



MANUAL DE CALIDAD



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN

TABLA DE CONTENIDO

1 LA EMPRESA..... 6

1.1 RESEÑA HISTORICA..... 6

1.2 UBICACION DE LA EMPRESA..... 7

1.3 FILOSOFÍA INSTITUCIONAL..... 8

1.3.1 MISION: 8

1.3.2 VISION:..... 8

1.3.3 PRINCIPIOS CORPORATIVOS..... 8

1.3.4 OBJETIVOS CORPORATIVOS 9

1.4 ORGANIGRAMA..... 10

1.5 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN 10

2 EXCLUSIONES Y JUSTIFICACIÓN..... 11

3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES..... 11

4 CUMPLIMIENTO EN LA ESE CARMEN EMILIA OSPINA..... 11

4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD..... 11

4.1 Requisitos generales..... 11

4.2 Gestión documental..... 13

4.2.1 Generalidades 13

NOMBRE : JUAN DE JESUS LAGUNA CAMACHO CARGO: ASESOR DE PLANEACION	NOMBRE: GUILLERMO BONILLA ESCOBAR CARGO: COORDINADOR CALIDAD	NOMBRE: GLADYS DURAN BORRERO CARGO: GERENTE
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ



MANUAL

CÓDIGO	GE-S1M2
VERSIÓN	6
VIGENCIA	16/09/2013
PÁGINA 3 DE 25	

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN

4.2.2 Manual de la calidad..... 13

4.2.3 Control de documentos..... 14

4.2.4 Control de los registros 14

5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION 14

5.1 Compromiso de la dirección..... 14

5.2 Enfoque al cliente..... 15

5.3 Política de la calidad..... 15

5.4 Planificación 15

5.4.1 Objetivos de la calidad 15

5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad 16

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación 16

5.5.1 Responsabilidad y autoridad..... 16

5.5.2 Representante de la dirección 16

5.5.3 Comunicación interna..... 17

5.6 Revisión por la Dirección 17

5.6.1 Generalidades 17

6 GESTION DE LOS RECURSOS..... 18

6.1 Provisión de recursos..... 18

NOMBRE : JUAN DE JESUS LAGUNA CAMACHO CARGO: ASESOR DE PLANEACION	NOMBRE: GUILLERMO BONILLA ESCOBAR CARGO: COORDINADOR CALIDAD	NOMBRE: GLADYS DURAN BORRERO CARGO: GERENTE
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN

6.2 Talento Humano..... 18

6.2.1 Generalidades 18

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación 18

6.3 Infraestructura..... 19

6.4 Ambiente de trabajo..... 19

7 REALIZACION DEL PRODUCTO O PRESTACION DEL SERVICIO 19

7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio..... 19

7.2 Procesos relacionados con el cliente 20

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio 20

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio 20

7.2.3 Comunicación con el cliente 20

7.3 Diseño y Desarrollo 21

7.4 Adquisición de bienes y servicios..... 21

7.4.1 Proceso de adquisición de bienes y servicios..... 21

7.4.2 Información para la adquisición de bienes y servicios..... 21

7.4.3 Verificación de los productos y/o servicios adquiridos 21

7.5 Producción y prestación del servicio 21

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio 21

NOMBRE : JUAN DE JESUS LAGUNA CAMACHO CARGO: ASESOR DE PLANEACION	NOMBRE: GUILLERMO BONILLA ESCOBAR CARGO: COORDINADOR CALIDAD	NOMBRE: GLADYS DURAN BORRERO CARGO: GERENTE
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ



CÓDIGO	GE-S1M2
VERSIÓN	6
VIGENCIA	16/09/2013
PÁGINA 5 DE 25	

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio..... 22

7.5.3 Identificación y trazabilidad 22

7.5.4 Propiedad del cliente..... 22

7.5.5 Preservación del producto y/o servicio..... 22

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición 22

8 MEDICION, ANALISIS Y MEJORA..... 23

8.1 Generalidades 23

8.2 Seguimiento y medición 23

8.2.1 Satisfacción del cliente..... 23

8.2.2 Auditoría interna..... 23

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos..... 23

8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio 24

8.3 Control del producto y/o servicio no conforme 24

8.4 Análisis de datos 24

8.5 Mejora 24

8.5.1 Mejora continua..... 24

8.5.2 Acción correctiva..... 25

8.5.3 Acción preventiva..... 25

NOMBRE : JUAN DE JESUS LAGUNA CAMACHO CARGO: ASESOR DE PLANEACION	NOMBRE: GUILLERMO BONILLA ESCOBAR CARGO: COORDINADOR CALIDAD	NOMBRE: GLADYS DURAN BORRERO CARGO: GERENTE
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN****1 LA EMPRESA****1.1 RESEÑA HISTORICA**

La Empresa Social del Estado Carmen Emilia Ospina, nació jurídicamente el 30 de Diciembre de 1999, creada mediante decreto numero 472 emanado de la Alcaldía Municipal de Neiva, debidamente facultado por acuerdo del honorable Concejo Municipal.

Esta nueva Empresa se origina de la fusión de las tres (3) Empresas de la Red de Salud Municipal denominadas: ESE Norte Camilo Gutiérrez, ESE Oriente Adriano Perdomo y ESE Sur Jairo Morera Lizcano, que presentaban los servicios de salud de Primer Nivel de complejidad a la población de estratos 1 y 2 del Municipio de Neiva en el área urbana y rural desde hacía dos años aproximadamente como entes descentralizados con autonomía presupuestal y administrativa, antes denominados CEMAP de Granjas, Siete de Agosto e IPC respectivamente los cuales dependían directamente de la Secretaría de Salud Municipal creadas mediante decreto 254 de 1995 del Municipio de Neiva.

