



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

# Construyendo hoy la Cali del mañana

ALCALDÍA DE CALI

*“La calidad no está en las cosas que hacen las personas, sino en las personas que hacen las cosas”*

*- Anónimo,*



**SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS  
GRUPO DE PLANEACIÓN SISTEMAS DE GESTIÓN  
ENERO 27 Y 28 DE 2015**



**ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI**

# SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Conjunto de herramientas desde el cual se definen y estandarizan las formas en las que se va a dirigir la organización, con respeto a la calidad; su propósito es mejorar el desempeño y la capacidad para entregar productos y servicios que respondan a las necesidades y expectativas de los usuarios.

## MECI

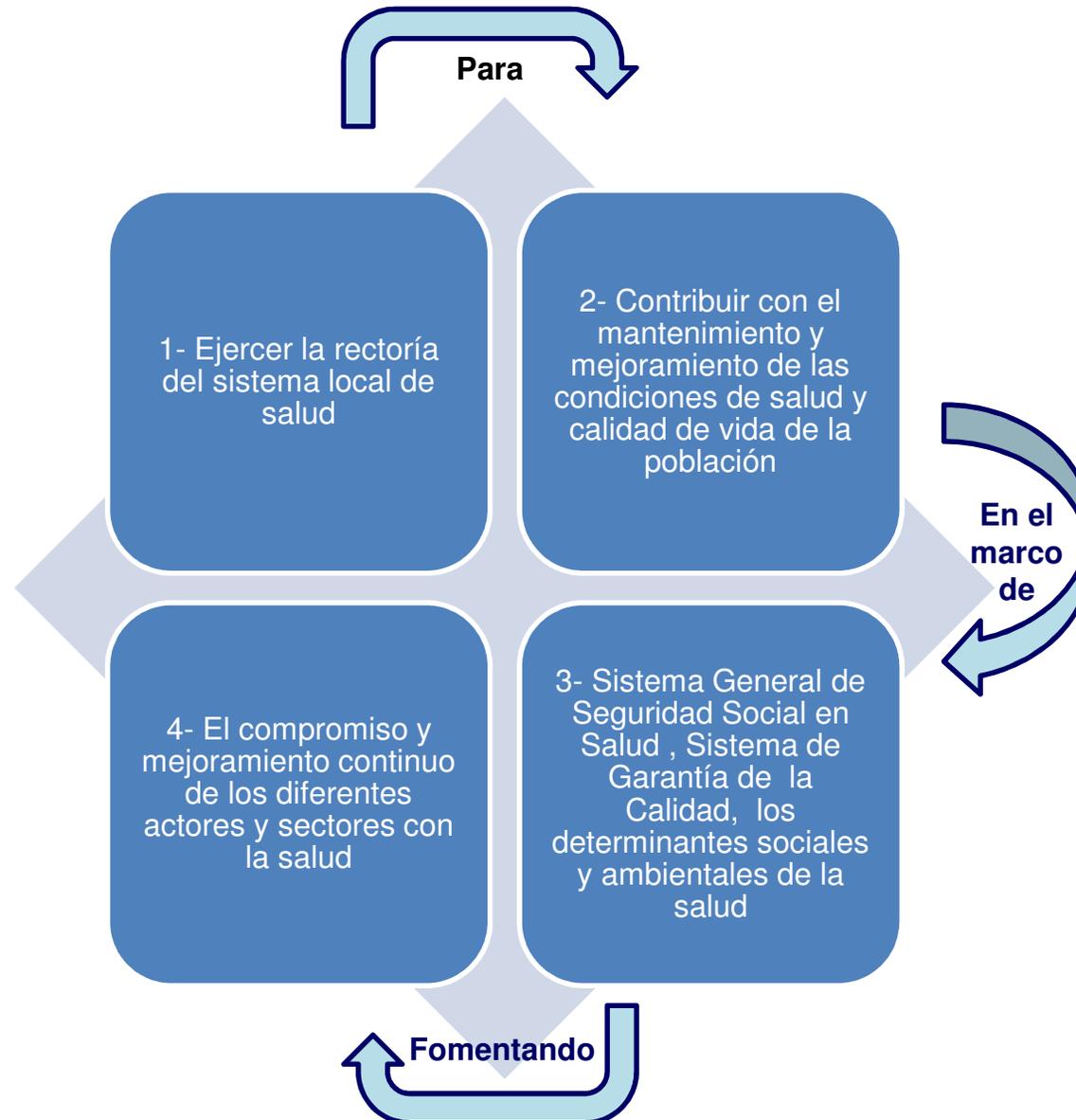
Conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.



## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



# ¿ CUÁL ES NUESTRO PROPÓSITO EN LA SSPM?



# ¿ CUÁL ES NUESTRA PROPUESTA DE VALOR?



## ¿CÓMO QUEREMOS VERNOS EN UN FUTURO?

### A través de

### Qué

En el 2021, la SSPM será un modelo como autoridad sanitaria en el País

### Logros

Reducir la mortalidad y morbilidad evitables

Promoviendo la construcción de entornos y estilos de vida saludables

Mejor calidad de vida de la población del Municipio

Liderazgo en la adopción, formulación y adaptación de políticas públicas saludables

Altos estándares de calidad en el ejercicio de la rectoría en salud

Fomentando la innovación e investigación

La apropiación de conocimiento y tecnologías

Un equipo técnico de trabajo que ha aplicado los recursos asumiendo los principios fundamentales de la gestión pública, la ética y la transparencia

Con plena participación de la población, actores y sectores que inciden sobre la salud



# ¿CUÁL ES NUESTRO COMPROMISO CON LAS PARTES INTERESADAS?



Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos

Enmarcados en el sistema integral de calidad y control

Cumplimiento de los requisitos y fortalecimiento de las relaciones con las partes interesadas

El desarrollo permanente de su talento humano

El mejoramiento de la estructura física

La plataforma tecnológica y de la información y

La administración efectiva de los recursos de la salud

Impactar en la calidad de vida y la satisfacción social de los ciudadanos

# ¿CUÁLES SON NUESTROS PROPÓSITOS DE CALIDAD?



Establecer y difundir los lineamientos de la política pública en salud hacia los actores del sistema de salud en el municipio de Santiago de Cali.

Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos

Asegurar el cumplimiento de los estándares de control interno y disminuir los riesgos asociados a los procesos del sistema de gestión integral.

Mejorar continuamente la satisfacción de las partes interesadas.

Mejorar las competencias, el compromiso y la motivación del personal.

Administrar efectivamente los recursos de la salud, garantizando el cumplimiento de los objetivos de la Entidad y del Municipio

Asegurar la disponibilidad de la infraestructura y el desarrollo de tecnologías de la información y la comunicación

# PRECEPTOS (PRINCIPIOS) ÉTICOS

- La salud es un derecho.
- La satisfacción de los usuarios es la prioridad del Sistema de Gestión de Calidad.
- La equidad en los servicios de salud es prioridad para el desarrollo social y humano.
- La salud se construye a través de la participación de la sociedad, en las decisiones del Estado.
- La Salud Pública es corresponsabilidad de los diferentes actores y sectores de desarrollo del estado y de la comunidad.
- El desarrollo de proyectos y programas con enfoque de derechos, enfoque diferencial, de género, étnico, enfoque de ciclo de vida y poblacional es un imperativo para la SSPMSC.
- La generación de sinergias sectoriales, intersectoriales y transectoriales, tanto de orden público como privado son el eje fundamental para incidir en los determinantes sociales y ambientales de la salud de la población.
- La formación y el desarrollo integral del Talento Humano de la organización son el mayor input para generar niveles superiores de calidad en los servicios y productos que ofrecemos a los usuarios y grupos de interés.
- Los recursos públicos asignados para la salud son sagrados.
- Transparencia en el manejo de los recursos públicos.



## VALORES – COMPROMISOS ÉTICOS

- **Equidad:** Los funcionarios de la Secretaría de Salud Pública Municipal de Santiago de Cali, orientamos nuestras acciones hacia el desarrollo de condiciones de equidad en el sistema de salud de nuestro territorio, atendemos y prestamos servicios a nuestros usuarios de manera imparcial, con amabilidad, claridad frente a sus derechos y con criterio justo.
- **Participación:** En la Secretaría de Salud Pública Municipal de Santiago de Cali, promovemos de manera permanente la participación social, tanto en procesos de planificación, como en desarrollo y evaluación de los productos y servicios que ofrecemos como autoridad sanitaria.
- **Transparencia:** Los funcionarios de la Secretaría de Salud Pública Municipal de Santiago de Cali, generamos los controles necesarios para alcanzar los mayores niveles de eficiencia, en el manejo de los recursos públicos destinados para la salud y suministramos, sustentamos y comunicamos nuestras actuaciones a la comunidad y grupos de interés.



