TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO Y ALCANCE DEL MANUALDE CALIDAD 2
   - OBJETODELMANUAL 2
   - ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIONDECALIDAD 2
   - APLICABILIDAD 3
2. PRESENTACION DELAEMPRESA 3
   - Origenyconstitución 3
   - Característicasactuales 4
3. CONTEXTO DELAORGANIZACIÓN 6
   - COMPRENSION DE LA ORGANIZACIÓN Y DESUCONTEXTO 6
   - CUESTIONESINTERNAS 6
   - CUESTIONESEXTERNAS 7
   - 3.2 COMPRENSION DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTESINTERESADAS 10
4. DIRECCIONAMIENTOESTRATEGICO 10
   - Principios Orientadores delDireccionamientoEstratégico 10
   - Visión 11
   - Misión 11
   - PolíticadeCalidad 12
   - Objetivos EstratégicosdeCalidad 12
   - ValoresCorporativos 12
   - Principioséticos 13
5. LIDERAZGO DELADIRECCION 16
6. DESCRIPCION DEL SISTEMA DE GESTIONDE CALIDAD 17

1. OBJETO Y ALCANCE DEL MANUAL DECALIDAD

OBJETO DEL MANUAL

El manual describe el Sistema de Gestión de Calidad adoptado por la Red de Salud de Ladera E.S.E., basado en el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud de acuerdo con Decreto 1011 de 2006, la NTC ISO 9001:2015 y MECI 1000:2014. Con el fin de cumplir las políticas, objetivos, los requisitos legales, contractuales y normativos relacionados con la calidad.

El manual se constituye en instrumento para divulgación de la operación del sistema de Gestión de calidad a todos los colaboradores de la Red de Salud de Ladera E.S.E. y entidades externas interesadas a través de los procesos y procedimientos, los cuales detallan las actividades que deben desarrollarse en la entidad.

ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DECALIDAD

El Sistema de Gestión De Calidad de la Red de Salud de Ladera E.S.E., se encuentra implementado de acuerdo con los requisitos normativos aplicables para el sector público y salud. (MECI 1000:2014 y el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud de acuerdo con Decreto 1011 de 2006).

El alcance del sistema de gestion de calidad es la prestación de servicios de salud de baja complejidad en: urgencias, hospitalización, consulta externa medica general, Telesalud, promoción y prevención (atención integral a la infancia, atención integral al joven,

atención integral al adulto, atención a la gestante, atención de enfermedades crónicas), atención en odontología general, apoyo diagnostico en laboratorio clínico y rayos X y Atención asistencial psicosocial, en el Hospital Cañaveralejo.

Prestación de servicio de salud de baja complejidad en: urgencias, consulta médica general, promoción y prevención (atención integral a la infancia, atención integral al joven, atención integral al adulto, atención a la gestante, atención de enfermedades crónicas), complementación terapéutica (terapia física, fonoaudiología (terapia del lenguaje), terapia ocupacional y respiratoria), atención en odontología general, apoyo diagnostico en laboratorio clínico (toma de muestra). Atención asistencial psicosocial, en las IPS Siloe y TerronColorado.

Prestación de servicio de salud de baja complejidad en: consulta médica general, promoción y prevención (atención integral a la infancia, atención integral al joven, atención integral al adulto, atención a la gestante, atención de enfermedades crónicas), complementación terapéutica (terapia física, fonoaudiología (terapia del lenguaje), terapia ocupacional y respiratoria), atención en odontología general, apoyo diagnostico en laboratorio clínico (toma de muestra). Atención asistencial psicosocial, en la IPS Primero de mayo, Melendez, Montebello

Prestación de servicio de salud de baja complejidad en: consulta médica general, promoción y prevención (atención integral a la infancia, atención integral al joven, atención integral al adulto, atención a la gestante, atención de enfermedades crónicas), atención en odontología general, en las IPS Belen, Sultana, Sirena, La Estrella, Brisas de mayo, Alto Polvorines, Polvorines, Napoles, Alto Napoles, Bellavista, Vista Hermosa, Golondrinas, La Paz rural, La paz urbana, Villacarmelo, Pance, Voragine, Peñas Blancas, Los Andes, Leonera, Alto Aguacatal, La castilla, La Elvira.

Prestación de servicio de salud de baja complejidad en: consulta médica general, promoción y prevención (atención integral a la infancia, atención integral al joven, atención integral al adulto, atención de enfermedades crónicas), atención en odontología general, atención Psicosocial, en Lourdes

Prestación de servicio de salud de baja complejidad en: consulta médica general, promoción y prevención (atención integral a la infancia, atención integral al joven, atención integral al adulto, atención de enfermedades crónicas), atención en odontología general, apoyo diagnostico en laboratorio clínico (toma de muestra), atención Psicosocial, en Saladito, Felidia, Cascajal, Hormiguero, buitrera.