Con el propósito de optimizar la utilización de los recursos financieros, técnicos, físicos y del talento humano, la Alcaldía de Neiva dentro del proceso de reestructuración Municipal para la modernización decidió centralizar las administración de las tres (3) Empresas Sociales del Estado y así reducir costos administrativos, adquirir mayor poder de negociación, alcanzar la economía de escala y aumentar la capacidad de oferta de servicios a través de la complementariedad en la prestación del servicio.

Durante el período comprendido entre febrero del 2.000 y febrero de 2.003 la Empresa fue gerenciada por el Doctor Gustavo Bahamón Hernández, de abril del 2003 al 10 de abril de 2006 fue el doctor Carlos Daniel Mazabel Córdoba y desde esa fecha su Gerente ha sido la Dra. Maria Liliana Quimbaya Bahamón.

El libre mercado, la libre elección y la libre competencia de las Instituciones prestadoras de servicios de salud, nos ha obligado a contar con instrumentos de planeación estratégica, apuntar hacia la modernización y a la implementación de un programa de mejoramiento continuo haciéndonos cada vez más eficientes, eficaces, recordando en el trabajo diario el respeto por el ser humano, la calidad científica y la calidez en la prestación de nuestros servicios.

Igualmente continuamos adaptándonos a los cambios del marco organizacional de la Seguridad Social, cuyo proceso se inició desde el año 1.993 con la Ley 100 y que se articula a una política intersectorial e interinstitucional con la participación de los

NOMBRE : JUAN DE JESUS LAGUNA CAMACHO CARGO: ASESOR DE PLANEACION	NOMBRE: GUILLERMO BONILLA ESCOBAR CARGO: COORDINADOR CALIDAD	NOMBRE: GLADYS DURAN BORRERO CARGO: GERENTE
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN

trabajadores del sector salud, usuarios y todos los actores comunitarios en el proceso de construcción colectiva de nuevos escenarios con estrategias para conseguir los resultados y mejorar la calidad de vida y acceso más equitativo a los servicios de salud.

La Empresa cuenta con su plataforma estratégica como un planteamiento formal que integra las decisiones fundamentales sobre su razón de ser, sus valores y principios, sus aspiraciones, su horizonte y condiciones de operación, de igual manera el concepto de Calidad en los servicios de salud, se ha convertido en un punto de convergencia tanto para nosotros, quienes prestamos el servicio como para quienes lo utilizan. Se ha trabajado por estandarizar los procesos dentro de un contexto integral que implica interacción adecuada de los recursos físicos, financieros y el talento humano.

A partir del 2004, el énfasis de la empresa se ha centrado en la Detección Temprana y Protección Específica que traerá como consecuencia la reducción de la inversión en las áreas asistenciales de la salud, y por ende en el mejoramiento de la calidad de vida de los Neivanos.

1.2 UBICACION DE LA EMPRESA

Nuestros Puestos de Salud y Centros de atención están ubicados en puntos estratégicas para el acceso inmediato de la población más vulnerable del municipio de Neiva tanto en el área urbana y rural así:

Las Granjas	Cra. 34 No. 8-30	IPC	Cra.2CNº.28-13
Eduardo Santos	Cra. 5 No. 80C- 68	Sur	
Cándido Leguizamo	Calle 36 No. 1 A 66	Santa Isabel	Cra.21Nº.11-15
San Francisco	Zona rural	Sur	
Fortalecillas	Zona rural	El Caguán	Zona rural
Peñas Blancas	Zona rural	El Triunfo	Zona rural
San Luis	Zona rural	El Chapuro	Zona rural
San Jorge	Zona rural	San Bartolo	Zona rural
Guacirco	Zona rural	Las Palmas	Calle21Nº.55-43
		Vegalarga	Zona rural
Chapinero, Aipecito y Organos	Zona rural	El Cedral, Motilón, San Antonio de Anaconia	Zona rural
Siete de Agosto	Calle 11 No. 25-45	El Colegio, Piedra Marcada, Palacios	Zona rural

NOMBRE : JUAN DE JESUS LAGUNA CAMACHO CARGO: ASESOR DE PLANEACION	NOMBRE: GUILLERMO BONILLA ESCOBAR CARGO: COORDINADOR CALIDAD	NOMBRE: GLADYS DURAN BORRERO CARGO: GERENTE
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN

1.3 FILOSOFÍA INSTITUCIONAL**1.3.1 MISION:**

Contribuir a mejorar la calidad de vida de la población neivana a través del cuidado integral de la salud de los afiliados al régimen subsidiado y vinculados del municipio, particulares y entidades que demanden servicios, con énfasis en la detección temprana y en la protección específica, manteniendo un proceso continuo de mejoramiento del recurso humano, científico y tecnológico.

1.3.2 VISIÓN:

En el 2011 la Empresa Social del Estado Carmen Emilia Ospina, será la mejor empresa del surcolombiano, en la prestación de servicios de salud de bajo nivel de complejidad, atendiendo con calidad y calidez las exigencias de los usuarios, que contribuyan a la equidad social, con instalaciones amplias y suficientes.

