

GERENCIA

RESOLUCIÓN N° 0663 -

"Por medio de la cual se deroga la Resolución Interna N° 0318 de Mayo del año 2013" y se adopta la Política y Objetivos de Calidad de la ESE Hospital San Jose del Guaviare y se dictan otras disposiciones"

El Gerente Encargado de la E.S.E HOSPITAL SAN JOSE DEL GUAVIARE, en uso de sus facultades legales y en virtud del Decreto No. 306 del 17 de febrero de 2016, con prorroga mediante el Decreto No 089 del 31 de Marzo de 2016, Posesionado mediante Acta No 713 del 22 de Febrero de 2016 y prorrogada mediante Decreto No. 147 del 30 junio de 2016 emanadas por la Gobernación del Guaviare; Y

CONSIDERANDO

Que el Gobierno Nacional creo mediante la Ley 872 de 2003, el Sistema de Gestión de Calidad aplicable a la Rama Ejecutiva del Poder Público y a otras entidades prestadoras de servicios, como una herramienta de gestión sistemática, transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.

Que mediante el Decreto 4110 de 2004, el Gobierno Nacional reglamentó la Ley 872 de 2003 y adoptó la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública- NTCGP 1000:2004.

Que mediante el Decreto 4485 de 2009 el Gobierno Nacional adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública NTCGP 1000:2009

Que el Sistema de Gestión de Calidad, norma NTCGP 1000:2009 establece como requisito en el capítulo 4.2 gestión documental, 4.2.1 generalidades, inciso a) declaraciones documentadas de una política de calidad y de los objetivos de la misma.

Que el Sistema de Gestión de Calidad, norma NTCGP 1000:2009 establece como requisito en el capítulo 5 responsabilidad de la Dirección, 5.1 compromiso de la Dirección, inciso b) la determinación de la Política de Calidad.

Que el Sistema de Gestión de Calidad, norma NTCGP 1000:2009 establece como requisito, en el capítulo 5.3 denominado Política de Calidad, que la alta Dirección debe asegurar que la Política de Calidad, a) sea adecuada al objeto para el cual fue creada la entidad; b) sea coherente con el plan de desarrollo, los planes sectoriales y de desarrollo administrativo, el Sistema de Control Interno, los planes estratégicos sectoriales; c) incluya un compromiso de cumplir con los requisitos de sus clientes, de mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad, y dentro del marco de su función, de contribuir al logro de los fines esenciales del Estado, definidos



GERENCIA

constitucionalmente; **d)** Proporcione un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad; **e)** sea comunicada a todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas dentro de la entidad, y sea entendida por ellos; y **f)** sea revisada para su adecuación continua.

Que el Sistema de Gestión de Calidad, norma NTCGP 1000:2009 establece como requisito, en el numeral 5.4.1 denominado Objetivos de la calidad, que la alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluidos aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto y/o servicio, se establezcan en las funciones y niveles pertinentes dentro de la entidad. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.

Que las necesidades de los usuarios están centrados en la atención humanizada, oportuna y confiable; donde la minimización del riesgo juega un papel importante en la seguridad del paciente, siendo este un requisito obligatorio dentro de los estándares de habilitación; y el recurso humano es una herramienta incomparable para el cumplimiento de estas necesidades.

En virtud de lo anterior, la E.S.E Hospital San Jose del Guaviare,

RESUELVE

1. **ARTICULO PRIMERO:** Deróguese la Resolución Interna N° 0318 de Mayo del año 2013" por la cual se adopta la Política y Objetivos de Calidad de la ESE Hospital San Jose del Guaviare y se dictan otras disposiciones
2. **ARTICULO SEGUNDO:** Como consecuencia de lo anterior, Adóptese la Política y los Objetivos de la Calidad para el Sistema de Gestión de la Calidad de la ESE Hospital San Jose del Guaviare, así:

POLITICA DE CALIDAD

La E.S.E Hospital San José del Guaviare ofrece servicios de salud de mediana y baja complejidad, garantizando a cada usuario una atención humanizada, oportuna y confiable con el mínimo riesgo, para satisfacer sus necesidades; a través del mejoramiento y evaluación continua de nuestros procesos institucionales, haciendo uso apropiado de los recursos para proteger el medio ambiente y brindando seguridad a nuestros colaboradores. Para esto se cuenta con un recurso humano altamente calificado y comprometido.

GERENCIA

0663 -

OBJETIVOS DE CALIDAD

- Lograr la satisfacción de los usuarios, desarrollando estrategias de comunicación permanente, con el fin de identificar sus necesidades, observaciones y expectativas frente a los servicios prestados en la Institución.
- Asegurar a nuestros usuarios una atención segura a través de la adopción de un programa de seguridad del paciente.
- Alcanzar la calidad esperada en la prestación de los servicios de salud, con la implementación y seguimiento del Programa de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud PAMEC.
- Implementar, desarrollar y mantener el Sistema Integrado de Gestión de la ESE Hospital de San Jose del Guaviare (Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad, Sistema de Gestión de Calidad, Sistema de Control Interno, Sistema de Gestión Documental, Sistema de Gestión Ambiental, Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo).
- Desarrollar programas de mejoramiento continuo para mejorar los niveles de eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del Hospital.
- Garantizar en todo momento las condiciones de capacidad técnico-administrativa, suficiencia patrimonial y financiera, capacidad tecnológica y científica, para prestar servicios de salud con calidad.
- Mejorar continuamente las competencias de los trabajadores, mediante la ejecución de actividades de capacitación y formación.

