

**1. TABLA DE CONTENIDO**

<b>CAP.</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>CODIGO</b>	<b>FECHA ACTUALIZ.</b>
0	Portada	No aplica	
1	Tabla de Contenido	1-12-01-CAL-man-001	1/12/2014
2	Objeto y Alcance del Manual de Calidad	1-12-01-CAL-man-001	1/12/2014
3	Presentación de la empresa	1-12-01-CAL-man-001	1/12/2014
4	Direccionamiento Estratégico	1-12-01-CAL-man-001	1/12/2014
5	Compromiso de la Dirección	1-12-01-CAL-man-001	1/12/2014
6	Descripción del Sistema de Gestión de Calidad	1-12-01-CAL-man-001	1/12/2014
7	Mapa de Procesos	1-12-01-CAL-man-001	1/12/2014
8	Caracterización Direccionamiento estratégico	1-12-01-CAL-man-002	1/12/2014
9	Caracterización Planeación	1-12-01-CAL-man-003	6/11/2014
10	Caracterización Gestión de Calidad	1-12-01-CAL-man-004	Eliminada
11	Caracterización Gestión de contratación y Mercadeo.	1-12-01-CAL-man-005	1/12/2014
12	Caracterización UA Gestión de Registro y Facturación	1-12-01-CAL-man-006	1/12/2014
13	Caracterización de proceso Promoción y prevención	1-12-01-CAL-man-007	Eliminada
14	Caracterización de proceso Atención asistencial	1-12-01-CAL-man-008	Eliminada
15	Caracterización de proceso Servicio de Información al Usuario	1-12-01-CAL-man-009	1/12/2014
16	Caracterización Gestión Infraestructura y Mantenimiento	1-12-01-CAL-man-010	1/12/2014
17	Caracterización Gestión de Comunicaciones	1-12-01-CAL-man-011	1/12/2014
18	Caracterización Gestión Jurídica	1-12-01-CAL-man-012	1/12/2014
19	Caracterización Gestión de Compras y Almacén	1-12-01-CAL-man-013	1/12/2014
20	Caracterización Gestión Ambiental	1-12-01-CAL-man-014	1/12/2014
21	Caracterización Gestión de Talento Humano	1-12-01-CAL-man-015	1/12/2014
22	Caracterización Gestión de Sistemas de Información	1-12-01-CAL-man-016	1/12/2014

<b>CAP.</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>CODIGO</b>	<b>FECHA ACTUALIZ.</b>
23	Caracterización Gestión Financiera	1-12-01-CAL-man-017	1/12/2014
24	Caracterización de proceso Vigilancia Epidemiológica.	1-12-01-CAL-man-018	Eliminada
25	Caracterización Control Interno.	1-12-01-CAL-man-019	1/12/2014
26	Caracterización de proceso Control Interno Disciplinario	1-12-01-CAL-man-020	Eliminada
27	Caracterización Apoyo Diagnóstico	1-12-01-CAL-man-027	1/12/2014
28	Caracterización Salud Oral	1-12-01-CAL-man-028	1/12/2014
29	Caracterización Atención Integral a la Mujer	1-12-01-CAL-man-030	1/12/2014
30	Caracterización Salud Sexual y Reproductiva	1-12-01-CAL-man-031	1/12/2014
31	Caracterización Atención Integral al Adulto y Enfermedades crónicas	1-12-01-CAL-man-032	1/12/2014
32	Caracterización Atención Integral a la Infancia	1-12-01-CAL-man-033	1/12/2014
33	Caracterización Urgencias y Hospitalización	1-12-01-CAL-man-034	1/12/2014
34	Caracterización Complementación Terapéutica	1-12-01-CAL-man-035	05/08/2014
35	Caracterización Atención Psicosocial	1-12-01-CAL-man-036	1/12/2014
36	Caracterización Cirugía	1-12-01-CAL-man-037	1/12/2014
37	Caracterización Telesalud	1-12-01-CAL-man-038	1/12/2014
38	Caracterización Gestión Social y Convenios	1-12-01-CAL-man-039	1/12/2014
39	Caracterización Atención médica general y especializada	1-12-01-CAL-man-040	1/12/2014
40	Caracterización Salud Familiar	1-12-01-CAL-man-041	1/12/2014
41	Caracterización Innovación y Desarrollo	1-12-01-CAL-man-042	1/12/2014
42	Caracterización Servicio Farmacéutico	1-12-01-CAL-man-043	1/12/2014
43	Caracterización Gestión de Bienes e Inventario	1-12-01-CAL-man-044	1/12/2014
45	Caracterización Gestión Documental	1-12-01-CAL-man-045	1/12/2014
Anexo:			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organigrama</li> <li>2. Nombramiento del representante de la Dirección</li> <li>3. Matriz de correlación de procesos vs. Requisitos NTC ISO 9001:2008</li> <li>4. Matriz de correlación de procesos vs. Requisitos MECI 1000:2005</li> </ol>			