1.3.3 PRINCIPIOS CORPORATIVOS

RESPECTO A LA DIGNIDAD HUMANA: Garantizando hasta donde esté al alcance de la empresa, los derechos universales e irrenunciables de la persona y comunidad para mejorar la calidad de vida y el desarrollo individual y social, de conformidad con la dignidad que deba reconocerse a todo ser humano.

UNIVERSALIDAD: Atendiendo a todas las personas que soliciten nuestros servicios, sin ninguna discriminación y en todas las etapas de la vida, de conformidad con las disposiciones legales y los recursos disponibles.

INTEGRALIDAD: Brindando atención continua y oportuna a las familias y a las personas, en su contexto bio-psico-social, con servicios de optima calidad humana, científica y técnica, en el marco de nuestro portafolio.

EFICIENCIA: Buscando la mejor aplicación del talento humano y de los recursos administrativos, tecnológicos y financieros disponibles, con criterios de rentabilidad social y económica.

NOMBRE : JUAN DE JESUS LAGUNA CAMACHO
CARGO: ASESOR DE PLANEACION

NOMBRE: GUILLERMO BONILLA ESCOBAR
CARGO: COORDINADOR CALIDAD

NOMBRE: GLADYS DURAN BORRERO
CARGO: GERENTE

ELABORÓ

REVISÓ

APROBÓ

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN**

EFICACIA: Garantizando, en la medida de nuestras condiciones, la solución de aquellos problemas de salud de la población usuaria de acuerdo a sus principales necesidades y expectativas.

SOLIDARIDAD: Ampliando la cobertura a las personas de nuestra área de influencia con mayores limitaciones de acceso.

CALIDAD: Buscando mejorar permanentemente nuestros estándares predefinidos para brindar un óptimo servicio.

EQUIDAD: Brindando a todos los usuarios la misma oportunidad de acceder a nuestros servicios.

1.3.4 OBJETIVOS CORPORATIVOS

En el marco de la misión institucional de la empresa, se propusieron como objetivos corporativos:

- Prestar servicios de salud del primer nivel de complejidad, de manera integral, eficiente y efectivo, que cumplan con las normas de calidad establecidas y haciendo énfasis en detección temprana y protección específica.
- Fortalecer la capacidad institucional y el desarrollo organizacional
- Garantizar mediante un manejo gerencial adecuado, la rentabilidad social y financiera de la Empresa Social del Estado Carmen Emilia Ospina

NOMBRE : JUAN DE JESUS LAGUNA CAMACHO
CARGO: ASESOR DE PLANEACION

NOMBRE: GUILLERMO BONILLA ESCOBAR
CARGO: COORDINADOR CALIDAD

NOMBRE: GLADYS DURAN BORRERO
CARGO: GERENTE

ELABORÓ

REVISÓ

APROBÓ



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN

- Servicios de Hospitalización
- Servicios de Sala de Partos
- Transporte Asistencial Básico

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad, garantiza el cumplimiento de las normas NTCGP 1000:2004 y la NTC-ISO 9001:2000.

2 EXCLUSIONES Y JUSTIFICACIÓN

NUMERAL DE EXCLUSION	JUSTIFICACIÓN
7.3 Diseño y Desarrollo	No aplica ya que para la prestación de estos servicios no se hacen especificaciones individuales por paciente y el servicio se basa en guías clínicas de atención basadas en la evidencia y protocolos que respaldan la práctica de los profesionales.

3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Son los establecidos en la Norma NTCGP 1000:2004 – NTC-ISO 9000:2004 – MECI 1000:2005 – DECRETO 1011 DEL 2006 y Normas Reglamentarias.

CUMPLIMIENTO EN LA ESE CARMEN EMILIA OSPINA DE LOS REQUISITOS DE LA NTCGP 1000:2004 Y NTC-ISO 9001:2000	PROCESO QUE CONTRIBUYE A CUMPLIRLO	RESPONSABLE
4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		
4.1 Requisitos generales		
La ESE CEO, establece, documenta e implementa el Sistema de Gestión de Calidad (SG) cumpliendo con el ciclo PHVA (Planear – Hacer – Verificar – Actuar) con el fin de mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad.	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	GERENTE

NOMBRE : JUAN DE JESUS LAGUNA CAMACHO CARGO: ASESOR DE PLANEACION	NOMBRE: GUILLERMO BONILLA ESCOBAR CARGO: COORDINADOR CALIDAD	NOMBRE: GLADYS DURAN BORRERO CARGO: GERENTE
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN

CUMPLIMIENTO EN LA ESE CARMEN EMILIA OSPINA DE LOS REQUISITOS DE LA NTCGP 1000:2004 Y NTC-ISO 9001:2000	PROCESO QUE CONTRIBUYE A CUMPLIRLO	RESPONSABLE
<p>El Sistema de Gestión de Calidad, cuenta con 2 Procesos Estratégicos, 7 Procesos Misionales, 8 Procesos de Apoyo y 2 Procesos de Evaluación, determinando para cada uno en el “Planear” diferentes puntos como son, el dueño de proceso, propósito del proceso, políticas, requisitos a cumplir, objetivos de calidad que contribuye a cumplir el proceso, la interacción (entradas y salidas) con los otros procesos, los criterios y métodos necesarios para asegurar las actividades y el control de estas, los recursos (humanos, de infraestructura y de ambiente de trabajo) requerido para la ejecución del proceso, al igual que se establecen los indicadores de gestión.</p> <p>En el “Hacer” se establecen las actividades que se realizan con el fin de dar cumplimiento a lo planeado teniendo en cuenta para cada actividad quien la ejecuta, que entradas tiene y de donde para poder hacer la actividad y que salidas genera y para quien.</p> <p>En el “Verificar” se establecen los métodos de verificación necesarios para apoyar la operación y seguimiento; la generación de acciones correctivas o preventivas se realiza en el “Actuar” para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos. Todos los procesos del SG de la ESE CEO son Planificados, ejecutados, Verificados y Mejorados internamente. Ver D-DE-05 Mapa de Procesos y las caracterizaciones de procesos. Adicionalmente se cumplen con las directrices del componente de DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO del MECI.</p>		

