

# **INDUCCION AL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**

**2024**

## TEMAS:

- Política de Calidad
- Política de gestión el riesgo
- Certificación de nuestro SGC ISO 9001
- Conceptos básicos: Proceso, procedimiento
- Mapa de procesos
- Importancia de contar con un SGC Certificado
- Importancia del cumplir políticas y procedimientos
- Información documentada
- Concepto de calidad
- Características o Atributos servicios de salud
- Canales de recepción de PQRS
- Encuestas de satisfacción
- Otras necesidades de los clientes

# POLÍTICA DE CALIDAD



En Fomesalud SA estamos comprometidos a:

Prestar servicios de salud, con altos estándares de calidad, en la búsqueda permanente de la satisfacción de las partes interesadas, a través del cumplimiento de los requisitos aplicables y el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad, con un equipo de talento idóneo, comprometido con los valores y principio; capaz de brindar atención oportuna, humanizada y segura, para ser reconocidos como centro de referencia por la efectividad en los tratamientos de rehabilitación integral.



**Myriam Esperanza Avellañeda Cifuentes**

*Gerente*

Rev. N° 5, Febrero 2021



# POLITICA DE GESTION DEL RIESGO

Fomesalud se compromete a adoptar mecanismos y acciones necesarias para la gestión integral de riesgos, de tal forma que se prevengan o minimice su impacto. Para ello adoptará estrategias para el fortalecimiento de la cultura de la seguridad que incentiva el reporte voluntario de eventos adversos, la identificación de riesgos en salud y las barreras de seguridad, orientadas a su mitigación.



ICONTEC ES MIEMBRO DE



**ICONTEC Certifica que el Sistema de Gestión de la organización:**  
ICONTEC certifies that the Organization's Management System of:

**FOMESALUD S.A.**

Calle 55A No. 28 - 45, Bucaramanga, Santander, Colombia

**ha sido auditado y aprobado con respecto a los requisitos especificados en:**  
has been audited and approved based on the specified requirements of:

**ISO 9001:2015**

**Este Certificado es aplicable al siguiente alcance:**  
This certificate is applicable to the following scope:

Prestación de servicios de salud de baja complejidad en las modalidades ambulatorias y domiciliarias de: Consulta Externa de Psicología, Nutrición y Dietética, Enfermería y Trabajo Social. Apoyo Terapéutico en Fisioterapia, Terapia Ocupacional, Fonoaudiología y/o Terapia del Lenguaje, Terapia Respiratoria. Promoción en Salud.

salud

**Esta aprobación está sujeta a que el sistema de gestión se mantenga de acuerdo con los requisitos especificados, lo cual será verificado por ICONTEC**

**This approval is subject to the maintenance of the management system according to the specified requirements, which will be verified by ICONTEC**

**Certificado: SC-CER486580**

Certificate:

Fecha de Otorgamiento:	2016-09-02
Fecha de Vencimiento del Ciclo Previo:	2022-09-01
Fecha de Inicio del ciclo actual de certificación:	2022-09-02
Fecha de Vencimiento ciclo actual:	2025-09-01
Fecha de Auditoria de Recertificación:	2022-11-23
Fecha de Revisión:	2024-12-19