APLICABILIDAD

Se ha determinado que para la Red de Salud Ladera no hay aplicabilidad en cuanto al requisito **8.3 Diseño y Desarrollo de los productos y servicios de la norma ISO 9001:2015** debido a que la E.S.E., no diseña ni desarrolla servicios, los servicios de salud se prestan siguiendo las estándares, normas y procedimientos adoptados nacional e Internacionalmente.

Bajo este contexto la no aplicabilidad de dicho requisito no afecta la capacidad o responsabilidad de la empresa para proporcionar servicios/productos que cumplan con los requisitos del cliente y los reglamentos aplicables.

2. PRESENTACION DE LAEMPRESA

Origen yconstitución[1]

Mediante acuerdo 106 de 2003, del honorable Concejo Municipal de Santiago de Cali, se crea la Red de Salud de Ladera como una categoría especial de entidad pública, descentralizada del orden municipal, dotadas de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, adscritas a la Secretaría de Salud Pública Municipal de Santiago de Cali y sometidas al régimen jurídico previsto en la ley.

Red de Salud de Ladera Empresa Social del Estado, originalmente la conforman: el Hospital Cañaveralejo; el Centro de Salud Terrón Colorado, el Puesto de Salud La Paz, el Puesto de Salud Vistahermosa, el Puesto de Salud Fray Damián, el Puesto de Salud El Piloto, el Centro de Salud Primero de Mayo, el Centro de Salud Meléndez, el Puesto de Salud Alto Nápoles, el Puesto de Salud Lourdes, el Puesto de Salud Nápoles, el Puesto de Salud Polvorines, el Puesto de Salud Bellavista, el Centro de Salud Siloé, el Puesto de Salud Brisas de Mayo, el Puesto de Salud La Estrella, el Puesto de Salud La Sirena, el Puesto de Salud La Sultana, el Puesto de Salud Belén, el Centro de Salud Cascajal, el Puesto de Salud La Buitrera, el Puesto de Salud Pance, el Puesto de Salud Villacarmelo, el Puesto de Salud La Vorágine, el Puesto de Salud Felidia, el Puesto de Salud La Leonera, el Puesto de Salud Peñas Blancas, el Puesto de Salud Pichindé, el Puesto de Salud Saladito, el Puesto de Salud Golondrinas, el Puesto de Salud La Castilla, el Puesto de Salud La Paz Rural, el Puesto de Salud Montebello, el Puesto de Salud El Hormiguero, el Puesto de Salud Los Andes, el Puesto de Salud La Elvira, el Puesto de Salud Alto Aguacatal, el Puesto de Salud Alto del Rosario, el Puesto de Salud El Otoño, IPS LaMerced.

---

[1] Concejo de Santiago de Cali Acuerdo 106 de 2003 “POR EL CUAL SE DESCENTRALIZA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI, MEDIANTE LA CREACION DE LAS EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DECALI”

Características actuales

La Red de Salud de Ladera empresa social del estado de carácter Municipal, con patrimonio propio, autonomía administrativa y presupuestal, cuya Junta Directiva está presidida por un representante de la Alcaldía de Santiago de Cali. Cuenta con 38 IPS de baja complejidad habilitadas, con los servicios de: Promoción y Prevención, Consulta Médica General, Odontología, Laboratorio, Terapias Alternativas, Complementación Terapéutica, Urgencias, Radiología, Hospitalización Adulto y Pediátrica, Sala de cirugía, Ginecología y Obstetricia; y 146 trabajadores por nómina y 678 por contratación externa. Es considerada hoy en día la Empresa Social del Estado más grande del Municipio de Santiago de Cali, orienta su portafolio de servicios a la comunidad de la Ladera del Municipio de Santiago de Cali en las comunas 1, 3, 17, 18, 19, 20, y todos los corregimientos del área rural, exceptuando Navarro. Atiende una gran población subsidiada y población vulnerable sin capacidad de pago y busca el camino para mejorar la contratación con el régimen contributivo.

Su capacidad instalada es de 37 IPS distribuidas por comunas así:

Tabla N. 1
Comunas y Total de IPS Red de Salud de Ladera, diciembre de 2017

Comuna	1	3	17	18	19	20	RURAL	TOTAL
# IPS	3	2	1	6	1	6	18	37

Tabla N. 2
Detallado de IPS por Comunas de Red de Salud de Ladera, diciembre de 2017

COMUNA	TIPO	IPS
1	CENTRO DE SALUD	Terrón Colorado
	PUESTO DE SALUD	La Paz Urbana Vistahermosa
Total Comuna 1		2

3	HOSPITAL	Cañaveralejo
	PUESTO DE SALUD	San Pascual
Total Comuna 3		2
17	CENTRO DE SALUD	Primero de Mayo
Total Comuna 17		1
18	CENTRO DE SALUD	Meléndez
	PUESTO DE SALUD	Alto Nápoles Alto Polvorines Lourdes Nápoles Polvorines
Total Comuna18		6
19	PUESTO DE SALUD	Bellavista
Total Comuna 19		1
20	CENTRO DE SALUD	Siloe
	PUESTO DE SALUD	Belén Brisas de Mayo Estrella Sirena Sultana
Total Comuna 20		6
RURAL	PUESTO DE SALUD	Alto Aguacatal Buitrera Cascajal Felidia Golondrinas
		Hormiguero La Castilla La Elvira Leonera Los Andes Montebello Pance Paz Rural Peñas Blancas Pichinde Saladito Villacarmelo Vorágine
Total RURAL		**18**
Total Red de Salud de Ladera		**37**

