

ENRÚTATE CON LA CALIDAD

Sensibilización en Calidad



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
FEBRERO DE 2015**



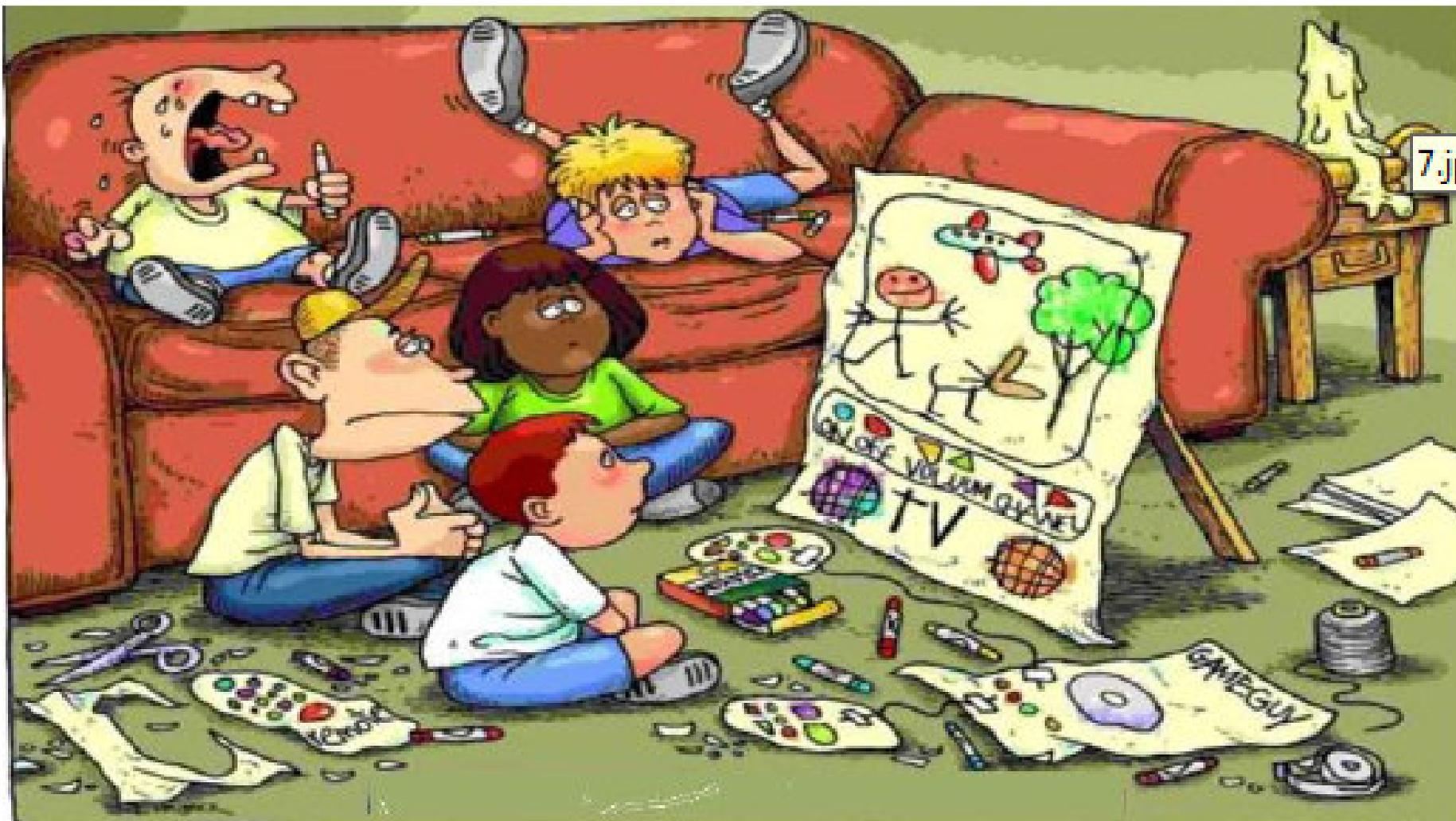
**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

1. Sensibilizar a los asistentes en la importancia que tiene la organización de las actividades que se llevan a cabo en la vida laboral y cotidiana.
2. Dar a conocer la importancia y beneficios de los Sistemas de Gestión de la Calidad bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2000.





El orden y la conexión de las ideas es lo mismo que el orden y la conexión de las cosas.



El orden y la conexión de las ideas es lo mismo que el orden y la conexión de las cosas.