**Roberto Enrique Montoya Villa**  
**Director Ejecutivo - CEO**



ISO/IEC 17021-1:2015  
09-CSG-001



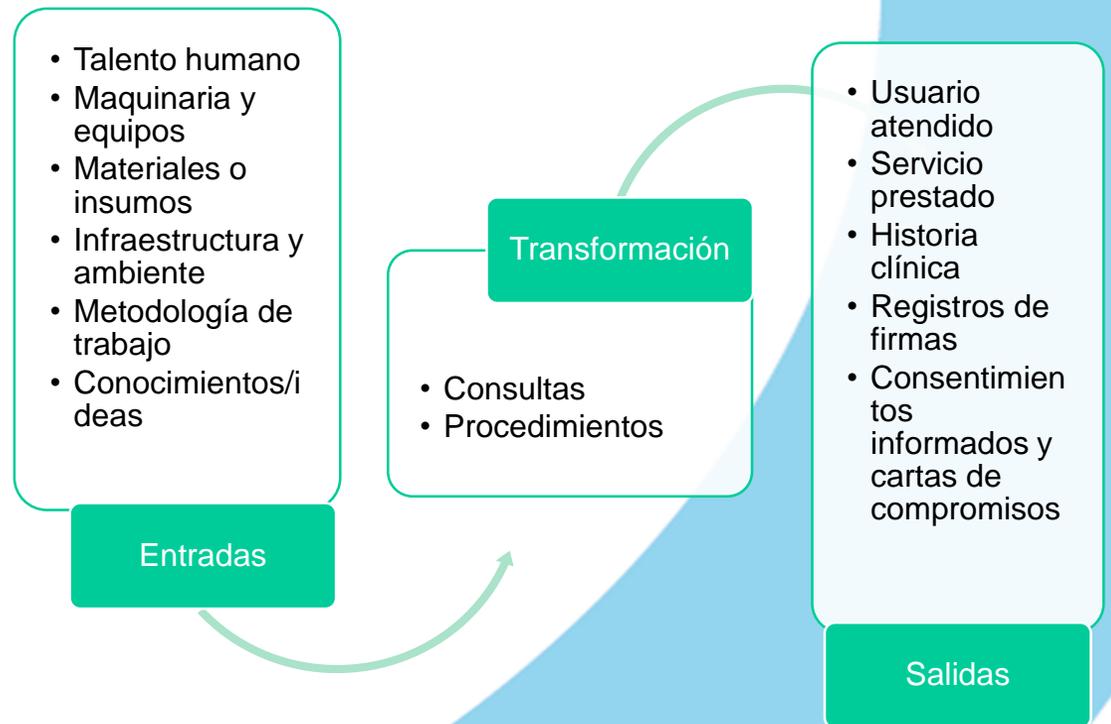
Este certificado es propiedad de ICONTEC ubicado en la calle 26N°69-76.  
Edificio Elemento, torre 4 pisos 9 y 10 Bogotá D.C., Colombia



F-PS-553 Versión 01

## ¿Qué es un proceso según la norma ISO 9001?

**Según la ISO 9001**, un proceso es un conjunto de actividades que tienen relación entre sí o que interactúan para transformar elementos de entrada en elementos de salida. En los procesos pueden intervenir tanto partes internas como externas, teniendo en cuenta en todo momento a los clientes. Se podría decir que la parte más importante es la entrada, puesto que, a partir de esta, se crea la salida.



## ¿Qué es un procedimiento según la norma ISO 9001?

**Según la norma ISO 9001**, un procedimiento es un modo específico de llevar a cabo una actividad o proceso. Es decir, cuando un proceso cuenta con unos pasos establecidos y ordenados para obtener un resultado, se llama procedimiento.

Código: GP-IND1-10	GERENCIA Y PLANEACIÓN ESTRATEGICA	
Versión: 02	MAPA DE INTERACCIÓN DE PROCESOS	
Página 1 de 1		



# Importancia de contar con un Sistema de gestión de calidad SGC Certificado



Ayuda a garantizar que los servicios de salud que ofrecemos **cumplen con los estándares de calidad requeridos**. Esto es crucial para la seguridad del paciente, ya que reduce el riesgo de errores y garantiza que los procedimientos se realizan correctamente.



Nuestro sistema de gestión **fomenta la mejora continua**, lo que significa que trabajamos en **identificar y abordar problemas de manera proactiva**, mejorando continuamente los servicios.



Además, contar con un sistema de gestión de calidad certificado puede **aumentar la confianza de los pacientes y clientes**, demostrando que la organización está **comprometida con la calidad y la mejora continua**. Esto puede ser un factor diferenciador importante frente a la competencia, ayudando a atraer y retener pacientes.



**Mejora la eficiencia operativa**, ya que al trabajar en la optimización de procesos, **reducimos los desperdicios y mejoramos la utilización de los recursos**. Esto no solo mejora la calidad de la atención, sino que también puede resultar en ahorros significativos en costos operativos.

# Importancia de cumplir las políticas y procedimientos



**Cuando todos en la empresa siguen las políticas y procedimientos establecidos:**

La organización funciona con menos problemas.

Los errores y las dificultades en los procesos se pueden identificar y resolver rápidamente.

