

	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN DEL SOCORRO	Cód.: GIM-MA-04	Versión: 03
		Fecha: 08/09/2020	Página 1 de 21
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRÁN		

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA ESE HOSPITAL
REGIONAL MANUELA BELTRÁN**

	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN DEL SOCORRO	Cód.: GIM-MA-04	Versión: 03
		Fecha: 08/09/2020	Página 2 de 21
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRÁN		

COMPROMISO DE LA GERENCIA

En la **E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRÁN**, comprendemos que el sistema de gestión de la calidad es una herramienta fundamental para la mejora continua de todos nuestros procesos y el crecimiento de la organización. Crecimiento, que hemos proyectado en nuestro direccionamiento estratégico; es así como la alta dirección de la **E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRÁN**, entiende su compromiso con el sistema gestión de la calidad de la siguiente forma:

- Asumiendo la responsabilidad y la obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- Asegurando que se establezca la política de calidad, objetivos para el sistema de gestión de la calidad y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;
- Verificando la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de la organización;
- Promoviendo el enfoque basado en riesgos;
- Asegurando que los recursos necesarios estén disponibles para el sistema de gestión de la calidad;
- Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad;
- Garantizando que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos;
- Promoviendo la mejora continua de la organización;
- Dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC;
- Apoyando los roles pertinentes de la dirección, para demostrar liderazgo de la organización;
- Comprometiéndose a cumplir con los requisitos del cliente, legales y reglamentarios que apliquen a la organización;
- Determinando los riesgos y oportunidades que puedan afectar la capacidad del servicio y la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente;
- Trabajando día a día para aumentar la satisfacción del cliente.

	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN DEL SOCORRO	Cód.: GIM-MA-04	Versión: 03
		Fecha: 08/09/2020	Página 3 de 21
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRÁN		

De acuerdo a lo anterior, la alta dirección de la organización promueve una cultura de mejora en toda la **ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRÁN** y proyecta su crecimiento en favor de satisfacer las necesidades de los clientes y en general de los grupos de interés.

PABLO CÁCERES SERRANO
Gerente
E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRÁN

	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN DEL SOCORRO	Cód.: GIM-MA-04	Versión: 03
		Fecha: 08/09/2020	Página 4 de 21
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRÁN		

INDICE

1. NUESTRA EMPRESA

- 1.1 ¿Quiénes somos?
- 1.2 Reseña Histórica
- 1.3 Nuestro direccionamiento
- 1.4 Portafolio de servicios
- 1.5 Estructura organizacional

2. NUESTRO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- 2.1 Contexto de la organización
- 2.2 Identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- 2.3 Alcance del Sistema de Gestión de Calidad y requisitos de no aplicabilidad
- 2.4 Estructura por procesos
- 2.5 Descripción de procesos
- 2.6 Política y despliegue de los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad
- 2.7 Gestión de riesgos y las oportunidades
- 2.8 Requisitos legales y reglamentarios
- 2.9 Control de la información documentada
- 2.10 Roles, responsabilidades y autoridades en el Sistema de Gestión de Calidad
- 2.11 Planificación de cambios
- 2.12 Conocimiento de la organización
- 2.13 Formación al personal
- 2.14 Comunicación interna y externa
- 2.15 Control de salidas no conformes
- 2.16 Satisfacción del cliente
- 2.17 Seguimiento y medición de los procesos
- 2.18 Gestión de la retroalimentación del cliente
- 2.19 Auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad
- 2.20 Revisión por la dirección del Sistema de Gestión de Calidad
- 2.21 Interacción procesos VS Requisitos NTC ISO 9001:2015

3. HISTORIA DE LAS VERSIONES

	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN DEL SOCORRO	Cód.: GIM-MA-04	Versión: 03
		Fecha: 08/09/2020	Página 5 de 21
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRÁN		

1 E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRÁN

1.1 ¿QUIÉNES SOMOS?

Somos una Institución descentralizada del orden departamental, adscrita a la Secretaría de Salud de Santander con personería jurídica, patrimonio propio, autonomía administrativa y financiera que presta servicios seguros de salud de baja, mediana y alta complejidad, orientados totalmente a promover el bienestar de nuestros usuarios, sus familias y la comunidad en general.