NOMBRE : JUAN DE JESUS LAGUNA CAMACHO CARGO: ASESOR DE PLANEACION	NOMBRE: GUILLERMO BONILLA ESCOBAR CARGO: COORDINADOR CALIDAD	NOMBRE: GLADYS DURAN BORRERO CARGO: GERENTE
<p align="center">ELABORÓ</p>	<p align="center">REVISÓ</p>	<p align="center">APROBÓ</p>

 <p>ESE CARMEN EMILIA OSPINA Trabajamos brindando Salud y Calidad</p>	MANUAL		CÓDIGO	GE-S1M2
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN		VERSIÓN	6
			VIGENCIA	16/09/2013
			PÁGINA 13 DE 25	

CUMPLIMIENTO EN LA ESE CARMEN EMILIA OSPINA DE LOS REQUISITOS DE LA NTCGP 1000:2004 Y NTC-ISO 9001:2000	PROCESO QUE CONTRIBUYE A CUMPLIRLO	RESPONSABLE
En el F-CO-06 Identificación de Riesgos de cada uno de los procesos se identifican los riesgos potenciales y existe un F-CO-07 Mapa de Riesgos que contempla la implementación del componente de ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO del MECI.		
En la actualidad se tiene subcontratado el proceso de Soporte Terapéutico (Farmacia) y el proveedor realiza los controles establecidos por la ESE CEO, existe una Interventoría y supervisión permanente del contrato que incluye los lineamientos del SG. Garantizan el cumplimiento disposiciones regulatorias, expedidas por la autoridad competente. Adicionalmente los servicios de apoyo de aseo y vigilancia se tienen subcontratados, y estos se prestan y controlan de acuerdo a los lineamientos establecidos por la ESE CEO.		
4.2 Gestión documental		
4.2.1 Generalidades		
4.2.2 Manual de la calidad		
Este Manual es debidamente elaborado, revisado y aprobado de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de control de documentos, incluye el alcance del SG, las exclusiones con sus respectivas justificaciones, explicación general del cumplimiento de cada uno de los requisitos de las normas, relacionando los procesos con los responsables, se referencia a los procedimientos y se anexan los documentos de apoyo que ayudan a la comprensión del SG.	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	ASESORA DE CALIDAD

NOMBRE : JUAN DE JESUS LAGUNA CAMACHO CARGO: ASESOR DE PLANEACION	NOMBRE: GUILLERMO BONILLA ESCOBAR CARGO: COORDINADOR CALIDAD	NOMBRE: GLADYS DURAN BORRERO CARGO: GERENTE
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN

CUMPLIMIENTO EN LA ESE CARMEN EMILIA OSPINA DE LOS REQUISITOS DE LA NTCGP 1000:2004 Y NTC-ISO 9001:2000	PROCESO QUE CONTRIBUYE A CUMPLIRLO	RESPONSABLE
4.2.3 Control de documentos		
<p>Se cuenta con el procedimiento P-DE-01 Control de documentos internos y externos del SG, documentado para garantizar el control de los documentos externos, legales e internos del SG, estos últimos en cuanto a su elaboración, adecuación (cambios), revisión, aprobación, identificación de cambios, versión y distribución.</p> <p>Los documentos obsoletos, son recogidos e identificados para prevenir su uso no intencional. Los documentos de origen externos son controlados en el momento de la recepción, distribuidos al responsable y dados a conocer a quien corresponda.</p>	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	ASESORA DE CALIDAD
4.2.4 Control de los registros		
<p>Se cuenta con el procedimiento documentado P-DE-02 Control de registros del SG, que garantiza el control de los registros (Formatos diligenciados debidamente archivados) en cuanto a su identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y la disposición de estos una vez cumplido el tiempo de archivo. Adicionalmente se cumplen con las directrices del componente de INFORMACIÓN del MECI.</p>	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	ASESORA DE CALIDAD
5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION		
5.1 Compromiso de la dirección		
<p>La alta dirección esta conformada por la Gerente y los dueños de proceso, los cuales demuestran su compromiso con la implementación, mantenimiento y mejora del SG identificando, estableciendo y comunicando la importancia de</p>	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	GERENTE
<p>NOMBRE : JUAN DE JESUS LAGUNA CAMACHO CARGO: ASESOR DE PLANEACION</p>	<p>NOMBRE: GUILLERMO BONILLA ESCOBAR CARGO: COORDINADOR CALIDAD</p>	<p>NOMBRE: GLADYS DURAN BORRERO CARGO: GERENTE</p>
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN

CUMPLIMIENTO EN LA ESE CARMEN EMILIA OSPINA DE LOS REQUISITOS DE LA NTCGP 1000:2004 Y NTC-ISO 9001:2000	PROCESO QUE CONTRIBUYE A CUMPLIRLO	RESPONSABLE
<p>cumplir los requisitos del cliente, legales, reglamentarios y de la organización, la política de calidad, los objetivos de calidad, revisando el SG y asegurando la disponibilidad de recursos.</p> <p>Adicionalmente se cumplen con las directrices del componente de AMBIENTE DE CONTROL del MECI.</p>		
5.2 Enfoque al cliente		
Se cuenta con el Documento de Apoyo “D-DE-06 Identificación de Requisitos” donde se identifican de forma general los requisitos del cliente, legales, reglamentarios y los de la ESE CEO.	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	GERENTE
5.3 Política de la calidad		
Se cuenta con el “D-DE-07 Política de Calidad” documento que establece claramente el propósito de la organización, el compromiso de cumplir los requisitos anteriormente identificados y mejorar continuamente el SG.	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	GERENTE
5.4 Planificación		
5.4.1 Objetivos de la calidad		
<p>Se cuenta con el “D-DE-08 Objetivos de Calidad”, los cuales se establecen teniendo como base la Política de Calidad y para cada uno de ellos se identificaron los indicadores de gestión, al igual para cada proceso se identifican unos objetivos a los cuales también se les establecen los indicadores de gestión.</p> <p>Para establecer estos objetivos con sus respectivos indicadores también se tiene en cuenta el marco legal, recursos financieros y recursos humanos.</p>	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	GERENTE

NOMBRE : JUAN DE JESUS LAGUNA CAMACHO CARGO: ASESOR DE PLANEACION	NOMBRE: GUILLERMO BONILLA ESCOBAR CARGO: COORDINADOR CALIDAD	NOMBRE: GLADYS DURAN BORRERO CARGO: GERENTE
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN

CUMPLIMIENTO EN LA ESE CARMEN EMILIA OSPINA DE LOS REQUISITOS DE LA NTCGP 1000:2004 Y NTC-ISO 9001:2000	PROCESO QUE CONTRIBUYE A CUMPLIRLO	RESPONSABLE
5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad		
El Sistema de Gestión es planificado garantizando el ciclo PHVA, y se mantiene su integridad realizando la respectiva planificación de todo cambio identificado que lo afecte.	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	GERENTE
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación		
5.5.1 Responsabilidad y autoridad		
En cada uno de los Manuales, Procesos y Procedimientos se encuentran identificados los responsables de cada actividad y en el organigrama se puede apreciar los niveles de autoridad.	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	GERENTE
5.5.2 Representante de la dirección		
<p>La ESE CEO, mediante Acto Administrativo designó al Asesor de Planeación como el Representante de la Dirección, quien apoyado por la Asesora de Calidad tienen la responsabilidad y autoridad para:</p> <p>Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos del SG.</p> <p>Informar a los Dueños de Proceso sobre el desempeño del SG y de cualquier necesidad de mejora. Asegurar que todo el personal conozca y tenga conciencia de cumplir los requisitos del cliente, legales, indispensables y de la organización.</p> <p>La responsabilidad del representante de la dirección puede incluir relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el sistema de gestión de la calidad.</p>	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	ASESORA DE CALIDAD

NOMBRE : JUAN DE JESUS LAGUNA CAMACHO CARGO: ASESOR DE PLANEACION	NOMBRE: GUILLERMO BONILLA ESCOBAR CARGO: COORDINADOR CALIDAD	NOMBRE: GLADYS DURAN BORRERO CARGO: GERENTE
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN

CUMPLIMIENTO EN LA ESE CARMEN EMILIA OSPINA DE LOS REQUISITOS DE LA NTCGP 1000:2004 Y NTC-ISO 9001:2000	PROCESO QUE CONTRIBUYE A CUMPLIRLO	RESPONSABLE
<p>5.5.3 Comunicación interna</p>		
<p>La ESE CEO a través, del enfoque a procesos garantiza la comunicación interna, pues a todo proceso le entra la información requerida y a su vez, todo proceso entrega la información requerida a otros procesos.</p> <p>Se cuentan con diferentes herramientas para contribuir a la comunicación interna, como son: memorandos, formatos, documentos de apoyo, procedimientos, procesos, carteleras, telefonía móvil, telefonía fija, fax, correo electrónico, intranet, mensajería instantánea, entre otros. Adicionalmente se cumplen con las directrices del componente de COMUNICACIÓN PÚBLICA del MECI.</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO GESTIÓN DE COMUNICACIÓN</p>	<p>GERENTE ASESOR DE COMUNICACIÓN E IMAGEN CORPORATIVA</p>
<p>5.6 Revisión por la Dirección</p>		
<p>5.6.1 Generalidades</p>		
<p>Se cuenta con el “F-GC-04 Informe para la Revisión del SG”, el cual garantiza que cada revisión sea debidamente planificada y preparada; y una vez ejecutada se deja el resultado de esta con el fin de evidenciar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del SG en el “F-GC-05 Informe de la revisión por la Dirección del SG”, y de acuerdo a este informe se generan las acciones que garanticen la mejora del servicio, el aumento de la satisfacción del cliente con su respectiva asignación de recursos.</p> <p>Adicionalmente se cumplen con las directrices del SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACIÓN del MECI.</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</p>	<p>GERENTE</p>
<p>NOMBRE : JUAN DE JESUS LAGUNA CAMACHO CARGO: ASESOR DE PLANEACION</p>	<p>NOMBRE: GUILLERMO BONILLA ESCOBAR CARGO: COORDINADOR CALIDAD</p>	<p>NOMBRE: GLADYS DURAN BORRERO CARGO: GERENTE</p>
<p>ELABORÓ</p>	<p>REVISÓ</p>	<p>APROBÓ</p>



