en salud, que controlan y monitorean la seguridad en los usuarios.

#### 6. Subsistema de Control Interno:

La oficina de Planación es la que elabora el Plan de Auditorías y el Plan Operativo Anual (POA) con el apoyo del area de calidad y la función de evaluación independiente(Gestión) se hace conforme a sistemas y principios establecidos en la Constitución y en las normas y procedimientos pertinentes a través de

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<p>Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad</p>	<p>Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad</p>	<p>José Ricardo Salinas Torres Gerente</p>

 <p><b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p> <p>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</p>	<b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b>		
	MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL	<b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b>	CODIGO: EV-CA-M 003
	PROCESO: GESTION DE CALIDAD		VERSION: 01
SUBPROCESO:	FECHA: 30/10/2018		

evaluaciones, seguimientos y monitoreo permanente al grado de avance y desarrollo de la gestión institucional, velando que se cumplan los principios de calidad.

## 7. Subsistema de responsabilidad Social:

La Oficina de Atención al usuario Diseño el código de Transparencia de la EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA, la cual busca consolidar a la institución en un modelo de administración positiva con ideales éticos, de convivencia y de valores humanos, que promueva el fortalecimiento de la cultura ética organizacional y del servicio contribuyendo a la humanización en la prestación de nuestros servicios de salud con enfoque de calidad y centrado en el usuario.

En el código de Transparencia se definen los parámetros que deben guiar a cada uno de los colaboradores de la entidad para mantener un comportamiento adecuado de acuerdo a la ética y al compromiso de servicio en todas y cada una de sus actividades como servidor público para la atención al usuario, en las relaciones con los compañeros de trabajo, en los compromisos institucionales y en el manejo de otras relaciones con los diferentes grupos de interés.

## 8. Subsistema Único de Acreditación:

La EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA ha adelantado un ciclo de preparación para la acreditación, obteniendo al finalizar el primer ciclo un porcentaje de ejecución del 74 % de las actividades programadas en los planes de mejoramiento de los diferentes grupos de estándar de acreditación. De igual forma se realizó y deberá realizar en adelante el proceso de autoevaluación correspondiente al primer ciclo de preparación para la Acreditación con la metodología, se construyeron y deberán construir en adelante los planes de mejoramiento para su ejecución y el resultado final se verá reflejado en el Programa de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad PAMEC que se establezca.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	José Ricardo Salinas Torres Gerente

 <p><b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p> <p>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</p>	<b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b>		
	<b>MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL</b>	<b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: EV-CA-M 003</b>
	<b>PROCESO: GESTION DE CALIDAD</b>		<b>VERSION: 01</b>
<b>SUBPROCESO:</b>		<b>FECHA: 30/10/2018</b>	

### 23. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD

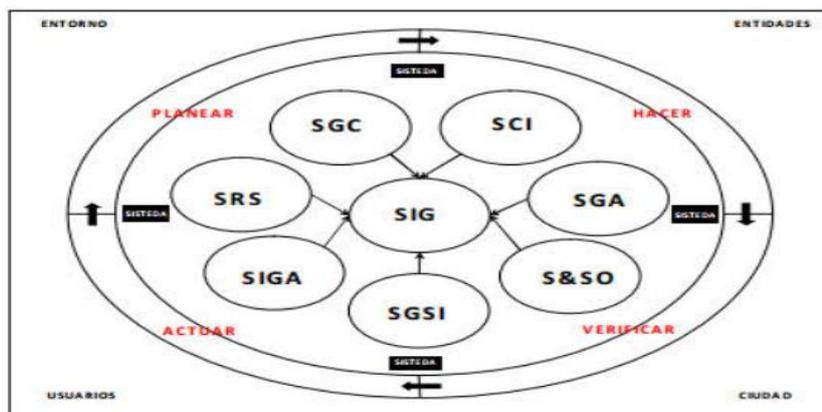
Es el conjunto de orientaciones, procesos, políticas, metodologías, instancias e instrumentos enfocados en garantizar un desempeño institucional articulado y armónico que busque de manera constatable la satisfacción de los grupos de interés. Tal sistema se encuentra conformado por los siguientes subsistemas:

- Subsistema de Gestión de la Calidad (SGC).
- Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivo (SIGA).
- Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).
- Subsistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (S&SST).
- Subsistema de Responsabilidad Social (SRS). NTDSIG 001:2011
- Subsistema de Gestión Ambiental (SGA).
- Subsistema de Control Interno (SCI).

**NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP1000-2009:** La implementación de la presente norma permite el cumplimiento de la norma ISO 9001:2008. Sin embargo, la presente norma integra requisitos y conceptos adicionales a los del estándar ISO. Y del decreto 1499 de 2016 MIPG

Contar con un sistema integrado de gestión permite que los esfuerzos aunados, sistemáticos e inteligentes se orienten a la satisfacción de los distintos usuarios y partes interesadas. Con esto en mente, se dispone que los elementos armónicos de la presente norma deben ser desarrollados siguiendo la secuencia definida en los lineamientos del ciclo de mejoramiento continuo, conocido como PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), con base en el cual han sido establecidos los elementos comunes de cada uno de los subsistemas.

**Figura 12:** Modelo del sistema integrado de gestión.



ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	José Ricardo Salinas Torres Gerente

 <p><b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p> <p>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</p>	<p><b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p>	
<p>MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL</p>	<p><b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b></p>	<p>CODIGO: EV-CA-M 003</p>
<p>PROCESO: GESTION DE CALIDAD</p>		<p>VERSION: 01</p>
<p>SUBPROCESO:</p>		<p>FECHA: 30/10/2018</p>

**POLITICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN:** La EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA dedicado a la prestación de servicios de salud de baja y mediana complejidad busca permanentemente la satisfacción de sus usuarios y grupos de interés y se compromete a establecer, implementar, evaluar y mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión (SIG), Cumpliendo los requisitos legales y organizacionales con el fin de promover la eficacia, eficiencia, efectividad y transparencia, en el logro de los objetivos Institucionales y la sostenibilidad de los sistemas de calidad implementados.

### 23.1. PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE CALIDAD:

Los principios son considerados la orientación filosófica para la implementación del Sistema Integrado de Gestión, y si bien no son requisitos de la presente norma, es necesario determinar su grado de aplicación en las entidades y organismos de salud para establecer niveles de mejoramiento institucional.

- **ENFOQUE HACIA EL CLIENTE:** La razón de ser de LA EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA, es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que la EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA comprenda cuales son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.

- **LIDERAZGO:** Desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección de la EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA, es capaz de lograr la unidad de propósito dentro de ésta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.

- **PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LOS COLABORADORES PUBLICOS:** Es compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, el permitir el logro de los objetivos Estratégicos de la E.S.E.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	José Ricardo Salinas Torres Gerente

 <p><b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p> <p>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</p>	<b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b>	
<b>MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL</b>	<b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: EV-CA-M 003</b>
<b>PROCESO: GESTION DE CALIDAD</b>		<b>VERSION: 01</b>
<b>SUBPROCESO:</b>		<b>FECHA: 30/10/2018</b>

- **ENFOQUE BASADO EN PROCESOS:** En la EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA existe una red de procesos, la cual, al trabajar articuladamente, permite generar valor. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

- **ENFOQUE DEL SISTEMA PARA LA GESTIÓN:** El hecho de identificar, entender, mantener, mejorar y, en general, gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema contribuye a la eficacia, eficiencia y efectividad de la E.S.E. en el logro de sus objetivos.

- **MEJORA CONTINUA:** Siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para prestar los servicios en la EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de la E.S.E. sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.

- **TOMA DE DECISIONES OBJETIVAS:** En todos los niveles de la EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA las decisiones eficaces, se basan en el análisis de los datos y la información, y no simplemente en la intuición.

- **RELACIONES BENEFICIOSAS CON EL PROVEEDOR:** la EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA y sus proveedores son interdependientes; una relación beneficiosa, basada en el equilibrio contractual aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

- **COORDINACIÓN, COOPERACIÓN Y ARTICULACIÓN:** El trabajo en equipo, en la EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA y entre entidades es importante para el desarrollo de relaciones que beneficien a sus clientes y que permitan emplear de una manera racional los recursos disponibles.