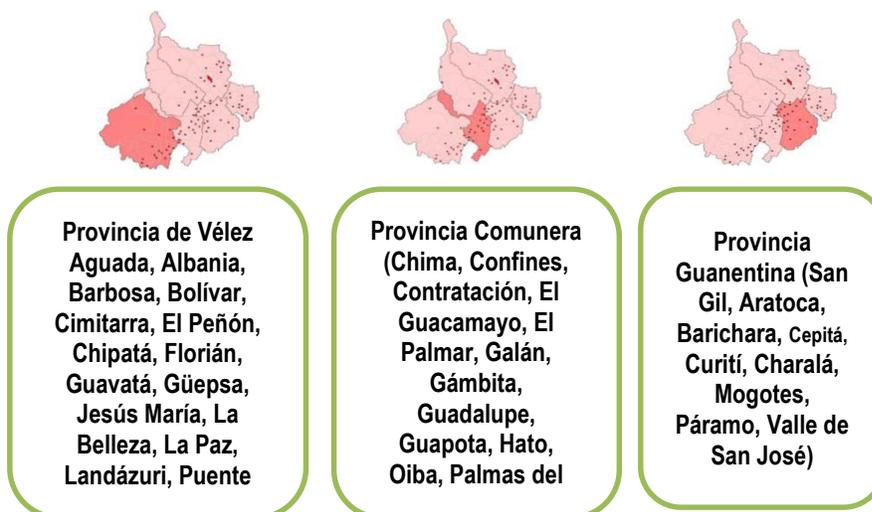
1.2 RESEÑA HISTÓRICA

La **E.S.E HRMB**, fue creada mediante Decreto Departamental No. 00436 de diciembre 12 de 2007, como una entidad descentralizada del orden departamental, con personería jurídica, patrimonio propio, autonomía administrativa y financiera, adscrita a la Secretaría de Salud de Santander.

En ejercicio de sus fines, se encuentra el de prestar servicios de salud, de primer, segundo y tercer nivel de complejidad a la población de la Provincias Comunera, Guanentina, Veleña y su área de influencia, adicionalmente presta servicios a los habitantes de los Municipios de Landázuri, Santa Helena los cuales corresponden a la provincia de Carare Opón, atendiendo aproximadamente a 350.628 habitantes.

Como objetivo social la **E.S.E HRMB**, presta servicios de salud integrales, entendidos como un servicio público a cargo del Estado, que forma parte de los planes de beneficios del Sistema de Seguridad Social en Salud. Como consecuencia del desarrollo de este objetivo, se adelantan actividades de fomento, promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de la salud, acordes con su nivel de complejidad.

Con una cobertura de atención en las provincias que es la siguiente:



	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN DEL SOCORRO	Cód.: GIM-MA-04	Versión: 03
		Fecha: 08/09/2020	Página 6 de 21
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRÁN		

1.3 NUESTRO DIRECCIONAMIENTO

La **E.S.E HRMB** ha establecido su direccionamiento estratégico a partir de los siguientes parámetros:

- **Misión**
La **E.S.E HRMB**, apoyada de una fuerte vocación académica, un talento humano altamente idóneo y una dotación e infraestructura confiable, presta servicios seguros de salud de baja, mediana y alta complejidad, orientados totalmente a promover el bienestar de nuestros usuarios, sus familias y la comunidad en general.
- **Visión**
En el 2025, la **E.S.E HRMB**, fortalecerá y ampliará su oferta de servicios de salud de alta complejidad, posicionándose como el centro de referencia regional reconocido por estar certificado con elevados estándares de calidad nacionales e internacionales en la prestación de sus servicios.
- **Objetivos Estratégicos**

PERSPECTIVA	FACTORES CLAVES DE ÉXITO	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
Financiero	Sostenibilidad financiera	Asegurar la sostenibilidad financiera de la E.S.E HRMB que permita fortalecer la capacidad para la prestación de servicios en el entorno regional.
Cliente y grupos de interés	Gestión de comunicación	Contar con mecanismos de comunicación internos y externos que permitan fortalecer las relaciones con todos los grupos de interés.
	Aceptabilidad	Garantizar un elevado nivel de satisfacción de los usuarios y sus familias. Asegurar el cumplimiento de los compromisos pactados con los diversos grupos de interés.
Procesos - organización interna	Estandarización y organización de procesos	Asegurar un elevado nivel desempeño de los procesos de la E.S.E HRMB .
	Tecnología biomédica	Contar con tecnología biomédica que aumente la competitividad de la E.S.E HRMB .
	TIC	Contar con tecnología de la información y la comunicación que permita el soporte y la eficiencia en los procesos de la E.S.E HRMB .
	Infraestructura	Mejorar de manera permanente las condiciones de infraestructura que garantice una apropiada capacidad para la prestación de servicios seguros.

	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN DEL SOCORRO	Cód.: GIM-MA-04	Versión: 03
		Fecha: 08/09/2020	Página 7 de 21
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRÁN		

Talento humano	Bienestar laboral	Asegurar un elevado nivel de competencias y bienestar de todos los colaboradores que laboran en la E.S.E HRMB .
	Competencias del personal	
	Suficiencia de personal	Garantizar la suficiencia de personal asistencial y administrativo que asegure el pleno cumplimiento de los objetivos de los procesos de la E.S.E HRMB .