## VALORES – COMPROMISOS ÉTICOS

- **Inclusión:** Los funcionarios de la Secretaría de Salud Pública Municipal de Santiago de Cali, reconocemos la diversidad étnica y cultural, incluyendo en nuestras acciones, métodos orientados con un enfoque diferencial.
- **Respeto:** La Secretaría de Salud Pública Municipal de Santiago de Cali reconoce y valora las opiniones y expectativas de todos sus funcionarios, usuarios y partes interesadas, por ello implementa mecanismos de interacción que posibiliten la escucha y comprensión de éstas.
- **Responsabilidad:** Los funcionarios de la Secretaría de Salud Pública Municipal de Santiago de Cali, reconocemos como nuestra mayor obligación el mejoramiento y/o mantenimiento de las condiciones de salud de la población y su satisfacción con los servicios y/o productos generados como autoridad sanitaria.
- **Servicio:** Los funcionarios de la Secretaría de Salud Pública Municipal de Santiago de Cali, orientan sus competencias y compromiso hacia el desarrollo de una vocación de servicio permanente.

# ENFOQUE DE PROCESOS





## ETAPAS DE DESARROLLO DEL DEL SISTEMA



## RESPONSABILIDADES FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN

Para poder gestionar con ésta metodología es indispensable contar con un líder o responsable del proceso, quien asume la responsabilidad global de su gestión, la medición del mismo y su mejora continua.

Básicamente las principales actividades del líder del proceso y su equipo de trabajo están orientadas a asumir la eficiencia, eficacia y efectividad del proceso bajo su control, teniendo en cuenta las siguientes actividades:

- Mantener la relación con el resto de los procesos.
- Asegurar que el proceso está debidamente documentado y que la información se distribuye a todas las personas involucradas.
- Asegurarse que el equipo de trabajo conoce y aplica componentes estratégicos del sistema.



## RESPONSABILIDADES FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN

- Planificar con su equipo la realización del producto (teniendo en cuenta las necesidades y expectativas del usuario o partes interesadas).
- Definir y aplicar controles e identificar riesgos y acciones de mitigación
- Revisar, verificar y validar que el producto y subproductos cumplan con características o especificaciones técnicas.
- Realizar seguimiento y medir los resultados en términos de calidad y oportunidad (seguimiento a planes de trabajo, metas, indicadores).
- Verificar la trazabilidad del proceso.
- Hacer el control de documentos y registros.
- Detectar las áreas de oportunidad y aplicar las acciones correspondientes (Utilizando metodologías de análisis de causas, de procesos, otros)
- Replantear el proceso cuando sea necesario: eliminando burocracia, duplicidades, reduciendo tiempos, revisando la efectividad de los controles aplicados, maximizando recursos.



## DECLARATORIA DE COMPROMISO POR NIVELES DE RESPONSABILIDAD

Yo \_\_\_\_\_ (nombre del servidor público) declaro mi firme compromiso para apoyar la implementación de los sistemas integrados de gestión en la \_\_\_\_\_ (nombre de la Entidad y dependencia) para lo cual participaré con empeño en todas las actividades que permitan su implantación con miras a lograr un mejoramiento continuo dentro de mi entidad.

Al asumir este compromiso, acepto ser gestor de la calidad y cumplir el rol que me corresponde dentro del Sistema \_\_\_\_\_, facilitando la toma de decisiones y guiando a la entidad y sus miembros hacia un compromiso con la calidad, el sistema de control y mejoramiento continuo en el entorno.