- **TRANSPARENCIA:** La gestión de los procesos de la EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA, se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras; por lo tanto, es importante que la E.S.E. garantice el acceso a la información pertinente de sus procesos facilitando el control.

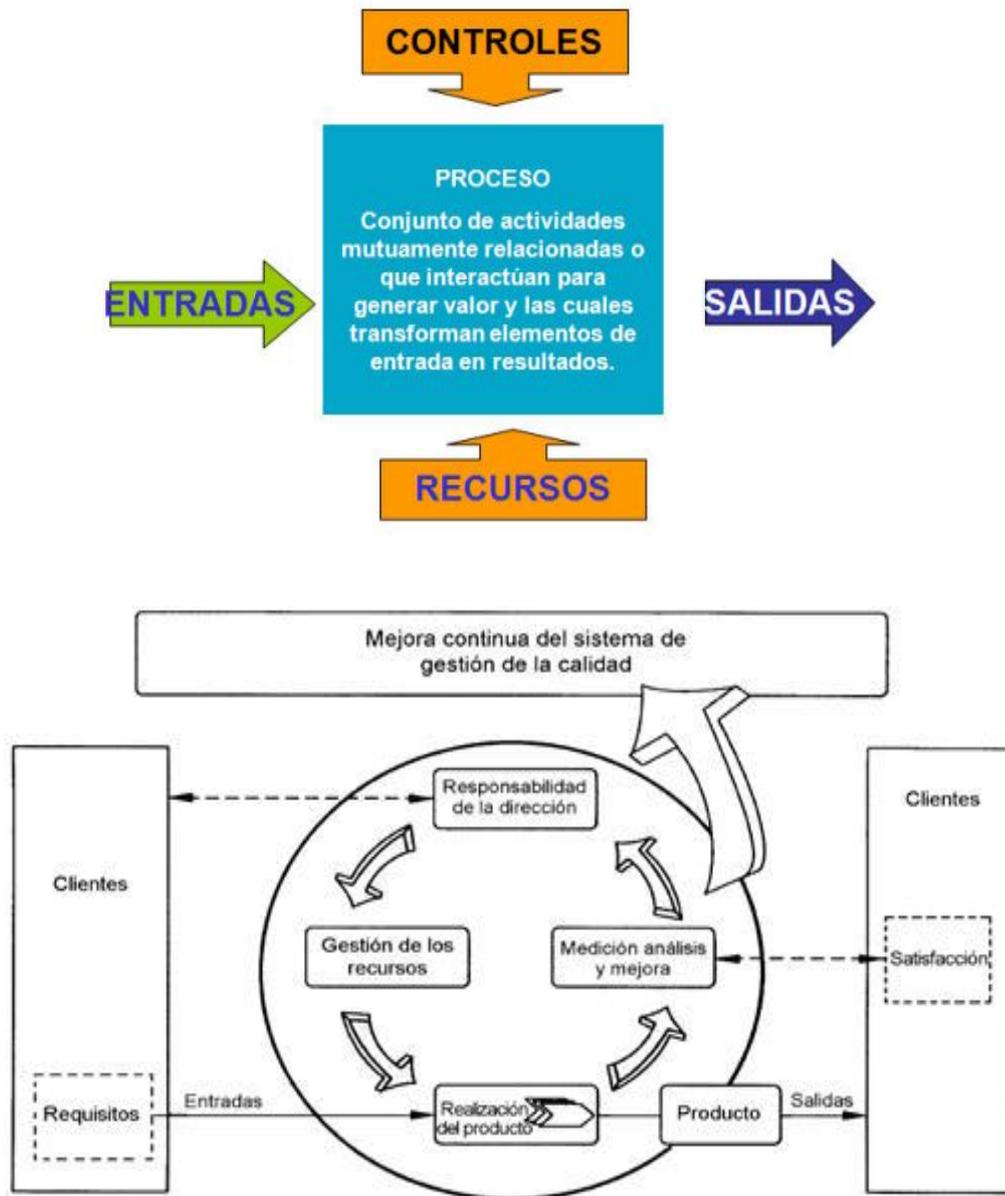
### 23.2. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Es la aplicación de un sistema de procesos y la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión para producir los resultados deseados.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	José Ricardo Salinas Torres Gerente