- **Identidad organizacional**

IDENTIDAD ORGANIZACIONAL	DESCRIPTOR
Honestidad	En la E.S.E HRMB promovemos y exigimos que tanto los comportamientos individuales como colectivos, se caractericen por la ética, rectitud y transparencia.
Compromiso con la calidad	En la E.S.E HRMB , desarrollamos nuestro trabajo garantizando que el servicio prestado sea mejor día tras día. Afianzamos nuestro rol dentro de la organización logrando las metas propuestas.
Responsabilidad	En la E.S.E HRMB , desempeñamos nuestro rol con diligencia, seriedad y prudencia, asumiendo los objetivos de la entidad como propios.
Justicia	En la E.S.E HRMB , actuamos con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación
Excelencia en el servicio	En la E.S.E HRMB , mantenemos una destacada actitud de servicio frente a nuestros clientes internos y externos, buscando soluciones eficaces a sus necesidades y construyendo relaciones duraderas.
Confiabilidad	En la E.S.E HRMB , damos seguridad a todos nuestros grupos de interés, asegurando la adopción de las mejores prácticas en los diversos ámbitos de la institución.
Flexibilidad al cambio	En la E.S.E HRMB , somos agentes de cambio. Creamos y mantenemos un ambiente interno propicio para el logro de los nuevos retos de la organización y para asegurar el cumplimiento de los cada vez más exigentes requisitos de nuestros usuarios y sus familias.
Respeto	En la E.S.E HRMB , reconocemos, valoramos y tratamos de manera digna a todas las personas con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, procedencia, títulos o cualquier otra condición.

	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN DEL SOCORRO	Cód.: GIM-MA-04	Versión: 03	
			Fecha: 08/09/2020	Página 8 de 21
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRÁN			

1.4 PORTAFOLIO DE SERVICIOS

La **E.S.E HRMB** cuenta con el siguiente portafolio de servicios:

GRUPO	SERVICIO
Internación	101-General adultos
	102-General pediátrica
	112-Obstetricia
	110-Unidad de Cuidado Intensivo Adulto
	107-Unidad de Cuidado Intermedio Adulto
	108-Unidad de Cuidado Intensivo Neonatal
	105-Unidad de Cuidado Intermedio Neonatal
Quirúrgicos	203-Cirugía general
	204-Cirugía ginecológica
	205-Cirugía maxilofacial
	206-Cirugía neurológica
	207-Cirugía ortopédica
	208-Cirugía oftalmológica
	209-Cirugía otorrinolaringología
	212-Cirugía pediátrica
	213-Cirugía plástica y estética
	214-Cirugía vascular y angiológica
	215-Cirugía urológica
	233-Cirugía dermatológica
	235-Cirugía gastrointestinal
	241-Trasplante de tejido osteomuscular
Consulta Externa	301-Anestesia
	302-Cardiología
	304-Cirugía general
	305-Cirugía neurológica
	306-Cirugía pediátrica
	308-Dermatología
	310-Endocrinología
	312-Enfermería
	316-Gastroenterología

	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN DEL SOCORRO	Cód.: GIM-MA-04	Versión: 03
		Fecha: 08/09/2020	Página 9 de 21
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRÁN		

