



# SENSIBILIZACION IMPLEMENTACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD (NTCGP1000:2009) EN LA ESE IMSALUD

PRESENTADO POR:

William Vesga Jaimes.  
Representante de la gerencia  
ante el MECI-CALIDAD

María Dila Fernández B.  
Auditor SGC  
Esp. SIGC.

# NORMATIVIDAD A TENER ENCUENTA EN EL DISEÑO DEL SGC

- ❖ Ley 87 de 1.993 Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- ❖ Ley 489 de 1.998 La cual regula el ejercicio de la función administrativa, determina la estructura y define los principios y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la Administración Pública.
- ❖ Ley 872 de 2.003 "Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.
- ❖ Ley 962 de 2.005 Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- ❖ Decreto 4110 de 2004. en el cual se presenta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP: 1000:2004. Decreto 4485 de 2.009 . En el que se adopta la primera actualización de la Norma Técnica de Calidad NTCGP 1000:2009
- ❖ NTC GP 1000 de 2009. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Publica
- ❖ Decreto 943 de 2014. Manual Técnico MECI.

# Ley 872 del 2003 Por la cual se crea el SGC en la Rama Ejecutiva del Poder Publico y en otras Entidades Prestadoras de Servicios.

## DECRETA:

### ► Artículo 1º. Creación del sistema de gestión de la calidad.

Créase el Sistema de Gestión de la calidad de las entidades del Estado, como una herramienta de gestión sistemática y 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.

El sistema de gestión de la calidad adoptará en cada entidad un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente.

# Ley 872 del 2003 Por la cual se crea el SGC en la Rama Ejecutiva del Poder Publico y en otras Entidades Prestadoras de Servicios.

## Artículo 2º. Entidades y agentes obligados.

El sistema de gestión de la calidad se desarrollará y se pondrá en funcionamiento en forma obligatoria en los organismos y entidades del Sector Central y del Sector Descentralizado por servicios de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden Nacional, y en la gestión administrativa necesaria para el desarrollo de las funciones propias de las demás ramas del Poder Público en el orden nacional.

Así mismo en las Corporaciones Autónomas Regionales, las **entidades que conforman el Sistema de Seguridad Social Integral de acuerdo con lo definido en la Ley 100 de 1993**, y de modo general, en las empresas y entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios y no domiciliarios de naturaleza pública o las privadas concesionarios del Estado.

**Parágrafo 1º.** La máxima autoridad de cada entidad pública tendrá la responsabilidad de desarrollar, implementar, mantener, revisar y perfeccionar el Sistema de Gestión de la Calidad que se establezca de acuerdo con lo dispuesto en la presente ley. El incumplimiento de esta disposición será causal de mala conducta.

# LEY 489 DE 1.998.

- ▶ **Artículo 38º.-** *Integración de la Rama Ejecutiva del Poder Público en el orden nacional.* Integrada por los siguientes organismos y entidades:

## 1. Del Sector Central:

- ▶ a. La Presidencia de la República;
- ▶ b. La Vicepresidencia de la República;
- ▶ c. Los Consejos Superiores de la administración;
- ▶ d. Los ministerios y departamentos administrativos;
- ▶ e. Las superintendencias y unidades administrativas especiales sin personería jurídica.

## 2. Del Sector descentralizado por servicios:

- ▶ a. Los establecimientos públicos;
- ▶ b. Las empresas industriales y comerciales del Estado;
- ▶ c. Las superintendencias y las unidades administrativas especiales con personería jurídica;
- ▶ d. **Las empresas sociales del Estado** y las empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios;
- ▶ e. Los institutos científicos y tecnológicos;
- ▶ f. Las sociedades públicas y las sociedades de economía mixta.

# NORMA TECNICA DE CALIDAD GP1000:2.009

- ✓ Para Entidades cubiertas por la Ley 872 de 2.003.
- ✓ Promueve la adopción de un modelo basado en procesos.
- ✓ Este enfoque permite mejorar la satisfacción de los clientes y el desempeño de las entidades (principal motivación) de un SGC.