 <b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b> <small>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</small>	<b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b>		
	MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL	<b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b>	CODIGO: EV-CA-M 003
	PROCESO: GESTION DE CALIDAD		VERSION: 01
	SUBPROCESO:		FECHA: 30/10/2018

**Figura 13 y 14:** Modelo De Un Sistema De Gestión De La Calidad



Esta figura muestra que las partes interesadas juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	José Ricardo Salinas Torres Gerente

 <p><b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p> <p>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</p>	<b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b>		
	MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL	<b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b>	CODIGO: EV-CA-M 003
	PROCESO: GESTION DE CALIDAD		VERSION: 01
SUBPROCESO:		FECHA: 30/10/2018	

**23.3. REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**  
✓ **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.**

**4. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD**

4.1. Requisitos Generales	4.2. Requisitos de la Documentación
	4.2.1. Generalidades
	4.2.2. Manual de Calidad
	4.2.3. Control de los Documentos
	4.2.4. Control de los Registros

La EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA tiene la Documentación establecida, documentada e implementada para mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad de acuerdo con los requisitos de esta norma.

✓ **RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

**5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION**

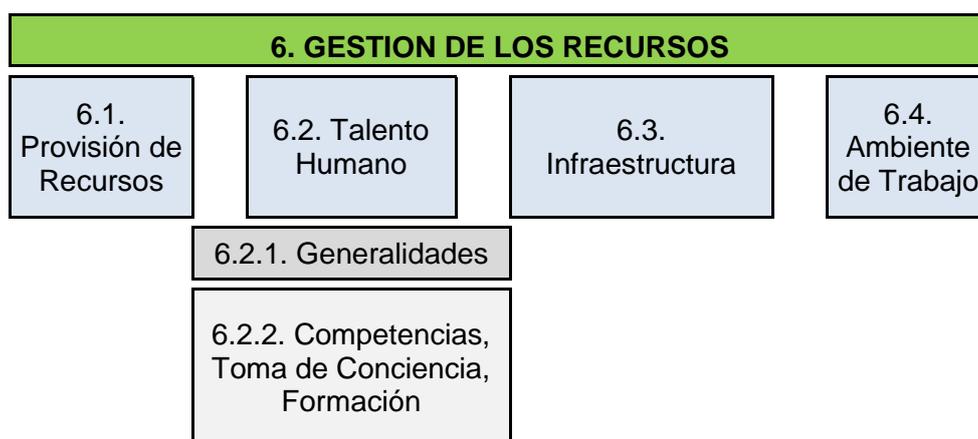
5.1. Compromiso de la Dirección	5.2. Enfoque al Cliente	5.3. Política de Calidad	5.4. Planificación	5.5. Responsabilidad Autoridad y Comunicación	5.6. Revisión por la Dirección
			5.4.1. Objetivos de la Calidad	5.5.1. Responsabilidad y Autoridad	5.6.1. Generalidades
			5.4.2. Planificación del SGC	5.5.2. Representante de la Dirección	5.6.2. Información para la revisión
				5.5.3. Comunicación Interna	5.6.3. Resultados de la Revisión

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	José Ricardo Salinas Torres Gerente

 <p><b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p> <p>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</p>	<b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b>		
	MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL	<b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b>	CODIGO: EV-CA-M 003
	PROCESO: GESTION DE CALIDAD		VERSION: 01
SUBPROCESO:	FECHA: 30/10/2018		