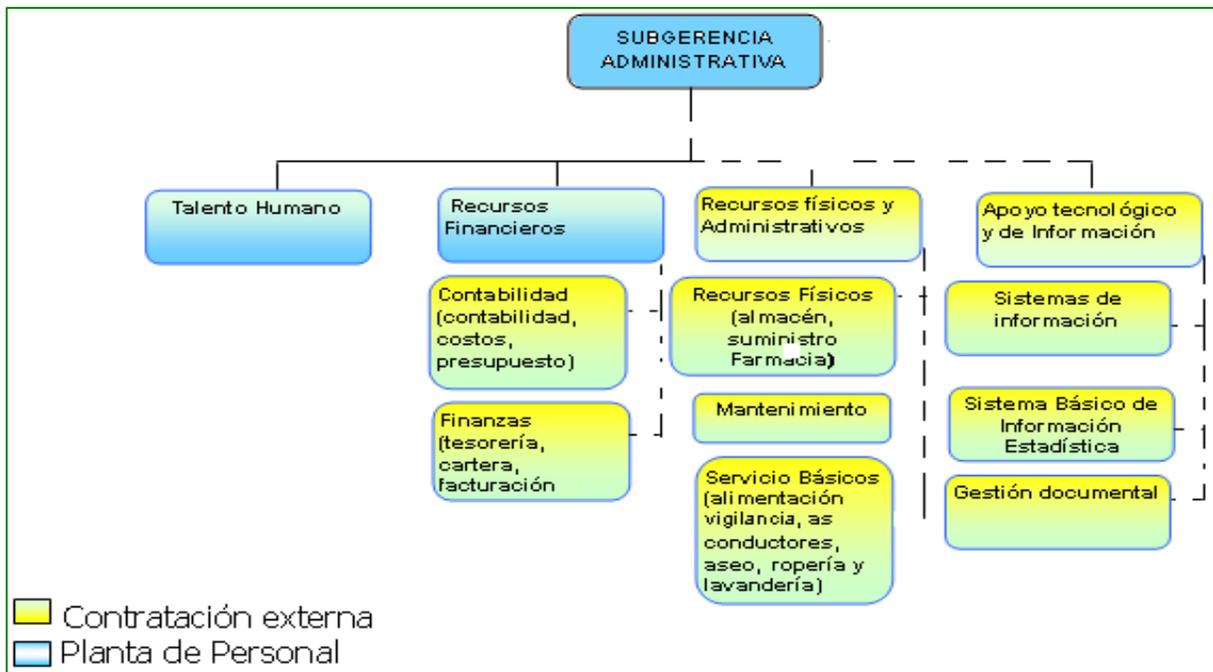
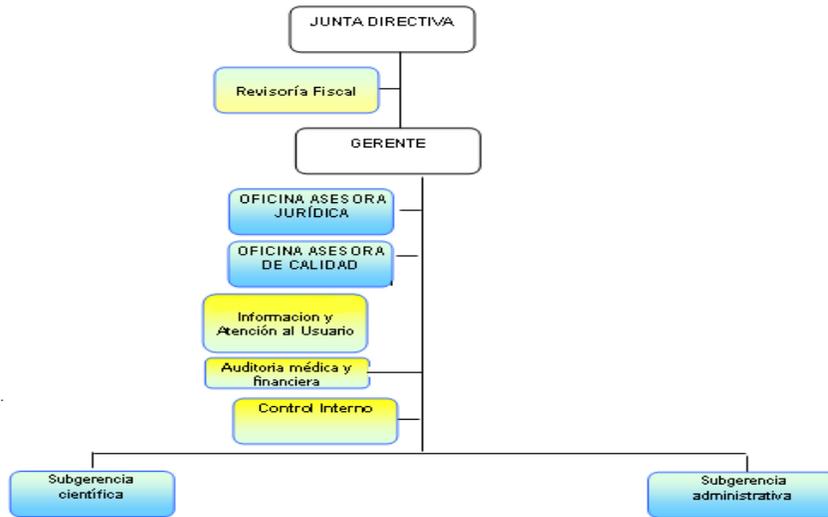
	320-Ginecobstetricia
	323-Infectología
	327-Medicina física y rehabilitación
	328-Medicina general
	329-Medicina interna
	332-Neurología
	333-Nutrición y dietética
	334-Odontología general
	335-Oftalmología
	337-Optometría
	338-Ortodoncia
	339-Ortopedia y/o traumatología
	340-Otorrinolaringología
	342-Pediatría
	344-Psicología
	345-Psiquiatría
	348-Reumatología
	355-Urología
	359-Consulta prioritaria
	368-Cirugía ginecológica laparoscópica
	369-Cirugía plástica y estética
	372-Cirugía vascular
	387-Neurocirugía
	407-Medicina del trabajo y medicina laboral
	411-Cirugía maxilofacial
Urgencias	501-Servicio de urgencias
Transporte Asistencial	601-Transporte asistencial básico
	602-Transporte asistencial medicalizado
Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	703-Endoscopia digestiva
	706-Laboratorio clínico
	708-Urología - litotripsia urológica
	710-Radiología e imágenes diagnosticas
	712-Toma de muestras de laboratorio clínico
	713-Transfusión sanguínea

	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN DEL SOCORRO	Cód.: GIM-MA-04	Versión: 03
		Fecha: 08/09/2020	Página 10 de 21
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRÁN		

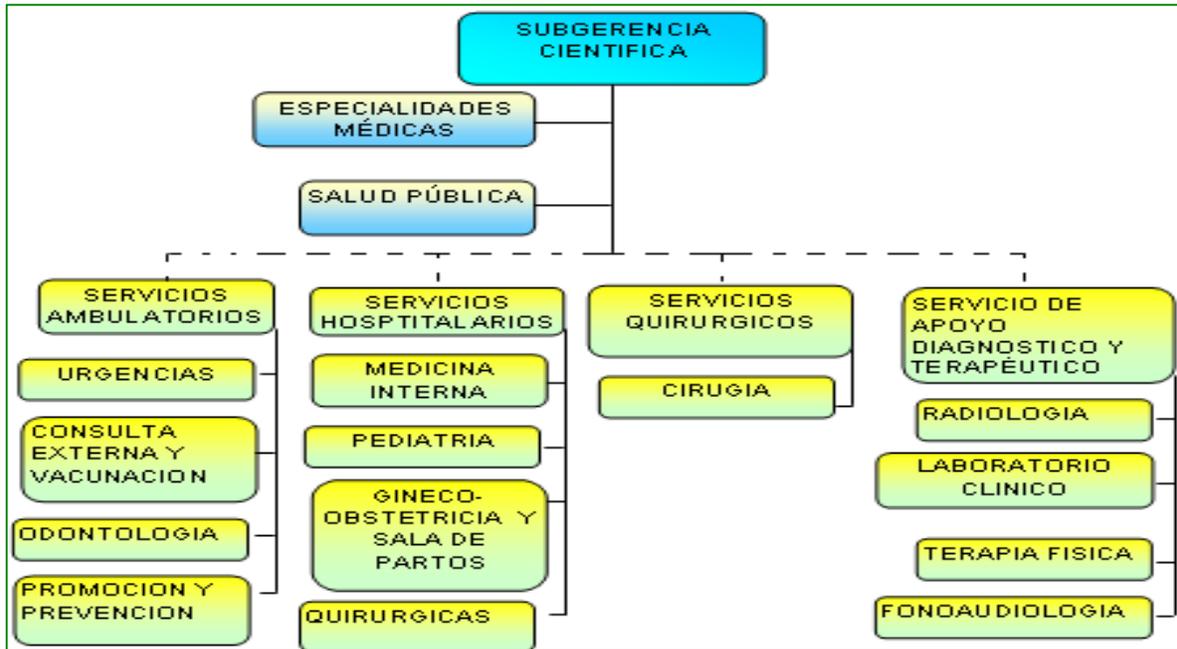
	714-Servicio farmacéutico
	719-Ultrasonido
	724-Toma e interpretación de radiografías odontológicas
	725-Electrodiagnóstico
	728-Terapia ocupacional
	729-Terapia respiratoria
	739-Fisioterapia
	740-Fonoaudiología y/o terapia del lenguaje
	741-Tamización de cáncer de cuello uterino
Protección Específica y Detección Temprana	907-Protección específica - atención del parto
	908-Protección específica - atención al recién nacido
	909-Detección temprana - alteraciones del crecimiento y desarrollo (menor a 10 años)
	910-Detección temprana - alteraciones del desarrollo del joven (de 10 a 29 años)
	911-Detección temprana - alteraciones del embarazo
	912-Detección temprana - alteraciones en el adulto (mayor a 45 años)
	913-Detección temprana - cáncer de cuello uterino
	914-Detección temprana - cáncer seno
	915-Detección temprana - alteraciones de la agudeza visual
	916-Protección específica – vacunación
	917-Protección específica - atención preventiva en salud bucal
918-Protección específica - atención en planificación familiar hombres y mujeres	
Procesos	950-Proceso esterilización