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	1-12-01-CAL-man-001	
		Fecha actualización:	12/01/2016
		Revisión No.	7
		Página: 3/ 19	

## **2. OBJETO Y ALCANCE DEL MANUAL DE CALIDAD**

### **2.1.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 9001:2008 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.

### **2.2.ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**

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)

La prestación del servicio salud de Laboratorio Clínico de bajo grado de Complejidad, en la IPS Siloe y el Hospital Básico Cañaveralejo, la toma de muestras de laboratorio de la IPS Primero de Mayo y Meléndez; la prestación de servicio de Salud Oral en las IPS Siloe, Primero de mayo, Meléndez, Terrón Colorado y el Hospital Cañaveralejo; la prestación de servicios de salud de bajo grado de complejidad del Servicio de Complementación Terapéutica (terapia física, fonoaudiología (terapia del lenguaje), terapia ocupacional y respiratoria) en las IPS Meléndez, Primero de Mayo y Terrón Colorado, le aplican los requisitos establecidos en la NTC-ISO 9001:2008.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	1-12-01-CAL-man-001	
		Fecha actualización:	12/01/2016
		Revisión No.	7
		Página: 4/ 19	

### 2.3.EXCLUSIONES

Se ha determinado realizar las siguientes exclusiones de la NTC-ISO 9001:2008

**7.3 Diseño y Desarrollo:** Porque la Red de Salud de Ladera E.S.E., no diseña ni desarrolla servicios, los servicios de salud se prestan siguiendo las estándares, normas y procedimientos adoptados nacional e Internacionalmente.

Tal exclusión no afecta la capacidad o responsabilidad de la empresa para proporcionar servicios/productos que cumplan con los requisitos del cliente y los reglamentos aplicables.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		<b>1-12-01-CAL-man-001</b>	
			Fecha actualización:	12/01/2016
	Revisión No.	7		
	Página: 5/ 19			

### 3. PRESETACION DE LA EMPRESA

#### ***Origen y constitución<sup>1</sup>***

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 La Merced.

#### ***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

<sup>1</sup> 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 DE CALI"

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	1-12-01-CAL-man-001	
		Fecha actualización:	12/01/2016
		Revisión No.	7
		Página: 6/ 19	

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 38 IPS distribuidas por comunas así:

**Tabla N. 1**  
**Comunas y Total de IPS Red de Salud de Ladera, diciembre de 2015**

COMUNA	IPS
1	3
3	3
17	1
18	6
19	1
20	6
RURAL	18
<b>Total</b>	<b>38</b>

**Tabla N. 2**  
**Detallado de IPS por Comunas de Red de Salud de Ladera, diciembre de 2015**

COMUNA	TIPO	IPS
1	CENTRO DE SALUD	Terrón Colorado
	PUESTO DE SALUD	La Paz Urbana Vistahermosa
<b>Total Comuna 1</b>		3
3	HOSPITAL	Cañaveralejo
	PUESTO DE SALUD	San Pascual
	PUESTO DE SALUD	La Merced
<b>Total Comuna 3</b>		3
17	CENTRO DE SALUD	Primero de Mayo
<b>Total Comuna 17</b>		1
18	CENTRO DE SALUD	Meléndez
	PUESTO DE SALUD	Alto Nápoles Alto Polvorines Lourdes Nápoles Polvorines
<b>Total Comuna 18</b>		6
19	PUESTO DE SALUD	Bellavista
<b>Total Comuna 19</b>		1
20	CENTRO DE SALUD	Siloe
	PUESTO DE SALUD	Belén Brisas de Mayo Estrella Sirena Sultana
<b>Total Comuna 20</b>		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
<b>Total RURAL</b>		<b>18</b>
<b>Total Red de Salud de Ladera</b>		<b>38</b>