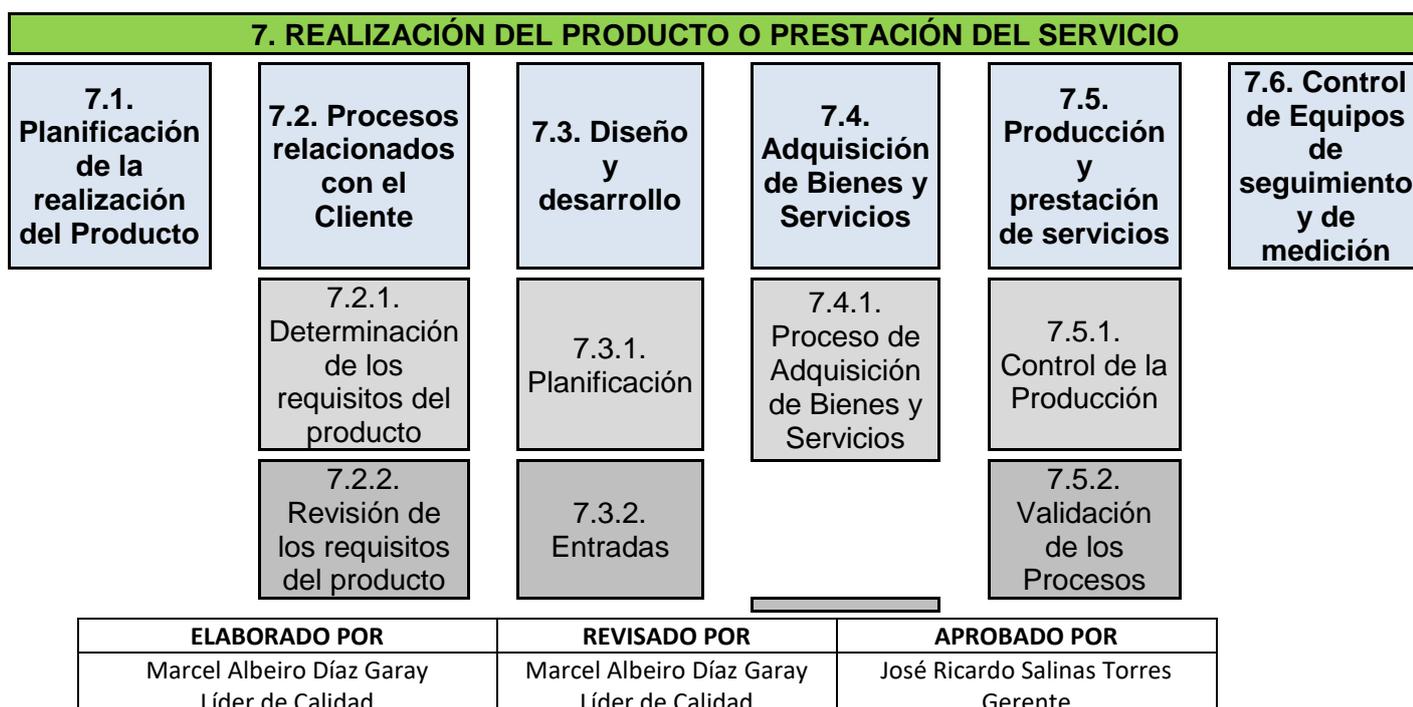
La EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA frente a este numeral, proyectara la resolución por la cual se define la política, el comité y los niveles de responsabilidad y autoridad frente al sistema Integrado de Gestión.