	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN DEL SOCORRO	Cód.: GIM-MA-04	Versión: 03
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRÁN		Fecha: 08/09/2020 Página 11 de 21

1.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN DEL SOCORRO	Cód.: GIM-MA-04	Versión: 03
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRÁN		Fecha: 08/09/2020



2 NUESTRO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

2.1 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

En la **E.S.E HRMB** se han determinado las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan la capacidad para lograr los resultados previstos del SGC. (Ver matriz de contexto de la organización – código: **GE-DA-01**)

2.2 IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

En la **E.S.E HRMB** se han identificado todas las partes interesadas pertinentes al sistema de gestión de calidad, así como sus requisitos. (Ver matriz de identificación de partes interesadas y sus requisitos – código: **GE-DA-02**)

2.3 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y REQUISITOS DE NO APLICABILIDAD

	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN DEL SOCORRO	Cód.: GIM-MA-04	Versión: 03
		Fecha: 08/09/2020	Página 13 de 21
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRÁN		

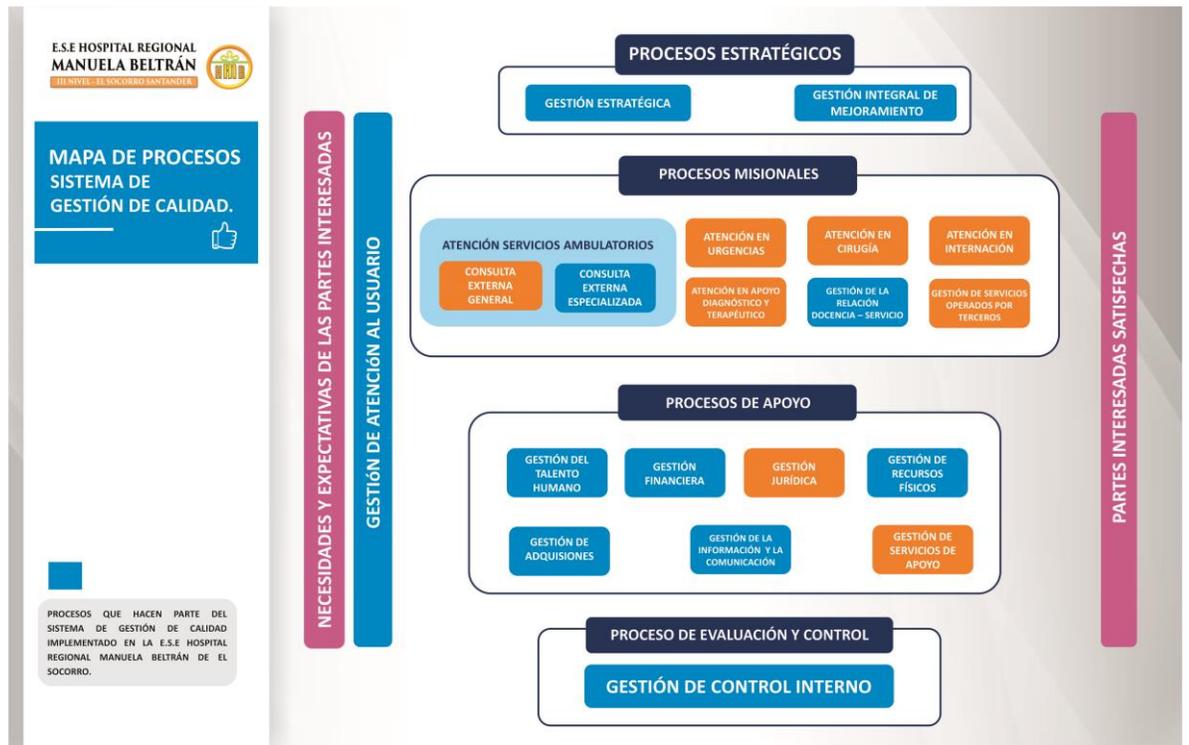
- **Alcance del sistema de gestión de calidad:**