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN

CUMPLIMIENTO EN LA ESE CARMEN EMILIA OSPINA DE LOS REQUISITOS DE LA NTCGP 1000:2004 Y NTC-ISO 9001:2000	PROCESO QUE CONTRIBUYE A CUMPLIRLO	RESPONSABLE
6 GESTION DE LOS RECURSOS		
6.1 Provisión de recursos		
En caracterización de cada uno de los procesos está debidamente identificado en el Planear, teniendo entre sus puntos la identificación de los recursos humanos, de infraestructura y ambiente de trabajo para su ejecución, documento que es debidamente revisado y aprobado, lo cual garantiza que sean presupuestados y asignados estos.	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO GESTIÓN FINANCIERA	GERENTE ASESOR CONTABLE
6.2 Talento Humano		
6.2.1 Generalidades		
Se identifica y evalúa el perfil de cargo (Educación, formación, habilidades y experiencia) del personal que va a trabajar en la ESE CEO. Ver documento M-TH-01 Manual de Funciones y Competencias laborales.	GESTION DE TALENTO HUMANO	SUBGERENTE
6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación		
Se realiza inducción al personal y se elabora un programa de capacitación el cual es alimentado de acuerdo a los requerimientos de los servicios y resultado de la inducción Tener en cuenta los Procedimientos y Formatos del proceso de Talento Humano. Adicionalmente se cumple con lo establecido en el Decreto 1011 de 2006. También se cumplen con el Elemento de DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO del MECI.	GESTION DE TALENTO HUMANO	SUBGERENTE

NOMBRE : JUAN DE JESUS LAGUNA CAMACHO CARGO: ASESOR DE PLANEACION	NOMBRE: GUILLERMO BONILLA ESCOBAR CARGO: COORDINADOR CALIDAD	NOMBRE: GLADYS DURAN BORRERO CARGO: GERENTE
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN

CUMPLIMIENTO EN LA ESE CARMEN EMILIA OSPINA DE LOS REQUISITOS DE LA NTCGP 1000:2004 Y NTC-ISO 9001:2000	PROCESO QUE CONTRIBUYE A CUMPLIRLO	RESPONSABLE
6.3 Infraestructura		
La ESE CEO identifica y suministra la infraestructura necesaria para la prestación de sus servicios, a su vez en cada caracterización de proceso se identifica la infraestructura requerida, la cual se garantiza que será suministrada en la etapa que lo requiera. Se cuenta con el proceso de GESTION DE LA INFRAESTRUCTURA, el cual a través de sus procedimientos y formatos permite garantizar el mantenimiento correctivo y preventivo de la Infraestructura y el cumplimiento de lo establecido en el Decreto 1011 de 2006.	GESTION DE INFRAESTRUCTURA GESTIÓN DE INFORMÁTICA	SUBGERENTE ASESOR DE SISTEMAS
6.4 Ambiente de trabajo		
La ESE CEO identifica y gestiona de acuerdo a la normatividad vigente el ambiente de trabajo requerido para la prestación de los servicio con el fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos.	GESTIÓN AMBIENTAL	COORDINADOR DE SALUD OCUPACIONAL
7 REALIZACION DEL PRODUCTO O PRESTACION DEL SERVICIO		
7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio		
La ESE CEO cuenta con los Procesos Misionales los cuales son planificados en cada caracterización de proceso. Adicionalmente se establece e implementa el Plan de desarrollo de la institución el cual garantiza la asignación de recursos para su cumplimiento. También en cada caracterización de proceso se contemplan las actividades de verificación para los servicios y los criterios de aceptación vienen dados por la normatividad que reglamenta los servicios de salud.	PROCESOS MISIONALES	DUEÑOS DE PROCESOS

NOMBRE : JUAN DE JESUS LAGUNA CAMACHO CARGO: ASESOR DE PLANEACION	NOMBRE: GUILLERMO BONILLA ESCOBAR CARGO: COORDINADOR CALIDAD	NOMBRE: GLADYS DURAN BORRERO CARGO: GERENTE
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

 <p>ESE CARMEN EMILIA OSPINA Trabajamos Brindando Salud y Calidad</p>	MANUAL		CÓDIGO	GE-S1M2
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN		VERSIÓN	6
			VIGENCIA	16/09/2013
			PÁGINA 20 DE 25	

CUMPLIMIENTO EN LA ESE CARMEN EMILIA OSPINA DE LOS REQUISITOS DE LA NTCGP 1000:2004 Y NTC-ISO 9001:2000	PROCESO QUE CONTRIBUYE A CUMPLIRLO	RESPONSABLE
7.2 Procesos relacionados con el cliente		
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio		
Como uno de los resultados de la Planificación del SG es la identificación, documentación y divulgación de los requisitos del cliente, legales, indispensables y de la ESE CEO, estos son referenciados de manera general en el documento "D-DE-06 Identificación de Requisitos"	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	GERENTE
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio		
La ESE CEO cuenta con el Proceso Gestión Comercial con el fin de garantizar que se conozcan y aclaren los requisitos del cliente, entre las partes. Una vez aprobada la propuesta por el cliente, los requisitos de esta son informados a los procesos que lo requieran con el fin de garantizar su cumplimiento.	GESTION COMERCIAL Y CONVENIOS GESTIÓN JURÍDICA	GERENTE ASESOR JURÍDICO
7.2.3 Comunicación con el cliente		
Durante la prestación del servicio se da a conocer al cliente, los diferentes canales y responsables para garantizar una comunicación eficaz. El cliente también se puede comunica a través de la página web. Se tiene garantizado a través de procedimientos documentados la atención de quejas, reclamos, percepciones y sugerencias. Los mecanismos de participación ciudadana se encuentra implementado el SIAU.	PROCESOS MISIONALES GESTIÓN DE COMUNICACIÓN	DUEÑOS DE PROCESOS GESTIÓN DE COMUNICACIÓN E IMAGEN CORPORATIVA

