


# SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E

## MANUAL DE CALIDAD CA-MA-02 V2



 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>CALIDAD</b>	<b>CA-MA-02 V2</b>

## 1. OBJETIVO:

El propósito del presente manual es describir el Sistema de gestión de la calidad de la Subred Sur, como un modelo para la armonización de diferentes subsistemas que planean, ejecutan y evalúan el sistema obligatorio de garantía de calidad en salud, el control interno, el sistema de calidad como entidad pública, los estándares de gestión ambiental, los requisitos del sistema de seguridad y salud en el trabajo, entre otros. La Gerencia de la Subred Sur expresa su compromiso en el cumplimiento de los principios del sistema, los cuales se han formalizado en sus ejes, objetivos con sus metas y estrategias del Plan de Desarrollo 2020-2024 (Acuerdo 074 de 2020) y que hace énfasis en la satisfacción de nuestros usuarios, en la participación para el logro de los objetivos institucionales, en la gestión por procesos, en la transparencia, la coordinación y en el mejoramiento continuo.

En el manual encontramos una herramienta de gestión organizacional mediante la relación de los procesos misionales, estratégicos, de apoyo y evaluación con el objeto de permitir su operación y así mejorar los servicios que presta la Subred. Dicha relación esta soportada documentalmente en el sistema de información ALMERA, permitiendo acceder a elementos estructurales y documentales como la caracterización y descripción de estos.

El Manual de Calidad se revisa y actualiza de acuerdo a necesidad (por cambios normativos u operativos) para garantizar los cambios correspondientes a procesos, procedimiento y requisitos establecidos en la norma NTC-ISO 9001:2015.

El jefe de la oficina de calidad, como representante de la Dirección, tiene la función de diseñar, implementar y mantener el sistema de gestión de calidad, informar sobre su desempeño y gestionar el comité de calidad. Todo cambio, actualización o modificación al manual de calidad debe seguir lo dispuesto en el Manual Elaboración y Control De Documentos código GD-CDO-MA-01 V5

## 2. ALCANCE:


El Sistema de Gestión de la Calidad de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur se basa en la aplicación de los requisitos del sistema obligatorio de garantía de la calidad en salud (parte 5, capítulo 1 del Decreto 780 de 2016), alineado con MIPG el cual deberá articularse con el Sistema de Control Interno consagrado en la Ley 87 de 1993 y en los artículos 27 al 29 de la Ley 489 de 1998, la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015, las normas legales y técnicas del subsistema de seguridad y salud en el trabajo (Decreto 1072 del 2016)

El alcance de este manual esta dado para los 7 procesos del nivel estratégico

- Direccionamiento Estratégico
- Gestión Jurídica
- Comunicación Estratégica
- Gestión De La Calidad
- Participación Comunitaria Y Servicio Al Ciudadano
- Gestión De La Información Tic
- Gestión Del Conocimiento

**Notal Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2021-12-15**  
**MI-SIG-CDO-FT-06 V1** **Página 2 de 10**

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E</p>	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>CALIDAD</b>	<b>CA-MA-02 V2</b>

Los cinco procesos misionales

- Gestión De Servicios Ambulatorios
- Gestión De Servicios Hospitalarios
- Gestión De Servicios Urgencias
- Gestión De Servicios Complementarios
- Gestión Del Riesgo En Salud

Los seis procesos de apoyo

- Gestión Del Talento Humano
- Gestión Administrativa
- Gestión Financiera
- Gestión De Contratación
- Gestión Ambiental
- Gestión Documental

Los dos procesos de Evaluación

- Control Interno Disciplinario
- Control Interno

### 3. JUSTIFICACION:

Un Manual de Calidad es parte de la documentación de soporte de los diferentes Sistemas de Gestión de la Calidad para una institución de salud teniendo en cuenta el decreto 1011 de 2006 en donde se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.


Este Manual de Calidad es un documento sencillo en el cual se muestra cómo está estructurado el Sistema de Calidad en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur y relaciona los diferentes procedimientos con que se realizan las actividades descritas en el sistema.