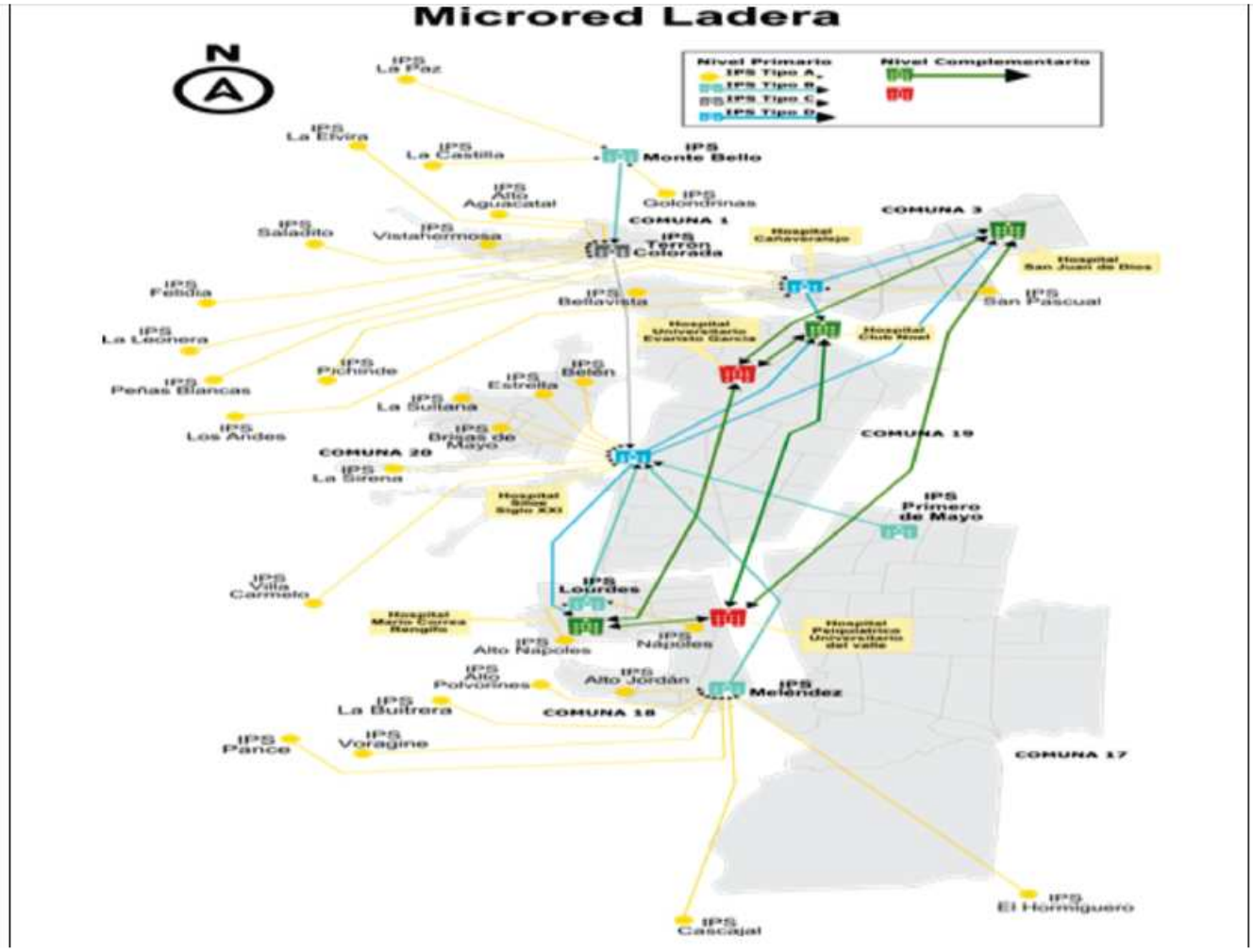
Tabla N. 3
Distribución de IPS por Tipo Red de Salud de Ladera, Diciembre de 2017

TIPO	Total
Hospital	1

Centro de Salud	4
Puesto de Salud	32
Total	**37**

Figura N.1

Distribución De Microred ESE Ladera.



De igual forma la Red de Salud de Ladera E.S.E cumple una labor docencia servicios en convenio con universidades e institutos tecnológicos.