NOMBRE : JUAN DE JESUS LAGUNA CAMACHO CARGO: ASESOR DE PLANEACION	NOMBRE: GUILLERMO BONILLA ESCOBAR CARGO: COORDINADOR CALIDAD	NOMBRE: GLADYS DURAN BORRERO CARGO: GERENTE
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN

CUMPLIMIENTO EN LA ESE CARMEN EMILIA OSPINA DE LOS REQUISITOS DE LA NTCGP 1000:2004 Y NTC-ISO 9001:2000	PROCESO QUE CONTRIBUYE A CUMPLIRLO	RESPONSABLE
7.3 Diseño y Desarrollo		
No Aplica - Ver Exclusiones		
7.4 Adquisición de bienes y servicios		
7.4.1 Proceso de adquisición de bienes y servicios		
La ESE CEO cuenta con el Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios, con el fin de garantizar el suministro oportuno y adecuado de productos y servicios requeridos por los diferentes servicios, en las diferentes sedes garantizando la respectiva evaluación, selección y control de proveedores de acuerdo a los criterios según el servicio.	GESTION DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS GESTIÓN JURÍDICA	ASESOR JURÍDICO
7.4.2 Información para la adquisición de bienes y servicios		
Toda orden de compra debe ser escrita y contener la información requerida para garantizar que el proveedor suministre lo requerido en los Términos de Referencia.	GESTIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS GESTIÓN JURÍDICA	ASESOR JURÍDICO
7.4.3 Verificación de los productos y/o servicios adquiridos		
Los productos o servicios son verificados con el fin de evidenciar el cumplimiento de las condiciones establecidas, el resultado es registrado y analizado con el fin de garantizar el control y mejora de las relaciones con los proveedores.	GESTION DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS	JEFE DE ALMACEN
7.5 Producción y prestación del servicio		
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio		
La ESE CEO cuenta con los Procesos Misionales los cuales fueron debidamente documentados siguiendo el ciclo PHVA (Planear – Hacer – Verificar – Actuar).	PROCESOS MISIONALES	DUEÑOS DE PROCESOS
NOMBRE : JUAN DE JESUS LAGUNA CAMACHO CARGO: ASESOR DE PLANEACION	NOMBRE: GUILLERMO BONILLA ESCOBAR CARGO: COORDINADOR CALIDAD	NOMBRE: GLADYS DURAN BORRERO CARGO: GERENTE
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN

CUMPLIMIENTO EN LA ESE CARMEN EMILIA OSPINA DE LOS REQUISITOS DE LA NTCGP 1000:2004 Y NTC-ISO 9001:2000	PROCESO QUE CONTRIBUYE A CUMPLIRLO	RESPONSABLE
Para la prestación de los servicios asistenciales se cuentan Manuales, Guías, Protocolos y Procedimientos Clínicos que ayudan a controlar el servicio.		
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio		
La ESE Carmen Emilia Ospina valida todos sus procesos misionales ya que las deficiencias en la prestación del servicio se hacen aparentes después de haberse prestado el servicio de salud, la organización tiene establecidas actividades y/o procedimientos para la aprobación de equipos y calificación del personal y el uso de métodos y procedimientos específicos para la validación de los procesos misionales.	PROCESOS MISIONALES	DUEÑOS DE PROCESOS
7.5.3 Identificación y trazabilidad		
En el SG de la ESE CEO, en todos servicios la identificación se realiza por el documento de identidad y la trazabilidad por intermedio de la Historia Clínica.	PROCESOS MISIONALES	DUEÑOS DE PROCESOS
7.5.4 Propiedad del cliente		
La Historia Clínica es considerada propiedad del cliente y se encuentra debidamente custodiada de acuerdo a la normatividad vigente.	PROCESOS MISIONALES	DUEÑOS DE PROCESOS
7.5.5 Preservación del producto y/o servicio		
La ESE CEO identifica, y garantiza la protección de los insumos en general que se vayan a utilizar durante el servicio. Las inspecciones o verificaciones son establecidas en el Procedimiento de Almacenamiento y Distribución de Insumos Médicos, de acuerdo a lo establecido por la normatividad vigente.	PROCESOS MISIONALES	DUEÑOS DE PROCESOS
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición		
Se cuenta con un programa de mantenimiento y calibración de los dispositivos de seguimiento y medición, que garantizan que los resultados de las mediciones son confiables.	GESTION DE INFRAESTRUCTURA	SUBGERENTE

NOMBRE : JUAN DE JESUS LAGUNA CAMACHO CARGO: ASESOR DE PLANEACION	NOMBRE: GUILLERMO BONILLA ESCOBAR CARGO: COORDINADOR CALIDAD	NOMBRE: GLADYS DURAN BORRERO CARGO: GERENTE
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN

CUMPLIMIENTO EN LA ESE CARMEN EMILIA OSPINA DE LOS REQUISITOS DE LA NTCGP 1000:2004 Y NTC-ISO 9001:2000	PROCESO QUE CONTRIBUYE A CUMPLIRLO	RESPONSABLE
8 MEDICION, ANALISIS Y MEJORA		
8.1 Generalidades		
La ESE CEO en cada proceso tiene establecidas las actividades para “Verificar” y “Actuar” garantizando el análisis de los datos y la generación de mejora continúa.	PROCESOS DE EVALUACION	ASESOR DE CONTROL INTERNO ASESOR DE CALIDAD
8.2 Seguimiento y medición		
8.2.1 Satisfacción del cliente		
La ESE CEO realiza encuestas de satisfacción del cliente con periódicamente, con el fin de establecer el grado de cumplimiento de los requisitos acordados. Y se cumple con lo establecido en la normatividad del SIAU.	GESTION DE GARANTIA DE LA CALIDAD	ASESOR DE CALIDAD
8.2.2 Auditoría interna		
La ESE CEO tiene establecido el procedimiento “P-CO-01 Auditorias internas al Sistema de Gestión”, el cual garantiza que las auditorias sean programadas, planificadas, preparadas, ejecutadas e informadas de acuerdo al resultado, a los diferentes dueños de proceso, con el fin que generen las acciones respectivas sin demora injustificada. Los auditores internos de calidad, no pueden auditar su propio trabajo.	GESTION DE CONTROL	ASESOR DE CONTROL INTERNO
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos		
Cada proceso del SG de la ESE CEO tiene establecidos los puntos de seguimiento y medición en el “Verificar”, con el fin de evidenciar que el proceso va ha lograr los objetivos establecidos.	TODOS LOS PROCESOS	DUEÑOS DE PROCESOS

NOMBRE : JUAN DE JESUS LAGUNA CAMACHO CARGO: ASESOR DE PLANEACION	NOMBRE: GUILLERMO BONILLA ESCOBAR CARGO: COORDINADOR CALIDAD	NOMBRE: GLADYS DURAN BORRERO CARGO: GERENTE
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN

CUMPLIMIENTO EN LA ESE CARMEN EMILIA OSPINA DE LOS REQUISITOS DE LA NTCGP 1000:2004 Y NTC-ISO 9001:2000	PROCESO QUE CONTRIBUYE A CUMPLIRLO	RESPONSABLE
8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio		
Se establecieron los indicadores de seguimiento y medición con el fin de garantizar que este cumpla los requisitos identificados y los acordados con el cliente.	TODOS LOS PROCESOS	DUEÑOS DE PROCESOS
8.3 Control del producto y/o servicio no conforme		
Se cuenta con un procedimiento documentado, que garantiza que todo “Servicio No Conforme” se identifique y se establezcan las acciones a tomar de acuerdo a una persona competente y una vez realizadas estas acciones se vuelve a verificar el servicio no conforme con el fin de garantizar que se realizó de acuerdo a lo establecido. Todo servicio no conforme es analizado con el fin de establecer si se requiere o no Generar Acción Correctiva.	GESTION DE GARANTIA DE LA CALIDAD	ASESORA DE CALIDAD
8.4 Análisis de datos		
La ESE CEO recopila y analiza la información generada durante la ejecución de los procesos, incluyendo los resultados de los seguimientos y mediciones con el fin de evidenciar la idoneidad y eficacia del SG.	GESTION DE GARANTIA DE LA CALIDAD	ASESORA DE CALIDAD
8.5 Mejora		
8.5.1 Mejora continua		
La ESE CEO mejora continuamente el SG, apoyado en la política de calidad, objetivos de calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas, las acciones preventivas y la revisión del SG por la dirección.	GESTION DE GARANTIA DE LA CALIDAD	ASESORA DE CALIDAD

NOMBRE : JUAN DE JESUS LAGUNA CAMACHO CARGO: ASESOR DE PLANEACION	NOMBRE: GUILLERMO BONILLA ESCOBAR CARGO: COORDINADOR CALIDAD	NOMBRE: GLADYS DURAN BORRERO CARGO: GERENTE
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

 <p>ESE CARMEN EMILIA OSPINA Trabajamos Brindando Salud y Calidad</p>	MANUAL		CÓDIGO	GE-S1M2
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN		VERSIÓN	6
			VIGENCIA	16/09/2013
			PÁGINA 25 DE 25	

CUMPLIMIENTO EN LA ESE CARMEN EMILIA OSPINA DE LOS REQUISITOS DE LA NTCGP 1000:2004 Y NTC-ISO 9001:2000	PROCESO QUE CONTRIBUYE A CUMPLIRLO	RESPONSABLE
8.5.2 Acción correctiva		
La ESE CEO tiene establecido el procedimiento “P-GC-01 Acciones correctivas, preventivas o de mejora” el cual establece las disposiciones a seguir a toda no conformidad real o potencial identificada en el SG, las cuales son debidamente documentadas, analizadas para identificar la(s) causa(s), se les establecen las actividades que contribuyan a eliminar la(s) causa(s) y se realiza seguimiento a la ejecución de las actividades con el fin de evidenciar que la causa fue eliminada.	GESTION DE GARANTIA DE LA CALIDAD	ASESORA DE CALIDAD
8.5.3 Acción preventiva		
Se aplica el mismo procedimiento del numeral anterior.	GESTION DE GARANTIA DE LA CALIDAD	ASESORA DE CALIDAD

NOMBRE : JUAN DE JESUS LAGUNA CAMACHO CARGO: ASESOR DE PLANEACION	NOMBRE: GUILLERMO BONILLA ESCOBAR CARGO: COORDINADOR CALIDAD	NOMBRE: GLADYS DURAN BORRERO CARGO: GERENTE
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