**Tabla N. 3**  
**Distribución de IPS por Tipo Red de Salud de Ladera, diciembre de 2015**

TIPO	Total
Hospital	1
Centro de Salud	4
Puesto de Salud	33
<b>Total</b>	<b>38</b>

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

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	1-12-01-CAL-man-001	
		Fecha actualización:	12/01/2016
		Revisión No.	7
		Página: 8/ 19	

## 4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

### Principios Orientadores del Direccionamiento Estratégico.

- **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 que tenemos”.
- **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 de servicios.
- **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 y marginación.



	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	1-12-01-CAL-man-001	
		Fecha actualización:	12/01/2016
		Revisión No.	7
		Página: 9/ 19	

- **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 impacto ambiental

## Visión

Ser reconocidos en el año 2015 como la empresa líder en el Suroccidente colombiano en la prestación de servicios de salud de baja complejidad basados en los más altos estándares de calidad, innovación y la tecnología aplicada a nuestro sector.

## Misión

Somos la Empresa Social del Estado líder en la prestación de servicios de salud en el municipio de Santiago de Cali, que aporta en la intervención de los determinantes sociales para transformar la calidad de vida de la población.

## Política de Calidad

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 actualizado, mejorando continuamente nuestros procesos de atención, comprometidos con la prevención y el control de factores de riesgos ocupacionales, procurando un lugar de trabajo seguro y saludable; asegurando la prevención, minimización y control de efectos ambientales negativos derivados de la prestación de los servicios de la empresa, al igual que el uso racional de los recursos naturales.

## Valores Corporativos

AMOR

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	1-12-01-CAL-man-001	
		Fecha actualización:	12/01/2016
		Revisión No.	7
		Página: 10/ 19	

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.

### *PROYECCIÓN*

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.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	1-12-01-CAL-man-001	
		Fecha actualización:	12/01/2016
		Revisión No.	7
		Página: 11/ 19	

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.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	1-12-01-CAL-man-001	
		Fecha actualización:	12/01/2016
		Revisión No.	7
		Página: 12/ 19	

**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

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	1-12-01-CAL-man-001	
		Fecha actualización:	12/01/2016
		Revisión No.	7
		Página: 13/ 19	

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.

### **Objetivos Estratégicos de Calidad**

El análisis de la plataforma estratégica definida, fueron insumos para la revisión y discusión de los objetivos institucionales de calidad, de la cual surgen las siguientes reformulaciones:

1. Implementar el Sistema Único de Acreditación en Salud con enfoque al usuario y su familia, prestando servicios de salud con los más altos estándares de calidad, con el fin de ser la primera ESE de baja complejidad acreditada del Municipio de Santiago de Cali
2. Brindar servicios de salud cálidos, fortaleciendo la atención individual y colectiva, mediante la implementación de la estrategia de atención primaria en salud, para lograr una cultura del autocuidado, que trascienda a la familia y a la comunidad, eliminando toda desigualdad evitable en la atención de nuestros usuarios.
3. Implementar un modelo de participación en la Red de Salud de Ladera, enfocado a consolidar la intervención proactiva de la comunidad en el proceso salud-enfermedad, fortaleciendo el modelo de atención comunitario de la estrategia de atención primaria en salud.
4. 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, 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.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>1-12-01-CAL-man-001</b>	
		Fecha actualización:	12/01/2016
		Revisión No.	7
		Página: 14/ 19	