Saber hacia dónde nos dirigimos



**Comunicarnos, saber transmitir y
entender el mensaje**

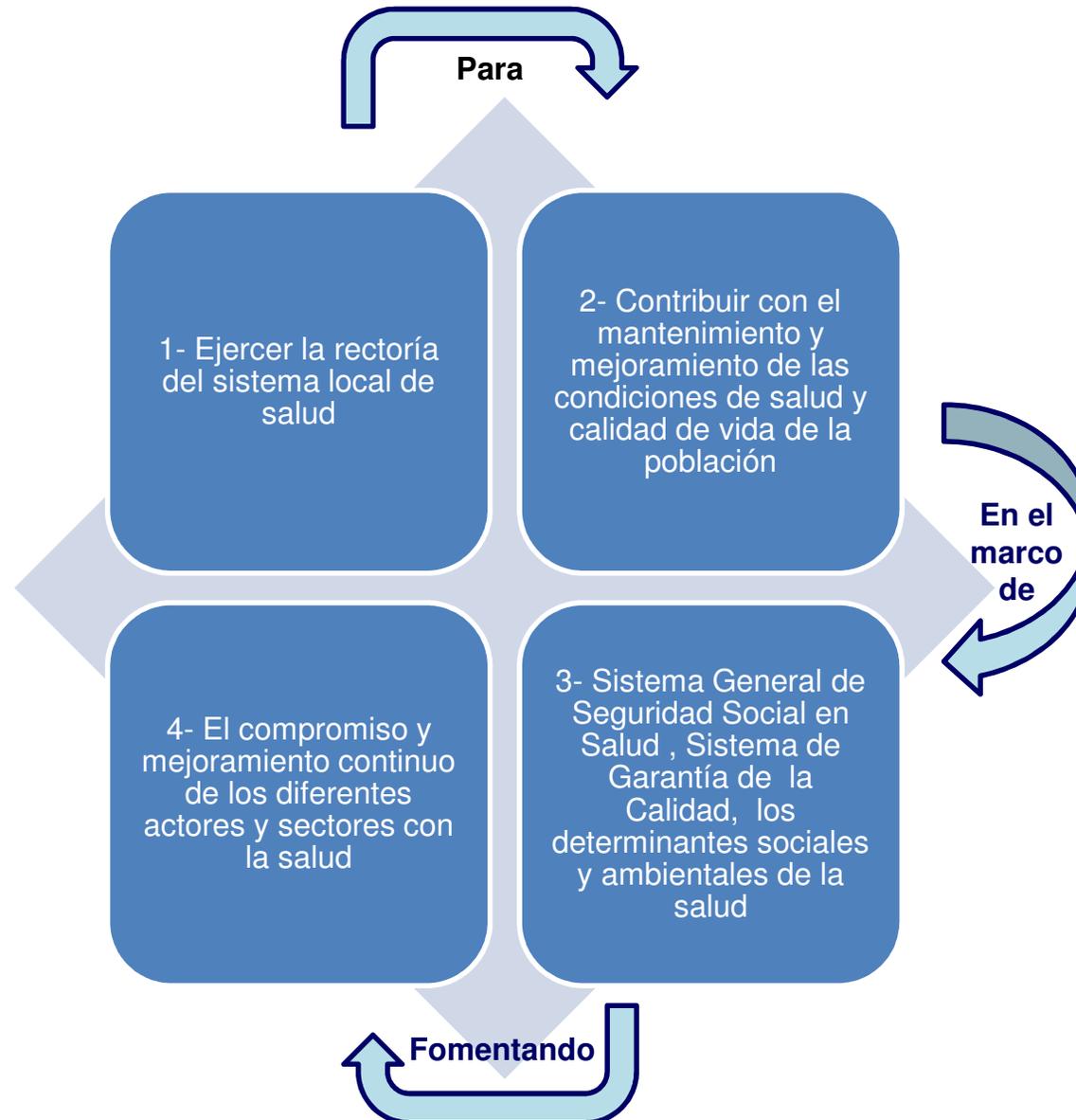
- Se tiene mayor reconocimiento por los diferentes actores a los cuales realizamos asistencia técnica, inspección, vigilancia y control.
- Se introducen indicadores para medir eficacia, eficiencia y efectividad.
- Se implementa una administración por procesos, mejorando la labor por equipos.
- Blinda la institución buscando mayor transparencia.
- Centra el servicio alrededor de la satisfacción de los ciudadanos.
- Impulsa el compromiso de los colaboradores.
- Se trabaja con miras a un mejoramiento continuo.



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



¿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 (políticas operativas, planes de control) e identificar riesgos y acciones de mitigación
- Definir controles frente a los procesos misionales realizados por terceros.
- 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 con la debida aplicación de la norma fundamental y tabla de retención documental.