✓ **GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

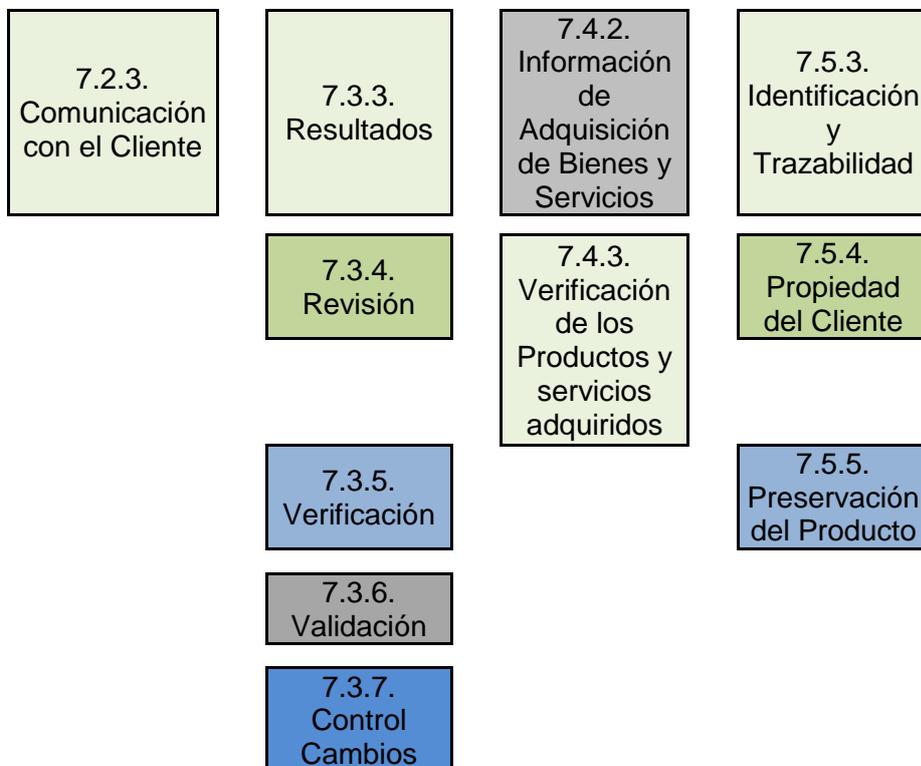


Se tiene Implementado el Sistema de Gestión de la Calidad, el cual es monitoreado por la Oficina Asesora de Planeación, para mejorar continuamente su eficacia, que conlleve a aumentar la satisfacción a los usuarios de la EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA

✓ **REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**



 <p><b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p> <p>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</p>	<b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b>		
	MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL	<b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b>	CODIGO: EV-CA-M 003
	PROCESO: GESTION DE CALIDAD		VERSION: 01
SUBPROCESO:		FECHA: 30/10/2018	

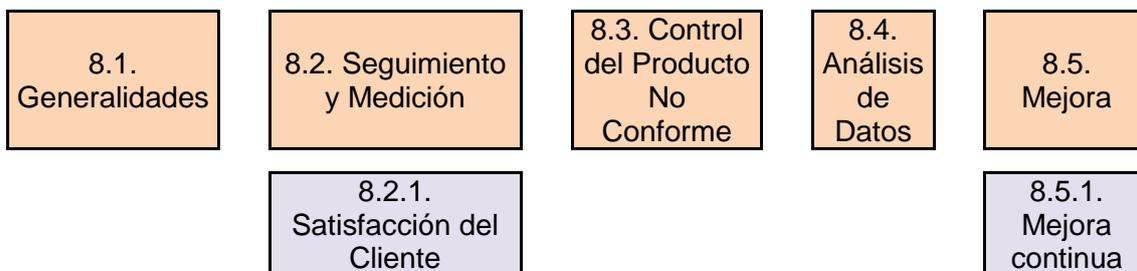


La EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA tiene diseñado los Objetivos de Calidad, procesos y procedimientos documentados que proporciona un mayor flujo de la Información en cada una de las áreas o servicios.

Además se cuenta con un control documental que evidencia la ejecución de los procesos y el cumplimiento de los requisitos.

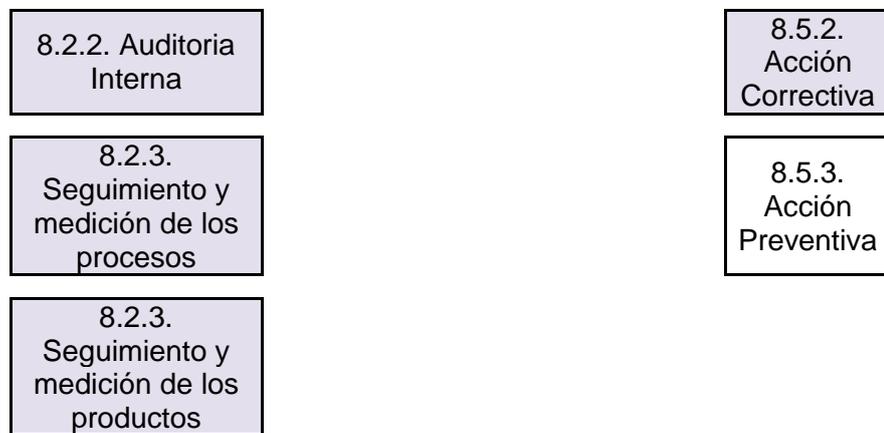
✓ **MEDICIÓN ANALISIS Y MEJORA**

**8. MEDICIÓN ANALISIS Y MEJORA**



ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	José Ricardo Salinas Torres Gerente