Dada en la ciudad de Santiago de Cali a los 27 días de 2015

Grupo \_\_\_\_\_

Cargo \_\_\_\_\_





ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

# MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD EN LA SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA MUNICIPAL



NIVELES SUPERIORES DE CALIDAD



ENTRADAS

REQUERIMIENTOS LEGALES Y DE LOS USUARIOS

ESTÁNDARES DE ACREDITACIÓN

NORMA DE CALIDAD

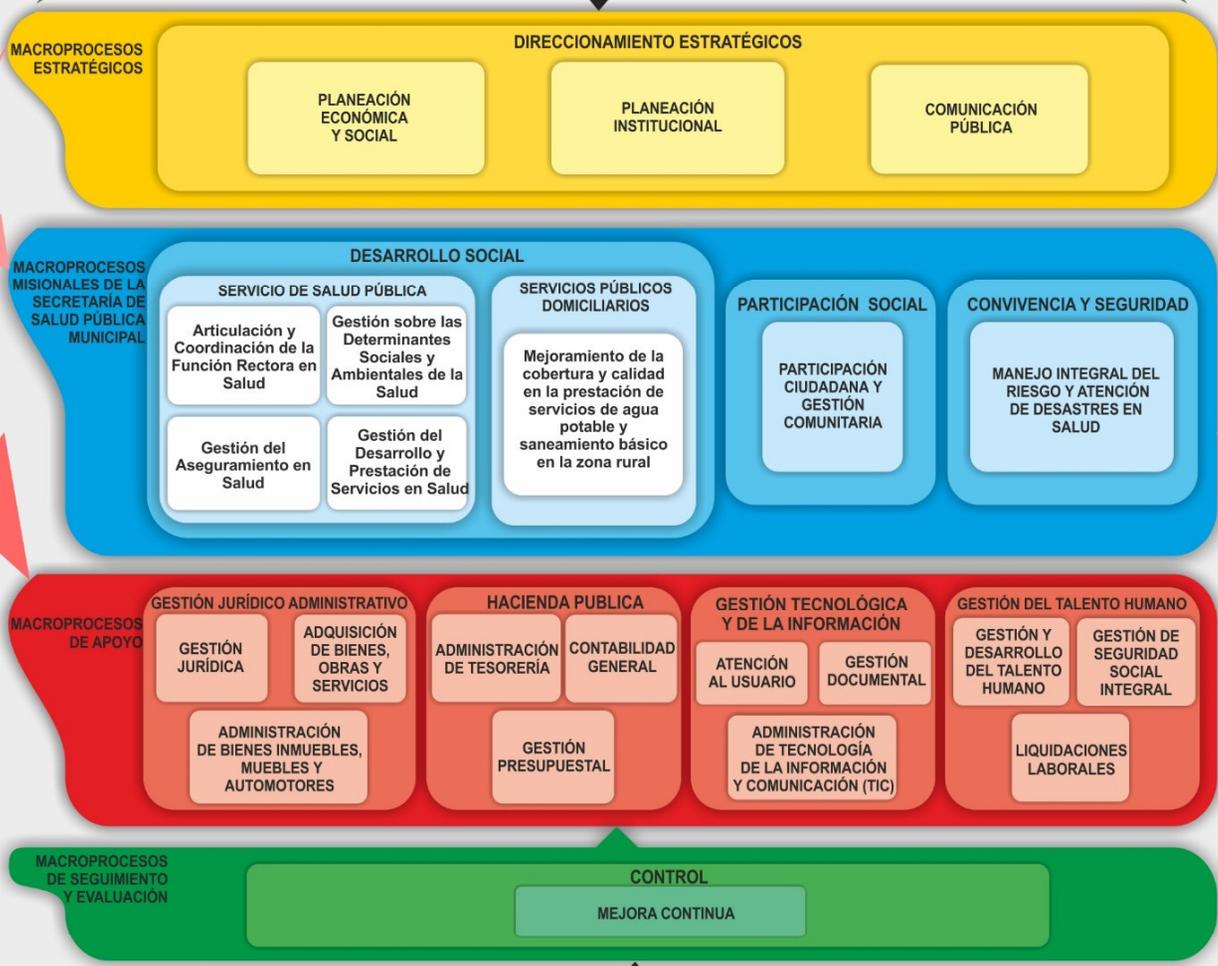
SISTEMA DE CONTROL INTERNO

SALIDAS

POSICIONAMIENTO COMO AUTORIDAD SANITARIA

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y PARTES INTERESADAS

MEJORAMIENTO DE LAS CONDICIONES DE SALUD DE LA POBLACIÓN



CULTURA Y ÉTICA ORGANIZACIONAL





ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI



# ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

## MAPA DE MACROPROCESOS

### SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA MUNICIPAL



DESTINATARIOS - USUARIOS - BENEFICIARIOS - PARTES INTERESADAS

SATISFACCIÓN DE DESTINATARIOS - USUARIOS - BENEFICIARIOS - PARTES INTERESADAS

MACROPROCESOS ESTRATÉGICO

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICOS

PLANEACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL

PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

COMUNICACIÓN PÚBLICA

MACROPROCESOS MISIONALES DE LA SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA MUNICIPAL

DESARROLLO SOCIAL

SERVICIO DE SALUD PÚBLICA

Articulación y Coordinación de la Función Rectora en Salud

Gestión sobre las Determinantes Sociales y Ambientales de la Salud

Gestión del Aseguramiento en Salud

Gestión del Desarrollo y Prestación de Servicios en salud

SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Mejoramiento de la cobertura y calidad en la prestación de servicios de agua potable y saneamiento básico en la zona rural

PARTICIPACIÓN SOCIAL

PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GESTIÓN COMUNITARIA

CONVIVENCIA Y SEGURIDAD

MANEJO INTEGRAL DEL RIESGO Y ATENCIÓN DE DESASTRES EN SALUD

MACROPROCESOS DE APOYO

GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVO

GESTIÓN JURÍDICA

ADQUISICIÓN DE BIENES, OBRAS Y SERVICIOS

ADMINISTRACIÓN DE BIENES INMUEBLES, MUEBLES Y AUTOMOTORES

HACIENDA PUBLICA

ADMINISTRACIÓN DE TESORERÍA

CONTABILIDAD GENERAL

GESTIÓN PRESUPUESTAL

GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN

ATENCIÓN AL USUARIO

GESTIÓN DOCUMENTAL

ADMINISTRACIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

GESTIÓN DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL

LIQUIDACIONES LABORALES

MACROPROCESOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

CONTROL

MEJORA CONTINUA