3. CONTEXTO DE LAORGANIZACIÓN

COMPRENSION DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SUCONTEXTO

CUESTIONESINTERNAS

La Gerencia de la Red de Salud Ladera, mediante Acuerdo No. 115 de Abril de 2017, del plan de desarrollo de la Red de Salud de Ladera E.S.E, donde su busca el desarrollo de la empresa, en beneficio de la población y bajo una dinámica de crecimiento organizacional que posicione a la Red de Salud de Ladera como una de las empresas sociales del Estado lideres a nivel nacional, regional y local. además potencializar la capacidad institucional para responder de manera adecuada a las necesidades del Talento Humano mediante el desarrollo de acciones que favorezcan el mejoramiento evidente del entorno familiar, social y laboral del servidor, permitiéndole ampliar sus niveles de participación institucional, competencias (SER – HACER –SABER).

MISION DE LA POLITICA DE GESTION DEL TALENTO HUMANO:
Desarrollar competencias estructurales para el Talento Humano de la Red de Salud de Ladera E.S.E, de forma transversal a la organización con el acopio de los lideres de procesos basados en los principios orientadores de innovación, eficiencia, eficacia, humanización y sostenibilidad.

VISION DE LA POLITICA DE GESTION DEL TALENTO HUMANO: Para el año 2020 buscamos personas comprometidas con un servicio de salud más humano, que sean capaces de potencializar la capacidad institucional para responder de manera adecuada a las necesidades de nuestros usuarios, reinventando cada día los cánones de atención en salud del municipio de Santiago de Cali.

VALORES
La Institución cuenta con un Código de Ética y Buen gobierno, valores corporativos y principios éticos, establecidos en la plataforma estratégica. Cuyo objetivo es socializar los principios éticos básicos para el desarrollo del Talento Humano y contribuir a la adecuada convivencia durante el desarrollo del objeto social de la Red de Salud de Ladera, el que hacer empresarial, y velar por su cumplimiento.

- CULTURA

El objetivo general de la política de gestión del Talento Humano busca potencializar la capacidad institucional para responder de manera adecuada a las necesidades del Talento Humano mediante el desarrollo de acciones que favorezcan el mejoramiento evidente del entorno familiar, social y laboral del servidor, permitiéndole ampliar sus niveles de participación institucional, competencias (SER – HACER –SABER), vocación de servicio, mejoramiento de la calidad de Vida, motivación personal, y compromiso, generando un mejor clima organizacional que repercuta favorablemente en el desempeño individual y colectivo.

- CONOCIMIENTO

Desde el área de Gestión de Talento Humano se ha venido haciendo énfasis en el aporte en la especialización de los servicios de salud del primer nivel de atención, por parte del Recurso Humano de la entidad, hoy reconocidos Municipalmente, como profesionales, técnicos y auxiliares de excelentes competencias en el ámbito de la salud. Este reconocimiento se obtiene gracias a la sinergia con los líderes de todos los procesos, ejecutando un plan anual de capacitación que determina un componente de innovación **“FORMAR PARA ACTUAR”**

- DESEMPEÑO DE LA ORGANIZACION

El Plan de Desarrollo Institucional de la RED DE SALUD LADERA E.S.E fue elaborado con base en criterios como Eficiencia, Innovación, Marco Legal Mundial, Panamericano, Nacional, Departamental y Municipal en lo referente a planes de salud.

Sus indicadores incluyen lo establecido en la resolución 743 de 2013, según meta definida por el Ministerio de Salud y Protección Social, y los estratégicos planteados por la empresa. Los cuales abarcan 4 líneas estratégicas a saber:

1. Camino a la acreditación
2. Salud al campo
3. Fomento de la salud con enfoque de riesgo
4. IPS sostenibles, seguras y amigables con el usuario
5. Hospitales verdes
6. Con finanzas sanas avanzamos
7. Garantizar las buenas prácticas clínicas en la gestión

Para la vigencia 2017, la Red de Salud Ladera obtuvo un desempeño del 84.4% de acuerdo a la medición de su Plan de Desarrollo, donde se dio cumplimiento por encima de la meta a 27 indicadores de los 32 establecidos.

CUESTIONES EXTERNAS

- LEGAL

 Ley Estatutaria en salud, Ley 1751 de 2015.

Básicamente Trae diferentes beneficios para los usuarios, uno de ello es que la salud para los colombianos de ahora en adelante es un derecho fundamental, es decir, a nadie se le puede negar el acceso al servicio de salud y tienen derecho a un servicio oportuno, eficaz y de calidad.

 Política de atención integral en salud (PAIS), Resolución 0429 de2016
 Modelo de Atención Integral en Salud(MIAS)

Dentro de la Política de Atención Integral en Salud (PAIS), está el Modelo de Atención Integral en Salud (MIAS,) este modelo determina las prioridades del sector salud a largo plazo, y busca constituir "el marco para la organización y coordinación de actores e instituciones para garantizar que los ciudadanos accedan a servicios seguros, accesibles y humanizados".

 Rutas Integradas de Atención en Salud(RIAS)

El Ministerio de Salud y Protección Social ha realizado 17 Rutas Integradas en Salud de las principales enfermedades, en las que se especifica cómo debe ser la atención, y se clasifica de manera clara cuál debe ser el papel de cada actor, con el fin de mejorar la oportunidad, la seguridad y la calidad en la atención.