 <p><b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p> <p>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</p>	<b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b>		
	MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL	<b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b>	CODIGO: EV-CA-M 003
	PROCESO: GESTION DE CALIDAD		VERSION: 01
SUBPROCESO:	FECHA: 30/10/2018		



Se planifica e implementan las actividades de Seguimiento, Medición, Análisis y Mejora para:

- Demostrar la conformidad de los Servicios
- Asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad.
- Mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad.

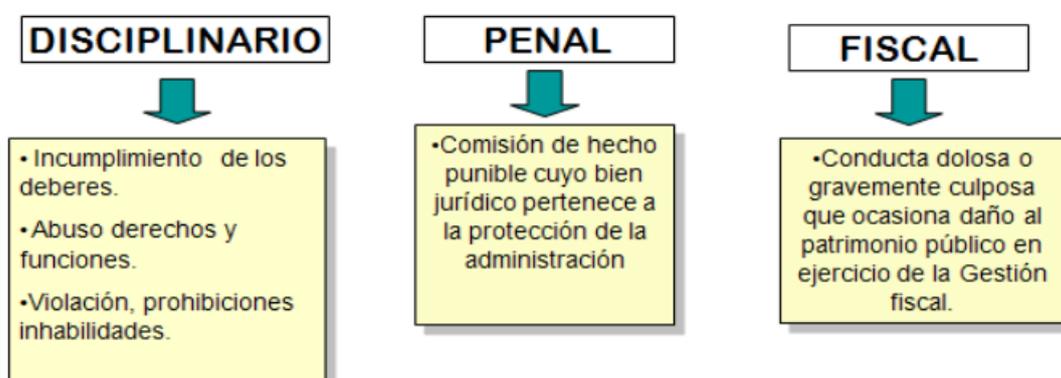
#### 24. MECI (Modelo Estándar de Control Interno)

Decreto reglamentario 943 de 2014 Actualiza el modelo de control Interno para el estado colombiano.

La EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA se adoptó el Modelo de Control Interno MECI 1000:2005, el cual es liderado por el Asesor de la Oficina de Planeación ( Sbugerencia Administrativa).

##### 24.1. ORGANISMOS DE CONTROL

**Figura 16:** Organismos de control dentro del proceso.



 <p><b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p> <p>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</p>	<b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b>	
<b>MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL</b>	<b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: EV-CA-M 003</b>
<b>PROCESO: GESTION DE CALIDAD</b>		<b>VERSION: 01</b>
<b>SUBPROCESO:</b>		<b>FECHA: 30/10/2018</b>

- Proteger los recursos.
- Garantizar la eficiencia y la eficacia.
- Los recursos estén dirigidos al cumplimiento de objetivos.
- Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información.

## 25. BIBLIOGRAFIA

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	José Ricardo Salinas Torres Gerente

 <p><b>EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b></p> <p>BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD</p>	<b>EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA</b>	
<b>MACROPROCESO: EVALUACION Y CONTROL</b>	<b>Manual: DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: EV-CA-M 003</b>
<b>PROCESO: GESTION DE CALIDAD</b>		<b>VERSION: 01</b>
<b>SUBPROCESO:</b>		<b>FECHA: 30/10/2018</b>

- ✓ Guía de Consulta del Sistema Obligatorio de Garantía de la calidad (SOGC).
- ✓ PAMEC 2015 y 2017- 18 de la E.S.E.
- ✓ Resolución N° 207 de 2013 del Sistema Integrado de Gestión.
- ✓ Sistema de Gestión de la Calidad NTCGPN1000.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	José Ricardo Salinas Torres Gerente