## OBJETIVO PROCESO DE SERVICIO DE SALUD PÚBLICA

“Ejercer la rectoría de la salud pública en el Municipio de Santiago de Cali, mediante el ejercicio oportuno de la conducción, regulación, desempeño de las funciones esenciales en salud pública, modulación del financiamiento, garantía del aseguramiento y la armonización de la prestación de los servicios, en el marco del sistema de la garantía de calidad y los determinantes sociales y ambientales de la salud, con el fin de contribuir con el mantenimiento y/o mejoramiento de las condiciones de salud de la población”.



# Proceso Servicio de Salud Pública

## Subproceso Articulación y Coordinación de la función rectora en salud

- Producción y gestión del conocimiento en salud con enfoque en determinantes sociales y ambientales.
- Adoptar, adaptar y proponer políticas en salud pública.
- Articulación de la Asistencia técnica, la Inspección, Vigilancia, Control en salud y la estrategia de atención primaria en salud.

## Subproceso Gestión sobre los determinantes sociales y ambientales de la salud

- Asistencia técnica frente al cumplimiento de los protocolos, guías de atención y normas técnicas de salud pública.
- Gestión de la promoción de la salud y prevención de la enfermedad en el marco de las prioridades en salud.
- Vigilancia del comportamiento de eventos de interés en salud pública.
- Gestión para la promoción de entornos saludables y seguros.
- Gestión para la prevención de enfermedades de interés en salud ambiental.
- Inspección, Vigilancia y Control (IVC) de riesgos sanitarios del ambiente.

## Subproceso Gestión del Aseguramiento en salud

- Administración Integral de bases de datos del aseguramiento.
- Verificación y seguimiento al flujo de recursos.
- Promoción de la afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS).
- Auditoría al régimen subsidiado.
- Gestión para la prestación de servicios de salud para la población pobre no asegurada (PPNA).

## Subproceso Gestión de desarrollo y prestación de servicios de salud

- Seguimiento a la implementación de la Política Nacional de Prestación de Servicios de Salud.
- Gestión frente a los requerimientos de los ciudadanos con relación a la accesibilidad y calidad de servicios en salud.
- Gestionar las redes integradas de servicios en salud.
- Asistencia Técnica al componente financiero de las ESE.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

**Calidad**  
una ciudad para todos

**Subproceso**  
Gestión sobre los  
determinantes  
sociales y  
ambientales de la  
salud

Asistencia técnica frente al cumplimiento de los protocolos, guías de atención y normas técnicas de salud pública.