### 4. A QUIEN VA DIRIGIDO:

El documento se encuentra dirigido a los líderes de todos los procesos

### 5. DEFINICIONES:

Para el propósito del presente manual, son aplicables los términos y definiciones dados por la ISO 9000:2015, así:

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>CALIDAD</b>	<b>CA-MA-02 V2</b>


- Calidad: Grado en el que un conjunto de características, inherentes de un objeto, cumple con los requisitos.
- Mejora Continua: actividad recurrente para mejorar el rendimiento
- Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- Manual de Calidad: Especificación para el sistema de gestión de la calidad de una organización.
- Usuario: Organización, entidad o persona que recibe un producto o servicio. (En la Subred Sur se utiliza el término “usuario” para referirse al cliente que se menciona en Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y en ISO 9000:2015).
- Servicio: Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente
- Sistema de gestión de la calidad: Parte de un sistema de gestión relacionada con la calidad
- Sistema integrado de gestión institucional: Es un conjunto que vincula modelos conceptuales, recursos y elementos de gestión de los subsistemas de calidad, control interno, desarrollo administrativo, modelo integrado de planeación y gestión, el obligatorio de garantía de calidad en salud, ambiental, seguridad y salud en el trabajo,
- Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados
- Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.
- Satisfacción del Cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.

## 6. NORMATIVIDAD APLICABLE

NORMA	AÑO	DESCRIPCIÓN	EMITIDA POR
Decreto 1011	2006	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	Ministerio de la protección social
Decreto 903	2014	Por el cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema Único de Acreditación en Salud	Ministerio de la protección social
Resolución 1043	2006	Por la cual se establecen las condiciones que deben cumplir los Prestadores de Servicios de	Ministerio de la protección social

**Notal Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.


**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2021-12-15**  
**MI-SIG-CDO-FT-06 V1** **Página 4 de 10**

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>CALIDAD</b>	<b>CA-MA-02 V2</b>

NORMA	AÑO	DESCRIPCIÓN	EMITIDA POR
		Salud para habilitar sus servicios e implementar el componente de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención y se dictan otras disposiciones	
Resolución 1441	2013	Por la cual se definen los procedimientos y condiciones que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud para habilitar los servicios y se dictan otras disposiciones	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 2003	2014	Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 3678	2014	Por la cual se modifica la Resolución 2003 de 2014	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 3100	2019	Por lo cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servidores de salud y se adopta el manual de inscripción de prestadores y habilitación de servicios de salud	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 0123	2012	Por el cual se modifica el artículo 2 de la resolución 1445 de 2006	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 2181	2008	Por la cual se expide la Guía aplicativa del Sistema obligatorio de garantía de Calidad de la Atención en Salud, para las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud de carácter público.	Ministerio de la Protección Social
Resolución 2082	2014	Por la cual se dictan disposiciones para la operatividad del Sistema Único de Acreditación en Salud	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 1445	2006	Por la cual se definen las funciones de la Entidad Acreditadora y se adoptan otras disposiciones	Ministerio de la Protección Social
Resolución 2082	2014	Por la cual se dictan disposiciones para la operatividad del Sistema Único de Acreditación en Salud	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 5095	2018	Por la cual se adopta el "Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario de Colombia Versión 3.1	Ministerio de Salud y Protección Social

**Notal Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2021-12-15**  
**MI-SIG-CDO-FT-06 V1** **Página 5 de 10**

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>CALIDAD</b>	<b>CA-MA-02 V2</b>

NORMA	AÑO	DESCRIPCIÓN	EMITIDA POR
Resolución 256	2016	Por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud	Ministerio de Salud y Protección Social
Guía Práctica de Preparación para la Acreditación en Salud	2005.	El objetivo de este documento es informar, orientar y dar elementos prácticos a las instituciones de salud, tanto prestadores como aseguradores con el fin de adelantar su preparación para el proceso de acreditación y sean capaces de alcanzar los beneficios que esta estrategia de mejoramiento continuo de la calidad les brinda. Hace parte del proceso integral de acreditación de entidades de salud de Colombia definido por el Decreto 2309 de 2002.	Ministerio de la Protección Social

## 7. RESPONSABLE:

El responsable de la elaboración o ajuste del presente manual es el jefe de la oficina de calidad.