Tanto el tiempo como los recursos se utilizarán de una manera más eficiente

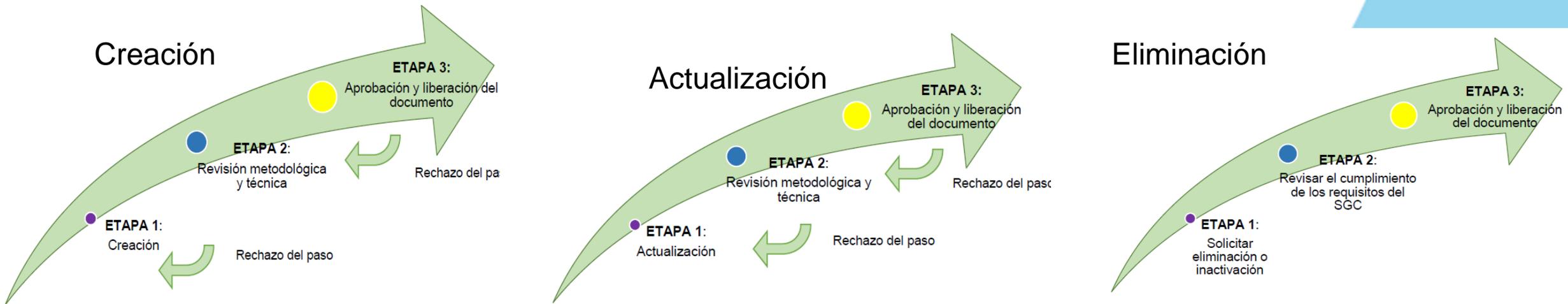
El personal realizará sus tareas correctamente y brindará un excelente servicio al cliente.

Mejora la calidad de los servicios y a su vez, la reputación de la empresa.

Disminuye la probabilidad de accidentes e incidentes laborales.

# Información documentada

Fomesalud cuenta con un Instructivo para la CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA MC-IN01-01



**Líder de proceso**  
identifica la necesidad de crear, actualizar o eliminar un documento

**Líder de calidad**  
revisa y verifica que para que el documento cumpla con lo establecido (código-versión)

**Comité de calidad**  
Aprueba

**Líder de calidad**  
Libera el documento en el SGC

**Líderes de procesos**  
socializan y garantizan su implementación



Todo registro que apoye la planeación, control y seguimiento del proceso debe estar controlado dentro del sistema de gestión

# Información documentada

Fomesalud cuenta con una carpeta en un servidor compartida con todos los equipos para que puedan consultar a los documentos del sistema de gestión de calidad.

Este equipo > documentos institucionales (\\172.20.222.150) (S:) >

📄 📁 🗑️ ⬆️ Ordenar Ver ...

Nombre	Fecha de modificación
📁 CARACTERIZACIONES	5/08/2024 9:24 a. m.
📁 FORMATOS	7/01/2023 10:02 a. m.
★ 📁 FUNCIONES POR CARGO	9/12/2024 5:02 p. m.
★ 📁 INSTRUCTIVOS	4/01/2023 11:14 a. m.
★ 📁 MANUALES	21/11/2023 1:14 p. m.
📁 PLANTILLAS	7/11/2024 9:26 a. m.
📁 POLITICAS	4/01/2023 11:11 a. m.
📁 PROCEDIMIENTOS	4/01/2023 11:15 a. m.
📁 PROGRAMAS	4/01/2023 11:03 a. m.
📁 PROTOCOLOS	14/07/2023 9:36 a. m.
📁 RUTAS	1/04/2024 5:12 p. m.



# Calidad de los servicios de salud

Concepto de calidad: Según la Norma ISO 9000 la calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes a un servicio cumple con los requisitos.



# Características o Atributos de los servicios de salud





## CANALES DE ATENCION DE PQR

Fomesalud acatará los tiempos establecidos en las normas, precisadas en la Circular externa 2023151000000010-5 de 2023

## 6. Encuestas de satisfacción

- ✓ Consulta externa: 30% de los atendidos en consulta
- ✓ Apoyo terapéutico: 100% de los Usuarios que terminaron tratamiento



El éxito de una empresa es conocer y satisfacer las necesidades que tienen sus clientes en cuanto a los servicios que se requieren.

Sin embargo hay otras necesidades que también las personas solicitan. Estas son:



Al cliente le gusta percibir de la persona que le atiende:

- ✓ Disposición a servir.
- ✓ Expresiones de amabilidad.
- ✓ Comprensivo.
- ✓ Conocedor de su trabajo.
- ✓ Buen oyente.
- ✓ Honesto y digno de confianza.