# MODELO DE GESTION DE CALIDAD



# PRINCIPIOS DE LA CALIDAD

## NTC GP1000:2004

- ▶ Enfoque hacia el cliente.
- ▶ Liderazgo.
- ▶ Participación activa de todos los servidores públicos y/o particulares F.P
- ▶ Enfoque basado en procesos.
- ▶ Enfoque del sistema para la gestión.
- ▶ Mejora continua.
- ▶ Enfoque basado en hechos y datos para la toma de decisiones.
- ▶ Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes y servicios.
- ▶ Coordinación, cooperación y articulación (el trabajo en equipo y entre las entidades).
- ▶ Transparencia (permitir el acceso de la información de sus procesos para el control social).

# ATENCIÓN

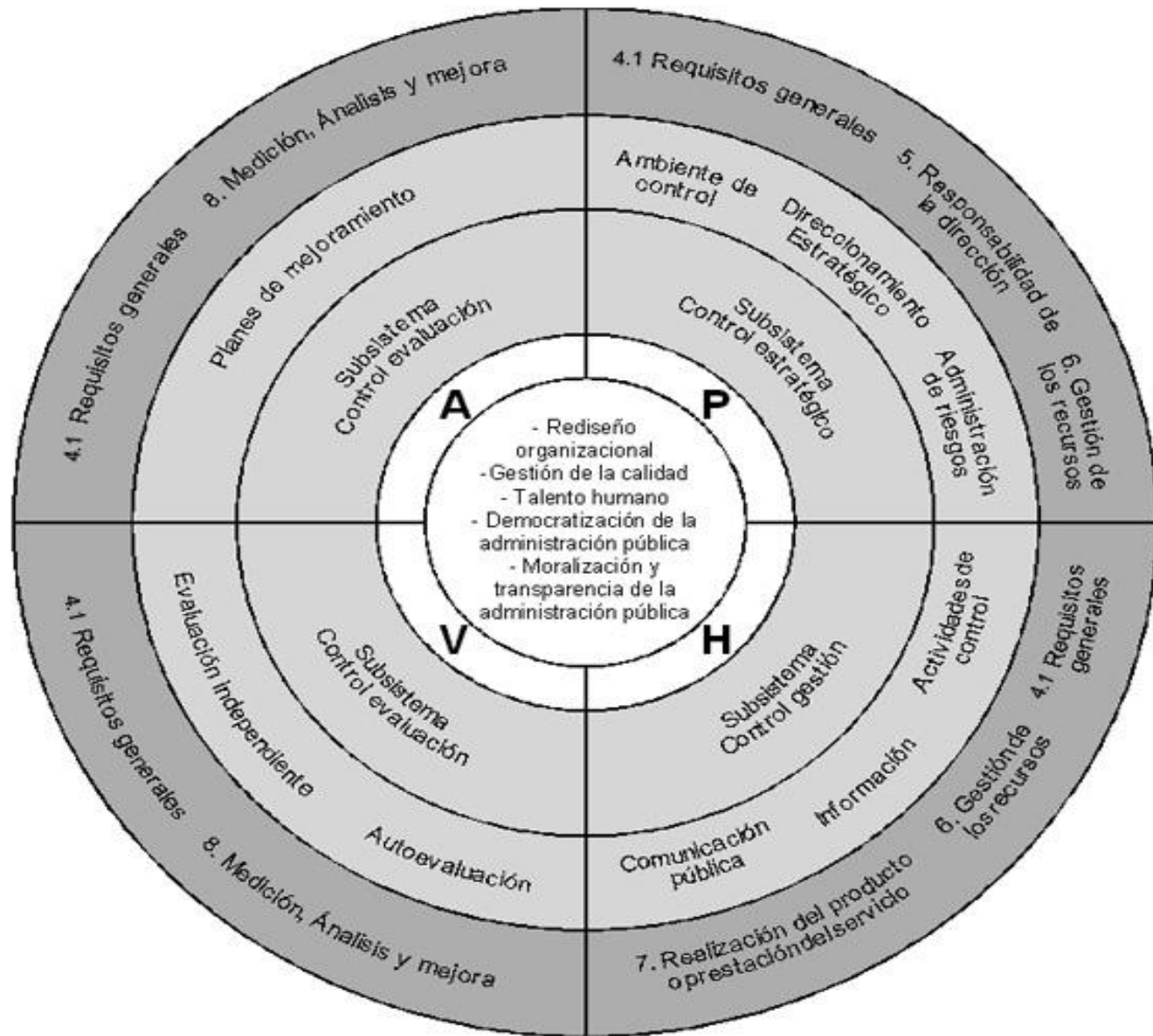


## 1.3 COMPATIBILIDAD CON OTROS SISTEMAS DE GESTIÓN:

En el caso específico de la administración pública colombiana se encuentran principalmente, tres herramientas que orientan el desarrollo de la gestión pública de las entidades estatales:

- ✓ El Sistema de Desarrollo Administrativo (Gestión Estatal).
- ✓ El Sistema de Control Interno. (Estructuras de control de la G)
- ✓ El Sistema de Gestión de la Calidad (Enfoca a la administración y definición de acciones para mejorar el desempeño de las Entidades).

### 1.3 COMPATIBILIDAD CON OTROS SISTEMAS DE GESTIÓN



Sistema de Desarrollo Administrativo

Sistema de control interno

Sistema de gestión de la calidad

# ENTIDADES APOYAN LA IMPLEMENTACION DEL SGC



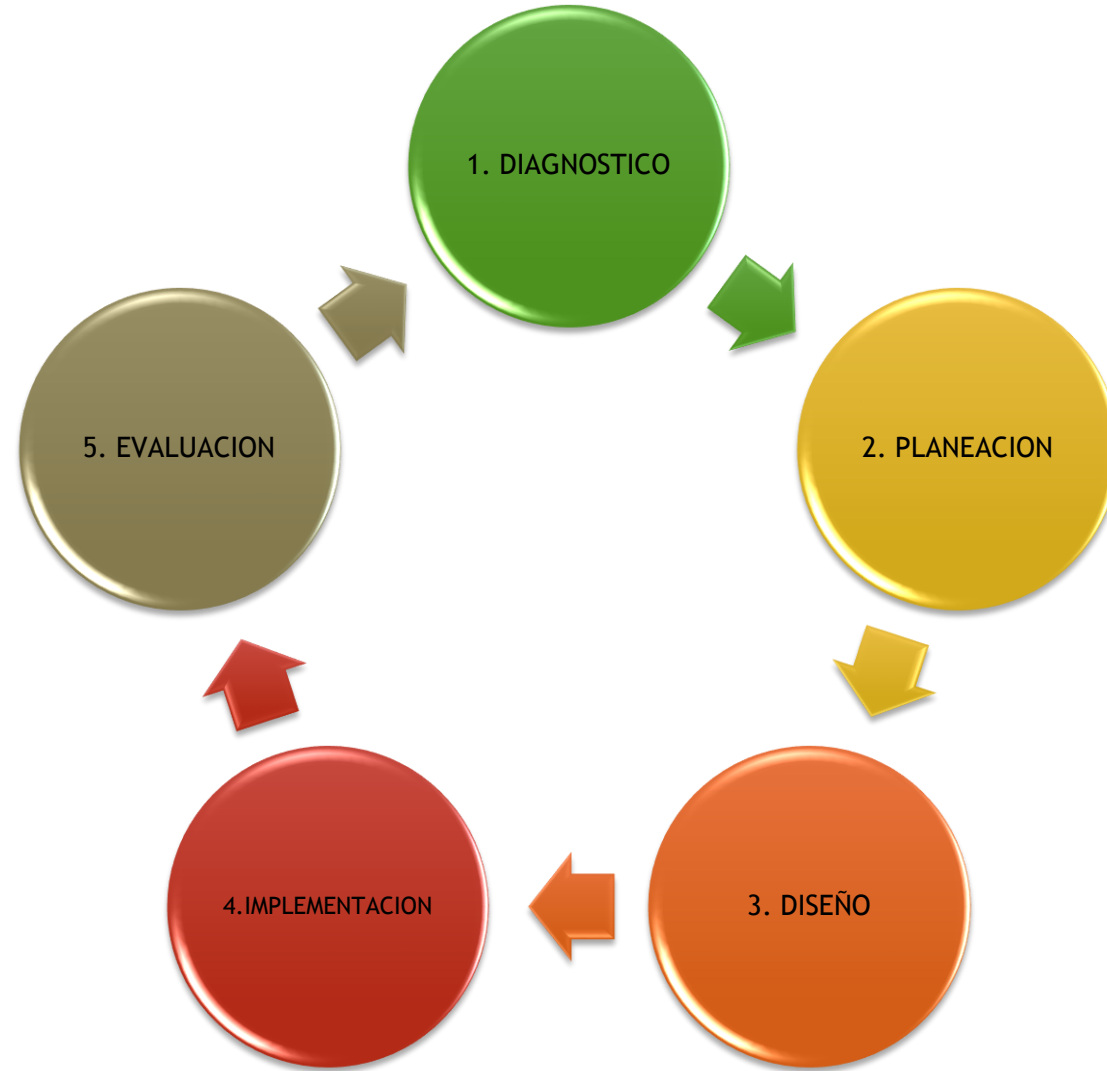
**FUNCIÓN PÚBLICA**  
Departamento Administrativo de la Función Pública