## 8. CONTENIDO DEL MANUAL

### 8.1. DIRECCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

#### 8.1.1. Misión

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., presta Servicios de Salud a través de un Modelo de Atención Integral en Red, bajo los enfoques de gestión integral del riesgo y seguridad, fortaleciendo la formación académica orientada a la investigación científica e innovación, con un talento humano comprometido, humanizado y competente que contribuye al mejoramiento de las condiciones de salud de nuestros usuarios urbanos y rurales de las localidades de Usme, Ciudad Bolívar, Tunjuelito y Sumapaz.

#### 8.1.2. Visión


En el año 2024 seremos una Empresa Social del Estado referente en el Distrito por la prestación de servicios de salud con estándares superiores de calidad, consolidada, sostenible, referente en investigación, docencia e innovación, con enfoque diferencial, territorial y comunitario, que promueven el cambio, la intersectorialidad, impactando positivamente la salud y calidad de vida de nuestros usuarios.

### 8.2. POLITICA DE CALIDAD

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur ESE se compromete a prestar servicios de salud seguros y humanizados con enfoque en la gestión del riesgo, que impacten positivamente en la satisfacción de los grupos de valor a través del cumplimiento normativo vigente para las instituciones prestadoras de servicios de salud alineado con el

**Notal Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2021-12-15**  
**MI-SIG-CDO-FT-06 V1** **Página 6 de 10**

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>CALIDAD</b>	<b>CA-MA-02 V2</b>

Direccionamiento Estratégico, orientando los procesos institucionales al modelo de mejoramiento continuo y el logro en el cumplimiento de estándares superiores de calidad.

### 8.3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Consolidar el Modelo de Atención Integral en Red, garantizando la prestación de servicios integrales de salud, con enfoque en la gestión de riesgo, servicios humanizados, accesibles y oportunos, impactando positivamente las condiciones de salud de nuestros usuarios, familia y comunidad.
- Alcanzar estándares superiores de calidad en salud, mediante la implementación de acciones progresivas que contribuyan al fortalecimiento del desempeño institucional y reconocimiento como Hospital Universitario de la Subred Sur E.S.E. optimizando la atención centrada en los usuarios.
- Administrar adecuadamente, eficaz, eficiente y transparente los recursos financieros que conlleven a una sostenibilidad financiera de la Subred Sur que contribuya en la prestación integral de servicios.
- Fortalecer la cultura organizacional y el crecimiento del talento humano a través del desarrollo de competencias laborales, que promuevan una cultura de servicio humanizado y de mejoramiento continuo facilitando la implementación del Modelo de Atención en Red.
- Mantener los niveles de satisfacción de los usuarios, familia y comunidad, desarrollando estrategias que promuevan los espacios de participación y fortalecimiento del control social a partir del Modelo de Atención en Red.


#### 8.3.1. Estrategias para asegurar el cumplimiento de los objetivos

Para garantizar el cumplimiento de los objetivos de calidad la Subred Sur ha desarrollado las siguientes estrategias:

- Realizar una gestión basada en riesgos que nos permita llevar a cabo el seguimiento y la evaluación periódica al cumplimiento de nuestros objetivos tanto Institucionales como los de Calidad.
- Realizar mediciones periódicas mediante el seguimiento de los indicadores de cada uno de los procesos
- Realizar seguimiento al cumplimiento de los objetivos en el marco de los comités institucionales.
- Realizar las evaluaciones del desempeño de los funcionarios
- Gestionar encuestas de satisfacción a clientes internos y externos (aplicación, consolidación e implementación de estrategias basadas en el resultado de las encuestas)
- Ejecutar y gestionar controles a los procesos externos
- Realizar actividades de auditorías internas de calidad, integrales y de gestión administrativa.

**Notal Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2021-12-15**  
**MI-SIG-CDO-FT-06 V1** **Página 7 de 10**

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>CALIDAD</b>	<b>CA-MA-02 V2</b>

Todos los servidores de la Subred Sur incluyendo aquellos que están vinculados mediante contratos de prestación de servicios y otras formas de contratación son responsables por la calidad de los servicios que se ofrecen, cumpliendo las funciones y/o servicios que se han designado para el logro de los objetivos antes mencionados.