Prestación de servicios de complejidad media en consulta externa de Anestesiología, Cardiología, Cirugía General, Cirugía Ginecológica laparoscópica, Cirugía Neurológica, Cirugía Pediátrica, Cirugía Plástica y Estética, Cirugía Vascular, Dermatología, Gastroenterología, Ginecobstetricia, Medicina Física y Rehabilitación, Medicina Interna, Neurocirugía, Neurología, Oftalmología, Ortopedia y Traumatología, Otorrinolaringología, Pediatría, Psiquiatría y Urología.

- **Requisitos de no aplicabilidad:**

NTC ISO 9001: 2015 - Requisito 8.3: Diseño y desarrollo de los productos y servicios: Se considera un requisito de no aplicabilidad debido a que las actividades desarrolladas en los procesos incluidos en el alcance del sistema de gestión de calidad, se realizan a partir de prácticas técnico-científicas validadas y por lo tanto no se modifican sus características.

2.4 ESTRUCTURA POR PROCESOS



	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN DEL SOCORRO	Cód.: GIM-MA-04	Versión: 03
		Fecha: 08/09/2020	Página 14 de 21
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRÁN		

2.5 DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

En la **E.S.E HRMB** se han determinado los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad y su aplicación, de la siguiente forma:

- Se han determinado las entradas y salidas de los procesos;
- Se han determinado la secuencia y la interacción de los procesos;
- Se han determinado los criterios y métodos necesario para asegurarse de la operación eficaz y el control de los procesos;
- Se han determinado los recursos necesarios para los procesos y asegurado su disponibilidad;
- Se han asignado responsabilidades y autoridades para los procesos;
- Se han abordado riesgos y oportunidades en los procesos;
- Se han evaluado los procesos e implementado cambios para que logren los resultados esperados;
- Se han establecido mecanismos para el mejoramiento de los procesos.

Lo anterior se ha documentado en las caracterizaciones de procesos identificadas así:

- Gestión estratégica: Código **GE-CA-01**
- Gestión Integral de mejoramiento: Código **GIM-CA-01**
- Atención en servicios ambulatorios: Código **ASA-CA-01**
- Gestión de la relación Docencia – Servicio: Código **GDS-CA-01**
- Gestión del talento humano: Código **GTH-CA-01**
- Gestión financiera: Código **GF-CA-01**
- Gestión de Recursos Físicos: Código **GRF-CA-01**
- Gestión de Adquisiciones: Código **GA-CA-01**
- Gestión de la Información y la Comunicación: Código **GIC-CA-01**
- Gestión de control interno: Código **GCI-CA-01**
- Gestión de Atención al Usuario: **GAU-CA-01**

2.6 POLÍTICA Y DESPLIEGUE DE LOS OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

En la **E.S.E HRMB** se ha establecido la siguiente política de calidad, objetivo de calidad y su despliegue como se demuestra a continuación.

- **Política de calidad**

La **E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN**, presta servicios de salud de baja, mediana y alta complejidad, orientados a aumentar la satisfacción de nuestros clientes y establecer relaciones armónicas con nuestros diversos grupos de interés, por medio de un talento humano competente, tecnologías apropiadas para la prestación de servicios,

	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN DEL SOCORRO	Cód.: GIM-MA-04	Versión: 03
		Fecha: 08/09/2020	Página 15 de 21
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRÁN		

prácticas seguras y el firme compromiso de cumplir con los requisitos legales aplicables a nuestra actividad, promoviendo así la mejora continua de los procesos de la organización.

- **Objetivos de calidad**

1. Aumentar la satisfacción de los clientes en el servicio de consulta externa especializada de la **E.S.E HRMB.**
2. Garantizar un elevado nivel de competencias del talento humano que hace parte del Sistema de Gestión de Calidad de la **E.S.E HRMB.**
3. Garantizar prácticas seguras en la prestación del servicio de consulta externa especializada de la **E.S.E HRMB.**
4. Cumplir los requisitos legales aplicables a la organización.
5. Asegurar la mejora continua de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la **E.S.E HRMB.**

- **Despliegue de los objetivos de calidad**

(Ver plan de acción de los objetivos de calidad – Código GIM-PL-08)

2.7 GESTIÓN DEL RIESGO Y LAS OPORTUNIDADES

En la **E.S.E HRMB** se toman acciones para abordar riesgos y oportunidades en cada uno de los procesos. Para lo anterior se ha establecido una matriz de riesgos y una matriz de oportunidades en los siguientes documentos:

- Matriz de riesgos y oportunidades Gestión estratégica: Código GE-DA-03
- Matriz de riesgos y oportunidades Gestión Integral de mejoramiento: Código GE-DA-03
- Matriz de riesgos y oportunidades Atención en servicios ambulatorios: Código GE-DA-03
- Matriz de riesgos y oportunidades Gestión de la relación Docencia – Servicio: Código GE-DA-03
- Matriz de riesgos y oportunidades Gestión del talento humano: Código GE-DA-03
- Matriz de riesgos y oportunidades Gestión financiera: Código GE-DA-03
- Matriz de riesgos y oportunidades Gestión de recursos físicos: Código GE-DA-03
- Matriz de riesgos y oportunidades Gestión de adquisiciones: Código GE-DA-03
- Matriz de riesgos y oportunidades Gestión de la información y la comunicación: Código GE-DA-03
- Matriz de riesgos y oportunidades Gestión de control interno: Código GE-DA-03
- Matriz de riesgos y oportunidades Gestión de Atención al Usuario: GE-DA-03

	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN DEL SOCORRO	Cód.: GIM-MA-04	Versión: 03
		Fecha: 08/09/2020	Página 16 de 21
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRÁN		

La evaluación de los Riesgos se realizará semestralmente en enero y julio de cada vigencia y la realizará el proceso de Gestión de Control Interno

2.8 REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS APLICABLES

En la **E.S.E HRMB** se han identificado los requisitos legales aplicables facilitando su conocimiento y aplicación. (Ver matriz de requisitos legales – Código GCI-DA-01)

2.9 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

El Sistema de Gestión de la Calidad de la **E.S.E HRMB** incluye la información documentada requerida por la NTC ISO 9001:2015 y la que la organización determina como necesaria.

Al crear y actualizar la información documentada, la **E.S.E HRMB** se asegura de la apropiada identificación y descripción, medio de soporte y la revisión y aprobación con respecto a su conveniencia y adecuación.

La información documentada en el sistema de gestión de calidad de la **E.S.E HRMB** se controla para asegurar que esté disponible e idónea para su uso, donde y cuando se necesite y este protegido adecuadamente.

Para el control de la información documentada de la **E.S.E HRMB** se abordan las siguientes actividades: distribución, acceso, recuperación y uso; almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad; control de cambios, conservación y disposición.

La documentación de origen externo que la **E.S.E HRMB** determina como necesaria para la planificación y operación se identifica, según sea apropiado, y se controla.

La información documentada conservada como evidencia de la conformidad del sistema de gestión de calidad de la **E.S.E HRMB** se protege contra modificaciones no intencionadas.

	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN DEL SOCORRO	Cód.: GIM-MA-04	Versión: 03
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRÁN		Fecha: 08/09/2020
Página 17 de 21			

La estructura y la identificación documental de la **E.S.E HRMB** se señalan a continuación:

PROCESO	TIPO DE DOCUMENTO	CONSECUTIVO
<p>Los procesos y su identificación en la estructura documental del SGC de la E.S.E HRMB son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión estratégica: GE • Gestión de control interno: GCI • Gestión integral de mejoramiento: GIM • Gestión del talento humano: GTH • Gestión financiera: GF • Gestión jurídica: GJ • Gestión de recursos físicos: GRF • Gestión de adquisiciones: GA • Gestión de la información y la comunicación: GIC • Gestión de la relación docencia-servicio: GDC • Gestión de servicios operados por terceros: GOT • Gestión de atención al usuario: GAU • Gestión de servicios e apoyo: GSA • Atención de servicios ambulatorios: ASA • Atención en urgencias: URG • Cirugía: CX • Atención en internación: INT • Atención en apoyo diagnóstico y terapéutico: ADT 	<p>Los tipos de documentos y su identificación en la estructura documental del SGC de la E.S.E HRMB son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caracterización: CA • Documento de apoyo: DA • Formato: FO • Guía: GU • Instructivo: IN • Manual: MA • Plan: PL • Procedimiento: PC • Programa: PG • Protocolo: PR • Documento Externo: DE 	<p>El consecutivo de los documentos se establecerán con dos dígitos, iniciando desde el 01.</p>

Dada la importancia de conservar y proteger la memoria documental de la **E.S.E HRMB** y facilitar su trazabilidad se conservarán todas las versiones de cada documento y la Oficina de DATIC de la E.S.E realizará mensualmente copias de seguridad a la carpeta Calidad Privada donde se dispone la Información.

Los mecanismos para el apropiado control de la información documentada se han establecido en la **E.S.E HRMB** en el Documento de Apoyo Norma Fundamental (Ver Norma Fundamental – Código **GIM-DA-08**)

2.10 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN EL SGC

En la **E.S.E HRMB** la alta dirección ha establecido responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en el sistema de gestión de la calidad y se han comunicado

	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN DEL SOCORRO	Cód.: GIM-MA-04	Versión: 03
		Fecha: 08/09/2020	Página 18 de 21
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRÁN		

en toda la organización. (Ver matriz de roles, responsabilidades y autoridades del Sistema de Gestión de Calidad – **Código GIM-DA-01**)

2.11 PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS

Cuando en la **E.S.E HRMB** se determina la necesidad de cambios en el Sistema de Gestión de Calidad, estos cambios se llevan a cabo de manera planificada. Se consideran los propósitos de los cambios y sus consecuencias potenciales, la integridad del SGC, la disponibilidad de recursos, la asignación o reasignación de responsabilidades. (Ver formato de planificación de cambios - **Código GIM-PL-07**)

2.12 CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

En la **E.S.E HRMB** se han determinado los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios. Estos conocimientos se mantienen y se ponen a disposición cuando son necesarios.

Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, en la **E.S.E HRMB** se consideran los conocimientos actuales y se determinan como adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y las actualizaciones requeridas. (Ver matriz de conocimientos de la organización – Código **GTH-DA-01**)

2.13 FORMACIÓN AL PERSONAL

En la **E.S.E HRMB** se cuenta con un plan institucional de capacitación (Ver plan institucional de capacitación – Código **GTH-PL-04**) para sus colaboradores. Se conservan evidencias de dicha capacitación mediante los registros de asistencia (Ver Registro de Asistencia a Capacitaciones– Código **GTH-FO-03**). Se evalúa la eficacia de dicha acción que permite mejorar las competencias del personal a un 10% de los asistentes (Ver formato de evaluación de la eficacia de la capacitación – Código **GTH-FO-02**); éste Instrumento no es aplicable para las actividades de Inducción y Reinducción (Ver más detalle en el documento identificado con Código **GTH-PL-04**).

2.14 COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

En la **E.S.E HRMB** se han determinado las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad. (Ver matriz de comunicaciones internas y externas – Código **GIC-DA-01**)

2.15 CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

En la **E.S.E HRMB** se ha asegurado que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionadas.

	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN DEL SOCORRO	Cód.: GIM-MA-04	Versión: 03
		Fecha: 08/09/2020	Página 19 de 21
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRÁN		

La organización tomará acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. Esto se aplica también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.

En la **E.S.E HRMB** se han tipificado las salidas no conformes y se ha definido un mecanismo para su tratamiento (Ver matriz de control de salidas no conformes – Código **GIM-DA-02**).

2.16 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

En la **E.S.E HRMB** se hace seguimiento a la percepción del grado en el que se cumplen las necesidades y expectativas de los clientes. Se evalúa la satisfacción del cliente usuario (Ver formato encuesta de satisfacción al usuario – Código GAU-FO-15).

2.17 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

En la **E.S.E HRMB** se realiza el seguimiento y medición de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad y se analizan sus resultados con el propósito de tomar las acciones que se consideren necesarias. La evidencia de esta actividad de verificación se encuentra en el documento señalado en la caracterización de cada proceso.

2.18 GESTIÓN DE LA RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

En la **E.S.E HRMB** se cuenta con herramientas para la gestión de la retroalimentación del cliente (Usuario).

Los mecanismos utilizados son:

- Publicación en la página Web del informe de gestión de FPQRSD Semestral
- Rendición de cuentas

En la gestión de la retroalimentación del cliente se utilizan los siguientes documentos:

- Acta de audiencia de Rendición de Cuentas
- Publicación en Pagina Web

2.19 AUDITORÍA INTERNA AL SGC

En la **E.S.E HRMB** se realizan auditorías internas que permiten evaluar la capacidad para cumplir con los requisitos establecidos por la NTC ISO 9001:2015, por la organización y los legales aplicables, así como para determinar el nivel de conformidad y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN DEL SOCORRO	Cód.: GIM-MA-04	Versión: 03
		Fecha: 08/09/2020	Página 20 de 21
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRÁN		

(Ver formato programa de auditoria – Código GIM-FO-35)

(Ver formato plan de auditoria interna – Código GIM-FO-34)

(Ver formato informe de auditoría interna – Código GIM-FO-36)

La **E.S.E HRMB** realizará auditorías internas al Sistema de Gestión de Calidad mínimo una vez al Año, con el fin de determinar el nivel de eficacia y conformidad del sistema de gestión de calidad de la ESE HRMB frente a los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2015 e identificar oportunidades de mejora que permitan el fortalecimiento del SGC de la ESE HRMB.

2.20 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

En la **E.S.E HRMB** se realizan revisiones por la dirección al Sistema de Gestión de la Calidad por lo menos una vez al año, con el propósito de determinar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización. (Ver formato revisión por la dirección – Código GE-F0-08).

3 HISTORIA DE LAS VERSIONES

Versión	Descripción del cambio	Aprobado	Fecha
01	Elaboración	Si	28/06/2019
02	Ajuste de Alcance, copias de seguridad, Periodicidad: Auditorías Internas, Revisión por la dirección, evaluación de riesgos, Documentos externos.	SI	13/11/2019
03	AJUSTE DEL ALCANCE DEL SGC, ACTUALIZACIÓN DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS, ELIMINACIÓN DE MATRIZ DE REFERENCIAS CRUZADAS, EJECUCIÓN	SI	01/09/2020

	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN DEL SOCORRO	Cód.: GIM-MA-04	Versión: 03
		Fecha: 08/09/2020	Página 21 de 21
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRÁN		

	COPIAS DE SEGURIDAD SEMANALMENTE		
--	-------------------------------------	--	--