Gestión de la promoción de la salud y prevención de la enfermedad en el marco de las prioridades en salud.

Vigilancia del comportamiento de eventos de interés en salud pública.

Gestión para la promoción de entornos saludables

Gestión para la prevención de enfermedades de interés en salud ambiental.

Inspección, Vigilancia y Control (IVC) de riesgos sanitarios del ambiente.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI





## **OBJETIVO SUBPROCESO DE GESTIÓN SOBRE LOS DETERMINANTES SOCIALES Y AMBIENTALES DE LA SALUD**

“Definir y conducir en el Municipio de Santiago de Cali una gestión inter e intrasectorial con actores responsables de la intervención efectiva y positiva de los determinantes sociales y ambientales en salud, con el fin de contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida y salud de la población”.



PROCEDIMIENTO	PRODUCTOS	CARACTERISTICAS DEL PRODUCTO
<p>Asistencia técnica frente al cumplimiento de los protocolos y guías de atención y normas técnicas de salud pública.</p>	<p>Programa de asistencia técnica en las dimensiones prioritarias y transversales en salud pública formulado y gestionado</p>	<p>Es un conjunto articulado de programas y/o proyectos que responden a las distintas dimensiones prioritarias y transversales en salud pública, contiene: El objetivo General de asistencia técnica, los objetivos específicos, los enfoques de intervención, componentes, estrategias, actividades, indicadores, cronograma de ejecución por cada dimensión o estrategia de intervención y después de su ejecución debe contener las evidencias de su ejecución, logros y resultados con la respectiva medición de indicadores y acciones de mejora para la siguiente</p>

PROCEDIMIENTO	PRODUCTOS	
<p>Gestión de la promoción de la salud y prevención de la enfermedad en el marco de las prioridades en salud</p>	<p>Programa de promoción de la salud y prevención de la enfermedad de las prioridades en salud pública</p>	<p>Debe contener: Es un conjunto articulado de programas y/o proyectos que responden a las distintas dimensiones prioritarias y transversales en salud pública, contiene: El objetivo General de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, los objetivos específicos, los enfoques de intervención de participación social, interinstitucionalidad, intersectorialidad y transectorialidad, información, educación y comunicación social en el contexto de las estrategias de Atención primaria en salud, actividades, metas, indicadores, cronograma de ejecución por cada dimensión o estrategia de intervención y después de su ejecución debe contener las evidencias de su ejecución, logros y resultados con la respectiva medición de indicadores y acciones de mejora para la siguiente vigencia.</p>

PROCEDIMIENTO	PRODUCTOS	CARACTERISTICAS DEL PRODUCTO
<p>Vigilancia del comportamiento de eventos de interés en salud pública</p>	<p>Plan de vigilancia en salud pública formulado e implementado</p>	<p>Contiene: Los objetivos, estrategias, actividades, metas, indicadores, recursos y actividades para la vigilancia en salud pública. Después de su ejecución debe contener las evidencias de su cumplimiento, resultados con la respectiva medición de indicadores y acciones de mejora.</p>
	<p>Documentos con Perfiles epidemiológicos de prioridades en salud</p>	<p>Es un documento que contiene información relacionada con la morbimortalidad de enfermedades de interés en salud pública y condiciones asociadas, diferenciadas por tiempo, lugar y personas.</p>



## CONSTRUCCIÓN DE PLANES O PROGRAMAS SEGÚN PROCEDIMIENTOS

1. Analizar lineamientos, legislación, normas técnicas, estadísticas e información relacionada.
2. Definir el contexto de cada prioridad en salud pública.
3. Elaborar el documento que consolide la situación actual de cada prioridad en salud pública.
4. Divulgar la situación de cada prioridad en salud pública al equipo de trabajo de las diferentes dimensiones.
5. Analizar causas o determinantes sociales que inciden en la situación.
6. Definir objetivo general del plan o programa y alcance o resultados a generar por prioridad o dimensión.
7. Determinar estrategias , actividades o tareas, cronograma, medios de verificación, responsabilidades, otros.
8. Consolidación del plan o programa.





# PLAN DE TRABAJO