#### **8.4. REQUISITOS GENERALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

La Subred Sur se responsabiliza de mantener y mejorar continuamente la eficacia del sistema de desempeño institucional, mediante las siguientes acciones:

- Identificará, documentará y actualizará los procesos institucionales y su aplicación.
- Determinará la secuencia e interacción de estos procesos.
- Se identificarán los criterios y los métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de estos sea eficaz.
- Se asegurará la disponibilidad de recursos e información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos.
- Se realizará seguimiento, medición y análisis de resultados de los procesos.
- Se implementarán acciones para alcanzar los resultados propuestos y la mejora continua.

#### **8.5. PARTES INTERESADAS**

La Subred Sur realiza un seguimiento periódico sobre las necesidades y expectativas de las partes interesadas, el cual consiste en la elaboración y aplicación de varias metodologías institucionales, reglamentarias y normativas que permiten la recopilación de información clave para luego hacer una revisión pormenorizada consistente en:

- Aplicación de encuestas de satisfacción
- Reuniones periódicas con las asociaciones de usuarios de la Salud
- Realización de comités asistenciales y administrativos Seguimiento a PQRS
- Rendición de cuentas
- Participación activa en Congresos, foros, simposios, conferencias y otros
- Participación en la presentación de datos y cifras relacionadas con cáncer
- Repositorio de datos e información científica
- Docencia e investigación
- Estrategias de comunicación en televisión, redes sociales, radio, canal institucional
- Publicaciones en vigilancia epidemiológica
- Reportes a los entes gubernamentales

#### **8.6. INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS**


La Subred Sur ha definido la estructura documental con el fin de disponer de procesos y procedimiento pares, que permiten asegurar el cumplimiento de lo planificado, identificar los puntos de control, los responsables, los riesgos y los requisitos de estos. La interacción de los procesos se evidenciará en los contenidos de las caracterizaciones de estos y en las descripciones de actividades, los cuales están publicados en el aplicativo ALMERA.

Desde el punto de vista documental los procesos cuentan con la siguiente caracterización: Nombre del proceso, Código, Versión, Vigencia, Objetivo, Alcance y Líder.

**Notal Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2021-12-15**  
**MI-SIG-CDO-FT-06 V1** **Página 8 de 10**

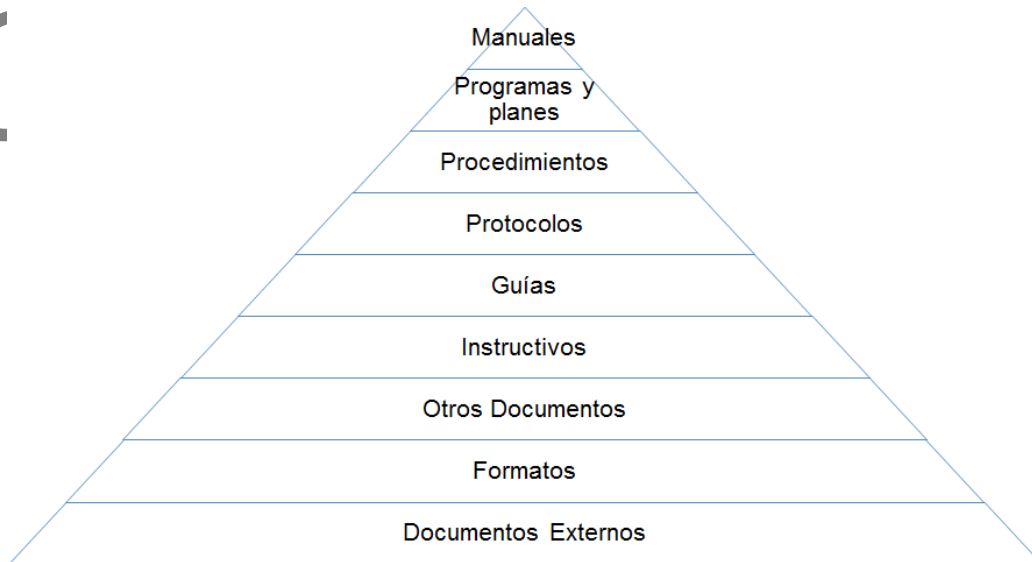


 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>CALIDAD</b>	<b>CA-MA-02 V2</b>