- TECNOLOGICO

Proyecto vive digital regional: historia clínica unificada. Sistema de información integral y unificado y Sistema de Interoperabilidad: sistemas propios, bases de datos, reportes y conexión a(SIVIGILA, PAI, SISVAN, MESS, Factores de riesgo, Bases de datos aseguramiento, entre otros) con 6 administrativas interconectadas por fibra óptica municipal (REMI) y 115 puntos de atención habilitados para consulta enlazados por cada E.S.E

- COMPETITIVO

 Organización de la Red de Prestadores de Servicios
 Especialización de servicios porESE
 Red publica de Cal icertificada

- SOCIAL

 Dinámica Poblacional
 Determinantes Sociales

- MERCCADO
  - Redes Integradas de Servicios
  - Contratación con EPS

- ECONOMICO
  - Sostenibilidad Financiera ESE
  - Flujo de Recursos del SGSSS
  - Formalización del empleo

MATRIZ DOFA

DEBILIDADES	FORTALEZAS
-tipo de vinculacion de personal -alta rotacion de personal asistencial -debil proceso de induccion y reinduccion -hospital cañaveralejono cumple nsr10 -educacion continuada no responde a las necesidades del personal -estructura organizacional jerarquizada -baja calidad en el registro de la informacion -falta de analisis prospectivo de la informacion -poca utilizacion de los datos epidemiologicos para la toma de deciciones -debilidad en seguimiento al riesgo de promocio y prevencion -procesos desarticulados -inexistencia de costos por actividad -debilidad en la comunicación interna -recursos insuficientes para la formalizacion del empleo -congestion en los servicios -inexistencia de un estudio de oferta y demanda -bebil aprovechamiento de los diferentes canales de comunicación con el usuario -baja implementación de las RIAS. -no se cuenta con un auditorio adecuado para capacitaciones y otros eventos.	-cobertura geografica en area urbana y rural con 37 ips -3 servicios de urgencias -sistema de informacion integrado -conectividad en 26 ips mediante fibra optica -programas de diagnostico de deteccion de cancer fortalecidos -ips rurales con modalidad de telesalud -programa de salud al campo -modernizacion de mobiliario clinico -2 unidades moviles -certificacion internacional como hospital verde -programas de salud con reconocimiento nacional -alianzas estrategicas con organismos internacionales para fortalecimiento de programas de salud -convenios docencia servicio con instituciones educativas -interaccion permanente con los actores comunitarios -compromiso de la gerencia con el sgc -modelo de atencion a victimas del conflicto armado -sistema integrado de gestion en salud -fortalecimiento del programa de seguridad del paciente -servicios certificados bajo la norma iso 9001:2015 -realizacion de eventos a nivel local, regional y nacional -gestion de proyectos estratégicos -servicio logístico de trasnsporte de muestras a través de Drones. - funcionamiento de la nueva IPS Siloe siglo XXI. -ajuste del mapa de procesos institucional a los cambios actuales del sistema de salud. -apertura institucional a la medicina holística.

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
-cambios normativos que fortalecen el conceptode territorio -unificación de historia clínica para cali proyectovive regional -priorización inversión en zona rural por parte del municipio -oportunidad de utilización de multiples canales de comunicación con el usuario -fortalecimiento de la marca red de salud ladera a través de servicios diferenciados (salud al campo y telesalud) -formalización del empleo para cargosmisionales -posibilidad de contratación con EAPBcontributivas -integración con las EAPB -la participación de la ESE en la conformcion de las redes integradas	-constantes cambio de normatividad -ingreso de nuevos actores a la baja complejidad - integración vertical de las ipssubsidiadas - papel dominante de las EAPB enla contratación - crisis del sectorsalud - crisis financieras de lasaseguradoras -formación actual de los nuevos profesionales de la salud - sistema de referencia y contrarreferenciamunicipal - centralización del flujo de recursos delsistema -no contar con datos demográficos completos -bases de datos desactualizadas de las EAPB -contratación con las EAPB tardia (negociaciones dilatadas)

ESTRAGEGIAS DEFINIDAS POR LA ALTA DIRECCION

- Implementación de la Ruta Integrada de atención de cáncer de cuello uterino, cáncer de mama y materno perinatal
- Mejorar las condiciones laborales del personal que presta los servicios en los proceso misionales.
- Piloto para la implementación de la estrategia de atención primaria en salud en la comuna 20.

.

COMPRENSION DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTESINTERESADAS

PARTES INTERESADAS	REQUISITOS	EXPECTATIVAS
USUARIOS	HUMANIZACION EN LA ATENCION OPORTUNIDAD ACCESIBILIDAD PORTAFOLIO AMPLIO	Calidez en la atención
EPS SUBSIDIADAS EPS CONTRIBUTIVAS	HABILITACION SERVICIOS PORTAFOLIO DE SERVICIOS INDICADORES DE CALIDAD POLIZA RESPONSABILIDAD CIVIL MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS CAPACIDAD INSTALADA METAS PYP	Cumplimiento de metas de pyp Cumplimiento indicadores de calidad (oportunidad, accesibilidad) Satisfacción usuario
UNIVERSIDADES	CAPACIDAD INSTALADA SUFICIENTE AMPLIO PORTAFOLIO DE SERVICIOS BUEN FLUJO DE PACIENTES	Cumplir con los objetivos de las practicas
ENTES DE CONTROL	CUMPLIMIENTO LEGAL Y NORMATIVO	Rendición oportuna de informes

4. DIRECCIONAMIENTOESTRATEGICO

Principios Orientadores del DireccionamientoEstratégico.