RESPONSABILIDADES FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN

- Implementar procedimiento de control de producto no conforme, acciones correctivas, preventivas y de mejora de acuerdo a análisis previos de datos (hacer uso de herramientas estadísticas de análisis de causas).
- Implementar acciones de medición de satisfacción del usuario y análisis de PQRS.
- 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.





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

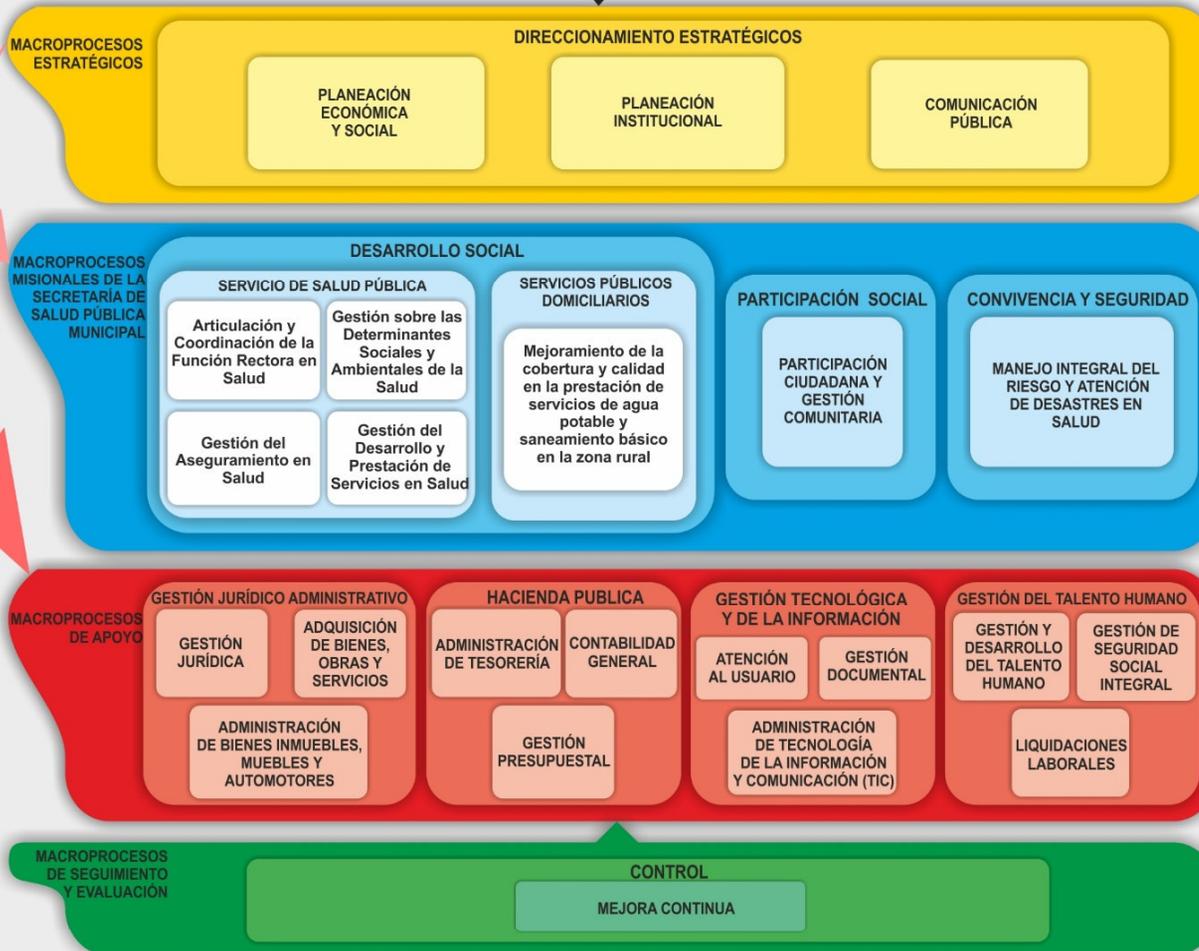
SISTEMA DE CONTROL INTERNO

SALIDAS

POSICIONAMIENTO COMO AUTORIDAD SANITARIA

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y PARTES INTERESADAS

MEJORAMIENTO DE LAS CONDICIONES DE SALUD DE LA POBLACIÓN





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

CaliDA
una ciudad para todos



“Finalmente todo se conecta: personas, ideas, objetos. La calidad de las conexiones es la clave para la calidad en sí”.

Charles Eames

Construyendo hoy
la Cali del mañana

ALCALDÍA DE CALI

MUCHAS GRACIAS