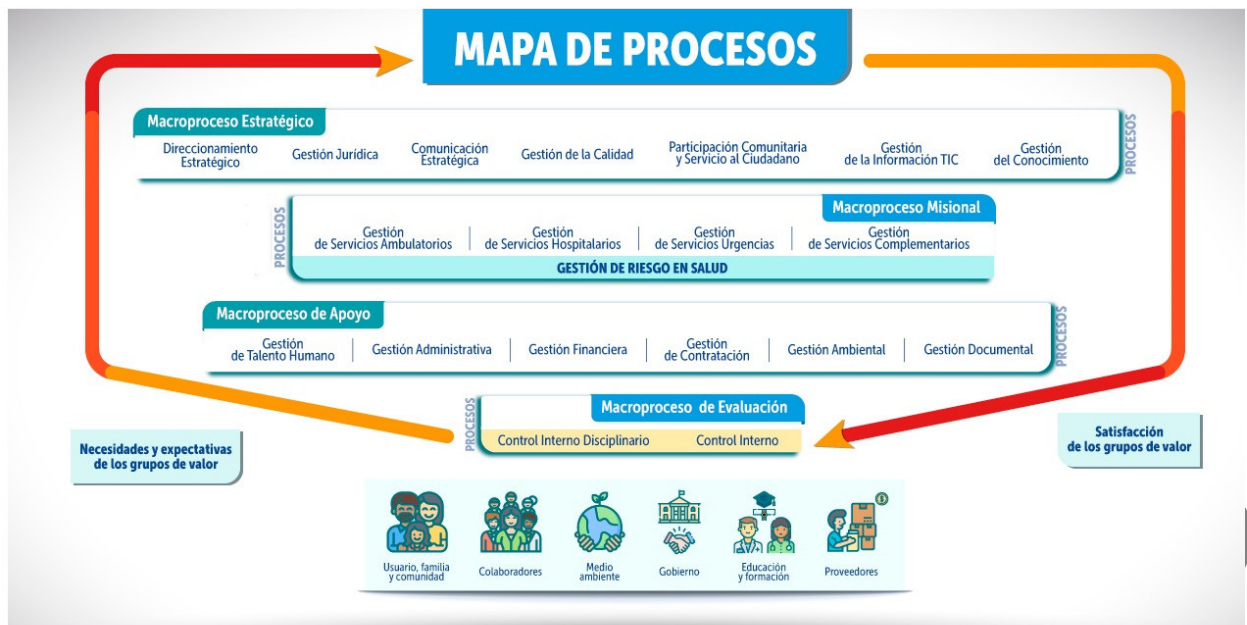
## 8.7. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS


### 8.7.1. Introducción a la Estructura Documental

La estructura documental para el sistema está definida en el manual de Elaboración y Control de Documentos código GD-CDO-MA-01 de la siguiente manera:



## 8.8. MAPA DE PROCESOS



 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>CALIDAD</b>	<b>CA-MA-02 V2</b>

### 9. CONTROL DE CAMBIOS:

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
2020-04-03	1	Creación del Documento para la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.
2021-12-15	2	Se realiza traslado del subproceso de Acreditación a transversal Gestión de Calidad, se cambia código (Anterior: GI-CD-MA-01). Se realiza actualización general del documento.

ELABORADO POR	REVISADO POR	CONVALIDADO	APROBADO
Nombre: Dayra Ianova Castellanos Londoño	Nombre: Dayra Ianova Castellanos Londoño	Nombre: Sandra Patricia Alba Calderón	Nombre: Dayra Ianova Castellanos Londoño
Cargo: Jefe oficina de Calidad	Cargo: Jefe oficina de Calidad	Cargo: Referente Control Documental - Calidad	Cargo: Jefe oficina de Calidad
Fecha: 2021-12-15	Fecha: 2021-12-15	Fecha: 2021-12-15	Fecha: 2021-12-15

**Notal Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2021-12-15**  
**MI-SIG-CDO-FT-06 V1** **Página 10 de 10**