- **Innovación**: impulsar la creatividad como eje de la cultura organizacional de la institución, generando resultados innovadores, que sean aplicables a la organización y beneficien a nuestros usuarios, como clave para el cumplimiento de nuestro compromiso con el progreso y la competitividad.

- **Eficiencia:** Procesos simplificados y armónicos, para lograr impacto en la calidad de vida de los usuarios al menor costo “aprendiendo a vivir mejor con lo quetenemos”.

Humanización de los servicios: Promover la humanización como eje transversal en la prestación de los servicios, con el fin de lograr el mejoramiento continuo en la atención de nuestros usuarios y en la imagen institucional, fundamentados en la sensibilización, fomento de la cultura de servicio orientada al usuario, la información y comunicación permanente.

- **Sostenibilidad:** Realizar acciones tendientes a generar la cultura del ahorro, garantizar el ingreso oportuno de los recursos y aumentar nuestra oferta deservicios.
- **Complementariedad y concurrencia**. Articulación completa con la Secretaria de Salud Pública Municipal y las EPS para complementar con acciones y recursos el logro del goce del derecho a la salud de nuestros usuarios.

- **Participación social.** Proceso social inherente a la salud y desarrollo, a través del cual los grupos comunitarios, organizaciones, instituciones, sectores y actores sociales de todos los niveles, intervienen en la identificación de necesidades o problemas de salud y se unen para diseñar y poner en práctica las soluciones o acciones a seguir.

- **Enfoque diferencial**. Reconocemos que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, raza, etnia, riesgo asociados a un estado biológico o patológico crónico, condición de discapacidad, víctimas de la violencia y desmovilizados para las cuales ofreceremos especiales garantías, encaminados a la eliminación de las situaciones de discriminación ymarginación.

- **Responsabilidad ambiental:** Prevención de los riesgos de contaminación derivados de las

actividades desarrolladas y ejecución de acciones ambientales para el aprovechamiento, ahorro y uso eficiente de los recursos naturales, contribuyendo a minimizar el impactoambiental

Visión

Ser reconocidos como una empresa social del estado exitosa en el cuidado de la salud de la población, innovadora en sus procesos y servicios, que garantiza a sus usuarios y familias una atención con calidad y comprometida con su salud.

Misión

Somos la Empresa Social del Estado comprometida con el cuidado holístico de la salud; brindando cuidado especial al ser humano en su ciclo de vida. Llevamos la salud al campo y a la ladera de Santiago de Cali, con los más altos estándares de calidad, innovación y responsabilidad ambiental, aportando a la disminución de las inequidades en salud.

POLÍTICA DECALIDAD

La Red de Salud de Ladera E.S.E propende por la satisfacción de nuestros usuarios y clientes ofreciendo servicios con calidad; cumpliendo con los requisitos acordes a la legislación vigente y los de la empresa, manteniendo un sistema administrativo y financiero sostenible. a través del uso eficiente de tecnologías, talento humano idóneo y comprometido con el mejoramiento continuo, promoviendo la defensa del medio ambiente, la cultura de responsabilidad social y el respeto de lo público.

Objetivos Estratégicos de Calidad

El análisis de la plataforma estratégica definida, junto la política de seguridad del paciente y alineados con el plan nacional de mejoramiento de la calidad; fueron insumos para la revisión y discusión de los objetivos institucionales de calidad, de la cual surgen las siguientes reformulaciones:

- ✓ Promover ajustes en materia de calidad que impulsen la humanización, la seguridad, la coordinación y la transparencia que promuevan la recuperación de la confianza en la red de salud de ladera.

- ✓ Impulsar el enfoque sistémico en la gestión administrativa y clínica para fomentar las buenas prácticas que favorezcan el mejoramiento continuo y contribuyan al logro de los resultados en salud dispuestos en el Plan De desarrollo institucional el cual esta lineado con el plan decenal.

- ✓ Apoyar y fomentar la excelencia e innovación en la red de salud ladera para así mejorar y mantener la calidad en la prestación de los servicios.

- ✓ Incentivar la gestión del conocimiento mediante el fomento del aprendizaje, innovación e investigación, para orientar la toma de decisiones y la definición de políticas institucionales que fortalezcan la calidad y la humanización.

- ✓ Contribuir con la calidad de la atención en salud mediante la ejecución y seguimiento de un programa de auditorías de mejoramiento continuo.