**Escuela Superior de  
Administración Pública**



# FASES PARA LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD



# FASES PARA LA IMPLEMENTACION DEL SGC

1. Diagnóstico



Evaluación inicial del estado de la Entidad, respecto a los requisitos de l Norma NTCGP1000:2.004

2. Planeación



Se determinan las actividades a efectuar para subsanar las diferencias entre lo que tiene la Entidad y lo que de tener según la Norma

3. Diseño



Definición de soluciones para cumplir con los requisitos establecidos en la Norma. Se realiza el mapa de procesos, interacción entre estos, elaboración de soportes documental; para dar cumplimiento a los requisitos

# FASES PARA LA IMPLEMENTACION DEL SGC

4. Implementación



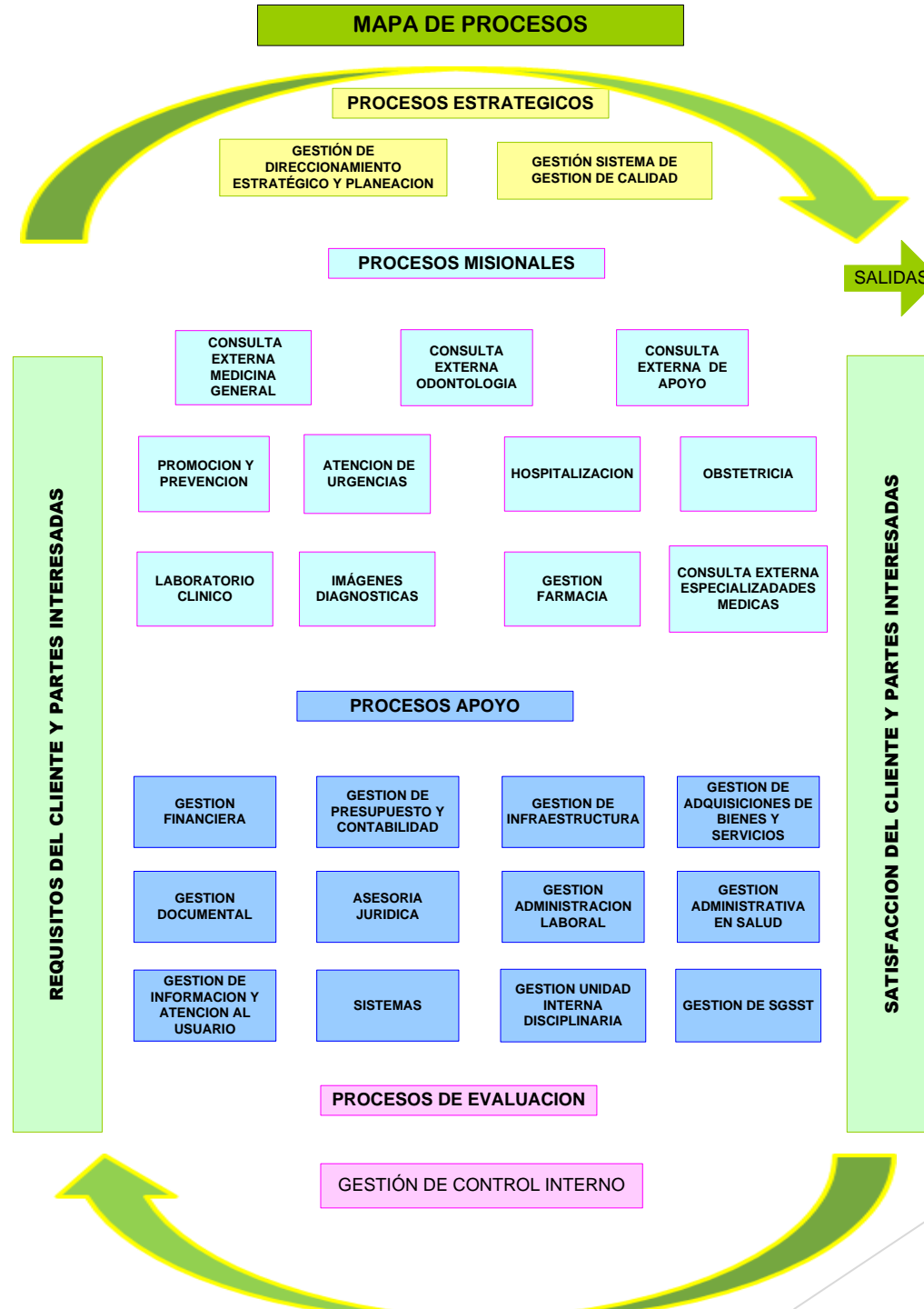
Se realiza la divulgación del soporte documental elaborado en la fase de diseño