3. **ARTICULO TERCERO:** Con el fin de conducir la E.S.E Hospital San Jose del Guaviare al cumplimiento de la política de la calidad establecida en el Artículo Primero de la presente Resolución, se han definido los siguientes principios de gestión de la calidad de acuerdo a la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública NTCGP 1000:2009:

- **Enfoque hacia el usuario:** Nuestra razón de ser, es prestar servicios de salud dirigido a satisfacer a nuestros usuarios; por lo tanto, es fundamental para la E.S.E Hospital San Jose del Guaviare comprender cuáles son las necesidades actuales y futuras de nuestros usuarios, y cumplir con sus requisitos.
- **Liderazgo:** La alta dirección de la E.S.E Hospital San Jose del Guaviare es capaz de lograr la unidad de propósito dentro de ésta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los funcionarios pueden llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.
- **Participación Activa de los funcionarios:** Es el compromiso de los funcionarios en todos los niveles, el cual permite el logro de los objetivos de la E.S.E Hospital San Jose del Guaviare.

GERENCIA

- **Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado por la E.S.E Hospital San Jose del Guaviare, se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- **Enfoque del sistema para la gestión:** Identificar, entender, mantener, mejorar, y en general, gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema contribuye a la eficacia, eficiencia y efectividad de la E.S.E Hospital San Jose del Guaviare en el logro de sus objetivos.
- **Mejora continua:** es la manera práctica para prestar los servicios de salud siendo este un objetivo permanente para aumentar la eficacia, eficiencia y efectividad del desempeño global de la E.S.E Hospital San Jose del Guaviare.
- **Enfoque basado en hechos y datos para la toma de decisiones:** En todos los niveles de la E.S.E Hospital San Jose del Guaviare, las decisiones eficaces, se basan en el análisis de los datos y la información, y no simplemente en la intuición.
- **Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes o servicios:** Una relación beneficiosa entre la E.S.E Hospital San Jose del Guaviare y sus proveedores, basada en el equilibrio contractual aumenta la capacidad de ambos para crear valor.
- **Coordinación, cooperación y articulación:** El trabajo en equipo, en y entre entidades es importante para el desarrollo de relaciones que beneficien a nuestros usuarios y que permitan emplear de una manera racional los recursos disponibles.
- **Transparencia:** Garantiza el acceso a la información pertinente de nuestros procesos para facilitar así el control social.

4. **ARTICULO CUARTO:** Los siguientes términos y definiciones son aplicables para el propósito de la Política de Calidad de la E.S.E Hospital San Jose del Guaviare establecida en el Artículo Primero de la presente Resolución:

- **Política de Calidad:** Intención global y orientación de la E.S.E Hospital San Jose del Guaviare relativa a la calidad tal como se expresa formalmente por la alta dirección.
- **Objetivos de la Calidad:** Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad
- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple los requisitos.
- **Enfoque Basado en Procesos:** Gestión sistemática de la interacción e interrelación entre procesos empleados por la E.S.E Hospital San Jose del Guaviare para lograr un resultado deseado.

GERENCIA

0663

- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Alta Dirección:** Persona del máximo nivel jerárquico que dirige y controla la E.S.E Hospital San Jose del Guaviare.
- **Efectividad:** Medida de impacto de la gestión de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.
- **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- **Sistema de Gestión de Calidad para la E.S.E Hospital San Jose del Guaviare:** Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de la E.S.E Hospital San Jose del Guaviare. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de la entidad.

5. **ARTICULO QUINTO:** Para garantizar el establecimiento de la Política de Calidad establecida en el Artículo Primero de la presente Resolución, la Gerencia de la E.S.E Hospital San Jose del Guaviare, debe asegurarse de que esta política es:

- a. adecuada al objeto para el cual fue creada la entidad;
- b. coherente con el plan de desarrollo, los planes sectoriales y de desarrollo administrativo, el Sistema de Control Interno, los planes estratégicos sectoriales;
- c. incluya un compromiso de cumplir con los requisitos de sus clientes, de mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad, y dentro del marco de su función, de contribuir al logro de los fines esenciales del Estado, definidos constitucionalmente;
- d. Proporcione un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad;
- e. comunicada a todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas dentro de la entidad, y entendida por ellos; y
- f. revisada para su adecuación continua.

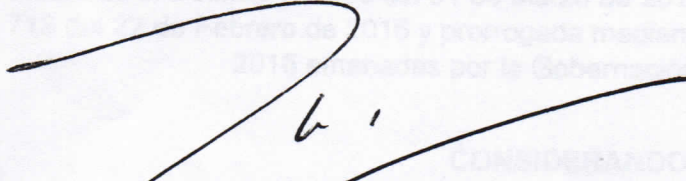
PARAGRAFO: La aplicación de la política de calidad es responsabilidad de todos los funcionarios de la E.S.E Hospital San Jose del Guaviare.

GERENCIA

6. ARTICULO SEXTO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de expedición

PUBLIQUESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE

San Jose del Guaviare a los, 21 JUL 2016



FELIX OCTAVIO CANO GARCIA
GERENTE ENCARGADO
ESE Hospital San Jose del Guaviare

Ordenó/Felix Octavio Cano Garcia/Gerente Encargado

Elaboró/Ingrid Natali Novoa Pescador/Asesora de Calidad

Revisó/Martha Andrea Parra Penagos/Asesora Juridica

Yanira Sierra Salgado/Profesional Especializado en Planeación