Valores Corporativos

AMOR

Es un sentimiento mutuo que se despierta de los servidores hacia la red de salud de ladera y desde la misma hacia estos, manifestados en el amor que cada uno siente al realizar su labor, encontrando seguridad, realización personal, crecimiento y sentido de pertenencia.

Seguridad: Sentir el respaldo de una empresa fuerte, con futuro, organizada en proceso de mejora continua y crecimiento.

Realización personal: Al encontrar que las actividades que se realizan en la red de salud ladera, satisfacen a las personas al brindar día a día sus conocimientos y ponerlos al servicio de la población vulnerable que lo requiere; logrando de esta manera desarrollar sus destrezas profesionales y personales en el desempeño de sus tareas.

Sentido de pertenencia: Orientado al amor que sentimos por nuestra empresa y el trabajo que realizamos en ella, sintiendo como nuestro cada logro obtenido

GOCE

Es la sensación de bienestar que se alcanza cuando las actividades que desarrollamos en la Red de Salud Ladera superan nos satisfacen a nivel personal y grupal.

SIGNIFICADO

Es la capacidad que tenemos de brindar un servicio acorde a los principios, y deberes de la organización, como parte de nuestra realización personal y profesional.

PROYECCIÒN

El desarrollo de nuestras actividades cotidianas orientadas a la satisfacción de las necesidades y demandas de los clientes internos y/o externos, nos permite trascender cada vez en todas las dimensiones de nuestro ser.

Principios éticos

Comportamientos visibles del Amor:

Respeto:

En la red de salud de ladera el respeto mutuo entre la empresa y el grupo humano que lo conforman facilita un mejor desempeño laboral, manifestado así:

Valoramos la opinión de nuestros compañeros. Trabajamos en equipo, somos tolerantes y objetivos. Tenemos consideración por los sentimientos de los demás.

Nos preocupamos por los derechos de nuestros compañeros/usuarios. Prestamos un servicio tal como merece ser recibido.

Desarrollamos nuestra actividad acorde con nuestras expectativas, principios morales y las necesidades personales de la empresa y de la comunidad.

Confianza:

La Confianza se basa en la credibilidad que generamos en nuestros clientes internos y externos garantizando que todo nuestro potencial profesional y humano este al alcance de todos los que lo necesitan.

Sabemos y somos conscientes que al ofrecer servicios de calidad con oportunidad, accesibilidad, pertinencia, seguridad y continuidad nuestros usuarios obtendrán una mejor calidad de vida que nos

hará confiar en nosotros.

Nos esforzamos por mantener relaciones de respeto con los demás.
Participamos en la construcción del futuro de la empresa y creemos que las acciones son consecuentes con lo expresado en el direccionamiento de la empresa.
La red nos apoya en nuestro desarrollo personal y profesional, creando mecanismos que nos permitan la generación de ideas e innovación de nuestro trabajo diario.

Transparencia:
Conocemos nuestras responsabilidades las asumimos, y cumplimos con sinceridad, lealtad, entrega y entusiasmo en la actividad que desarrollamos.
Nuestros actos y acciones están dirigidos al cumplimiento de la razón de ser de la empresa. Utilizamos los recursos físicos y financieros para los fines asignados.

Comunicación:
Todas las personas de la empresa conocemos lo que se hace a todo nivel, nos comunicamos de una forma clara y precisa para obtener los resultados que esperamos de los demás.

Solidaridad:
Colaboramos constantemente en forma voluntaria sirviendo a los usuarios externos e internos como parte de nuestra satisfacción personal.

Responsabilidad:
Todo el personal de la empresa responde por su trabajo y/o acciones asumiéndola con madurez.

Cumplimos con nuestros deberes y obligaciones, con compromiso, agilidad, eficiencia y eficacia para brindar a los usuarios una atención excelente y lograr el cumplimiento de las metas de la empresa.

Comportamientos visibles del Goce.

Realizamos nuestras acciones con pasión y sentido de pertenencia.
Nos complace trabajar con responsabilidad, creatividad e

innovación.
Nos agrada cumplir nuestros deberes y obligaciones de manera ágil, dinámica y oportuna.

Comportamientos visibles significado:

Siempre procuramos un ambiente de trabajo agradable, limpio, ordenado y cálido, sintiéndonos parte activa del mismo.
Realizamos nuestras actividades cotidianas con entrega compromiso y sentido de pertinencia.
Manifestamos nuestro sentir y entender, en procura de contribuir activamente en el crecimiento de la empresa.

Comportamientos visibles proyección
Nuestro trabajo se ve reflejado en el bienestar y la salud de nuestros usuarios.
La realización de nuestras labores cotidianas en la empresa contribuyen a fortalecerla y permite el crecimiento a futuro.
Es importante el crecimiento de la empresa y a la par el desarrollo personal y profesional de los miembros que la conforman.
Propiciar el desarrollo del talento humano, proyecta el mejoramiento continuo institucional dando como resultado dando como resultado una empresa que es identificada por la calidad de los servicios que presta.