5. Evaluación



Se evalúa si el SGC ha sido implementado de manera eficaz y cumple con los propósitos para el cual fue diseñado a través de auditoría interna y externas.

Aprobado por  
Resolución  
172 de 12 de  
mayo del  
2017.



# ACTOS ADMINISTRATIVOS APROBADOS

- **RESOLUCION No. 090 DE MARZO 09 DE 2017.** Por la cual, se dictan disposiciones de organización del Comité Coordinador de Control Interno como instancia decisoria en la implementación del Sistema de Control Interno.
- **RESOLUCION N° 091 DE MARZO 09 DE 2017.** Por el cual, se dictan disposiciones relacionadas con la conformación del equipo MECI – CALIDAD, Y, se designa el representante de la gerencia ante el MECI y el Sistema de Gestión de Calidad.
- **RESOLUCION No. 172 DE MAYO 12 DEL 2017** Por la cual, se adopta el Sistema de Gestión de Calidad en la Ese Imsalud, se modifica la Resolución No. 524 de 28 de diciembre del 2015 en cuanto a la actualización del Mapa de Procesos y se aprueba el procedimiento para la elaboración, revisión, aprobación, codificación, distribución, socialización, actualización y anulación de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

# EQUIPO MECI CALIDAD

NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA	ROL
Elvis Urley González Quintero	Odontólogo	Asistencial	Facilitador
Álvaro González Lubo	Médico General	Asistencial	Facilitador
Santiago Morales Henao	P. U. Bacteriología	Asistencial	Facilitador
Higinio Ibáñez Contreras	Auxiliar Área Salud	Asistencial	Facilitador
Martha Constanza Méndez Guerrero	Auxiliar Administrativo	Administrativa	Facilitador
James Sánchez	Auxiliar Área Salud	Administrativa	Facilitador
Carmen Helena Jáuregui	Auxiliar Área Salud	Administrativa	Facilitador

## DISTRIBUCION EQUIPO MECI CALIDAD DE ACUERDO A PRIORIZACION POR REPORTE DE ENCUESTA DAFP

NOMBRE	PROCESO A APOYAR
Elvis Urley González Quintero	Administración laboral - Comunicación y prensa
Álvaro González Lubo	Subgerencia de atención en salud
Santiago Morales Henao	Subgerencia de atención en salud
Higinio Ibáñez Contreras	Subgerencia de atención en salud
Martha Constanza Méndez Guerrero	Administración laboral
James Sánchez	Direccionamiento estratégico y planeación
Carmen Helena Jáuregui	Comunicaciones y prensa



MUCHAS

GRACIAS...