5. Fomentar el crecimiento organizacional, apoyado en los niveles de innovación, absorción de tecnologías, desarrollo de estrategias y recursos para la gestión de proyectos, la responsabilidad ambiental y el fortalecimiento institucional evaluando todos los procesos en términos de eficiencia, con el fin de mejorar la prestación del servicio

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	1-12-01-CAL-man-001	
		Fecha actualización:	12/01/2016
		Revisión No.	7
		Página: 15/ 19	

## 5. COMPROMISO DE LA DIRECCION

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 9001:2008, *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.*

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.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	1-12-01-CAL-man-001	
		Fecha actualización:	12/01/2016
		Revisión No.	7
		Página: 16/ 19	

## 6. DESCRIPCION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

El Sistema de Gestión de calidad de la Red de Salud de Ladera E.S.E. se ha configurado considerando la nueva estructura organizacional bajo Unidades Estratégicas de Negocio y de Apoyo, Evaluación y Gerencial según su función dentro del Sistema.

### 1. Unidades Estratégicas Gerenciales

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

1	<b>Direccionamiento estratégico*</b>
2	<b>Planeación*</b>

### 2. Unidades Estratégicas de Negocio - Misionales

Procesos relacionados con la misión institucional

1	<b>Apoyo Diagnostico*</b>
2	<b>Salud Oral*</b>
3	<b>Complementación Terapéutica*</b>
4	<b>Atención Psicosocial*</b>
5	<b>Cirugía</b>
6	<b>Atención integral al niño</b>
7	<b>Atención integral a la Mujer</b>
8	<b>Salud Sexual y reproductiva, adolescente y joven</b>
9	<b>Atencion al Adulto mayor y enfermedades crónicas no transmisibles</b>
10	<b>Salud Familiar y comunitaria</b>
11	<b>Telesalud</b>
12	<b>Gestión Social y convenio</b>
13	<b>Urgencias yHospitalizacion</b>
14	<b>Atencion medica general y especializada</b>



	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	1-12-01-CAL-man-001	
		Fecha actualización:	12/01/2016
		Revisión No.	7
		Página: 17/ 19	

### 3. Unidades de Apoyo

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

1	<b>Gestión de Infraestructura y Mantenimiento*</b>
2	<b>Gestión de comunicaciones</b>
3	<b>Gestión Jurídica</b>
4	<b>Gestión de Compras y Almacén*</b>
5	<b>Gestión Ambiental</b>
6	<b>Gestión de Talento Humano*</b>
7	<b>Gestión de Sistemas de Información*</b>
8	<b>Gestión Financiera</b>
9	<b>Gestión de Registro y Facturación</b>
10	<b>Gestión de Mercadeo y Contratación</b>
11	<b>Innovación y Desarrollo</b>
12	<b>Atencion y Orientación al usuario*</b>
13	<b>Gestión de Bienes e inventario</b>
14	<b>Gestión Documental</b>
15	<b>Servicio Farmacéutico</b>

### 4. 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	<b>Control Interno</b>
---	------------------------

Nota:

\* Procesos que se incluyen dentro del alcance de la certificación ISO 9001

7. MAPA DE PROCESOS





# MANUAL DE CALIDAD

1-12-01-CAL-man-001

Fecha actualización: 12/01/2016

Revisión No. 7

Página: 19/ 19

Elaborado Por:  MONICA RENGIFO A. Responsable de Calidad	Revisado por:  STEVEN ZAPATA F. Jefe oficina de Planeación	Aprobado Por:  JAVIER FERNANDO COLORADO A. Gerente (E)
---	---	---

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 diciembre de 2014	Todas	Planeacion	Actualización todos los capitulos.
7	12 enero 2016		Planeación	Unificación capítulos en uno solo CAL-man-001

Elaborado Por:  MONICA RENGIFO A. Responsable de Calidad	Revisado por:  STEVEN ZAPATA F. Jefe oficina de Planeación	Aprobado Por:  JAVIER FERNANDO COLORADO A. Gerente (E)
---	---	---

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 diciembre de 2014	Todas	Planeacion	Actualización todos los capitulos.
7	12 enero 2016		Planeación	Unificación capítulos en uno solo CAL-man-001