Cada uno de los miembros de la empresa se siente seguro y estable, para proyectarse como individuo, con sentido de pertenencia que proyecta la empresa.

La Red de Salud de Ladera tiene diseñada una herramienta para medir de manera eficiente, eficaz y oportuna las conductas y comportamientos de cultura organizacional, actualmente, como mecanismo de medición se aplica en cada área de trabajo una encuesta de clima organizacional que nos permite evaluar la satisfacción de los servidores públicos, teniendo como base la orientación organizacional, administración del talento humano, estilo de dirección, comunicación e integración, trabajo en equipo, capacidad profesional y medio ambiente; una vez identificados los factores críticos en la organización se realiza un análisis y posteriormente se genera un plan de mejora.

Hasta el momento los indicadores para medir los comportamientos visibles del código de ética de la red de salud de ladera se están midiendo a través de la encuesta de clima organizacional.

5. LIDERAZGO DE LADIRECCION

La Red de Salud de Ladera ESE, buscando asegurar la satisfacción de sus Clientes, ha establecido un Sistema de Gestión de Calidad acorde con lo establecido en la Ley 872 de 2003, la NTC ISO 9001:2015, *el Decreto 1011 de Abril 3 de 2006 con todas las resoluciones que hacen alusión al desarrollo de los componentes del sistema obligatorio de garantía de calidad. y el Decreto 943 de 2014 mediante el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2014 además del decreto 1499 del 2017 Modelo Integrado De Planeación y Gestión.*

La gerencia convencida de que este es el mejor camino para cumplir con el objetivo propuesto está comprometida y garantiza la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, aportando los recursos necesarios para el mejoramiento continuo de los procesos.

En tal sentido, es responsabilidad y compromiso gerencial facilitar el despliegue de la política, los objetivos de calidad y exigir su cumplimiento.

El área de Planeación *es la encargada de administrar* el Sistema de Gestión de la Calidad *de la empresa*, coordina y efectúa un seguimiento y revisión al desarrollo de todas las actividades que conducen al logro de los compromisos expuestos dentro de la Política de Calidad y los objetivos de calidad, señalados en este Manual.

6. DESCRIPCION DEL SISTEMA DE GESTION DECALIDAD

El Sistema de Gestión de calidad de la Red de Salud de Ladera E.S.E. se ha configurado considerando la nueva estructura organizacional con enfoque en procesos de Direccionamiento, Misional, Apoyo y evaluación según su función dentro del Sistema.

1. Procesos de Direccionamiento

Procesos cuyo propósito es dar orientación y lineamiento de la institución y son los siguientes:

1	**Planeacion**
2	**Gestion de Calidad**
3	**Gestión Clínica**

2. ProcesosMisionales

Procesos relacionados con la misión institucional

1	**Ambulatorio**
2	**Fomento de la salud**
3	**Recuperación de la salud**
4	**Apoyo diagnostico**
5	**Hospitalización**
6	**Urgencias**
7	**Farmacia**
8	**Ambulatorio**
9	**Atención al Usuario Participación social**

3. Procesos deApoyo

Procesos cuyo propósito es proveer los recursos necesarios para el normal funcionamiento de los procesos

1	**Gestión de Ingresos**
2	**Financiera**
3	**Gestión Información**
4	**Talento Humano**

5	**Compras y Almacén**
6	**Ambiente físico.**
7	**Gestión ambiental**
8	**Gestión Jurídica**

1. Procesos de Evaluación y control

Procesos cuyo propósito es medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y mejora de la eficacia y eficiencia

1	**Control Interno**
2	**Control interno disciplinario**

MAPA DE PROCESOS



Elaborado Por:	Revisado por:	Aprobado Por:
JENNIFER CRUZ TRUQUE Responsable de Calidad	STEVEN ZAPATA F. Jefe oficina de Planeación	JAVIER FERNANDO COLORADO A. Gerente

REGISTRO DE CAMBIOS Y REVISIONES				
REVISIÓN #	**FECHA**	**PÁGINA**	**SOLICITANTE**	**COMENTARIOS**
1	18 de mayo de 2010	Todas	Calidad y Sistemas Integrados	Inclusión Capitulo 27 Caracterización Laboratorio.
3	25 de enero de 2011	Todas	Planeación	Modificación revisiones y fechas de emisión Capitulo 7 y 21
3	05 de julio de 2011	Todas	Planeación	Modificación revisiones y fechas de emisión Capitulo 9,11, 19, 20 y 25
4	11 de noviembre de 2011	2	Planeación	Inclusión Capitulo 28 Caracterización Odontología
5	31 de julio de 2014	Todas	Planeación	Modificación revisiones y fechas de emisión Capitulo 1, 2, 4 y 7
6	1 de diciembrede 2014	Todas	Planeacion	Actualización todos los capítulos.
7	12 enero 2016		Planeación y calidad	Unificación capítulos en uno solo CAL-man-001
8	30 de mayo2017	todas	Planeación y calidad	Actualización norma iso 9001 version 2015.
9	30 de junio 2018	todas	Planeación y calidad	Actualización de los capitulos