

	POLITICA	PO1-GCA	
		Versión 01	Página 1 de 16
	POLITICA DE CALIDAD	Fecha Emisión: Agosto de 2024 Fecha Revisión: - - Fecha Actualización: - -	

1. PROPOSITO DE LA POLITICA

Establecer los principios y directrices fundamentales que guiarán al hospital en la gestión y mejora continua de la calidad en todos sus procesos y servicios, asegurar que la institución cumpla con los requisitos y expectativas de los clientes.

2. ALCANCE

Esta política aplica desde la elaboración y comunicación a nivel interno y externo hasta la revisión por la revisión y la medición de los objetivos de calidad.

3. DEFINICIONES

Auditoria de Calidad: Es un proceso sistemático e independiente de evaluación que se realiza para verificar si las actividades y resultados de calidad cumplen con las políticas, procedimientos y normatividad aplicables. Las auditorías pueden ser internas o externas.

Calidad: Es el grado en que un conjunto de características inherentes a un producto, servicio o proceso cumple con los requisitos o expectativas de los clientes y las normativas aplicables. La calidad implica no solo la conformidad con especificaciones técnicas, sino también la capacidad de satisfacer las necesidades y deseos de los clientes de manera consistente.

Indicadores de desempeño: Son métricas específicas que se utilizan para evaluar el desempeño de un proceso o sistema en relación con los objetivos establecidos. En el contexto de la calidad, los indicadores de desempeño suelen estar relacionados con la eficiencia, la efectividad, la satisfacción del cliente y la consistencia en la entrega de productos y servicios.

Mejora continua: Es un enfoque permanente para incrementar el desempeño, la eficiencia y la calidad de los productos, servicios y procesos. Implica la evaluación constante de los resultados, la identificación de oportunidades de mejora y la implementación de acciones correctivas y preventivas. El modelo más utilizado para gestionar la mejora continua es el ciclo **PHVA** (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar).

Satisfacción del cliente: Es el grado en que los productos y servicios de una institución cumplen con las expectativas y necesidades del cliente. La satisfacción del cliente es un indicador clave de éxito para una empresa, ya que impacta directamente en la lealtad del cliente y en la competitividad del negocio.

Sistema de gestión de calidad: Es un conjunto de políticas, procesos y procedimientos documentados que una organización utiliza para asegurar que sus productos y servicios cumplen con los requisitos de calidad. Un SGC está diseñado para organizar y controlar todas las actividades necesarias para alcanzar los objetivos de calidad.

	POLITICA	PO1-GCA	
		Versión 01	Página 2 de 16
	POLITICA DE CALIDAD	Fecha Emisión: Agosto de 2024 Fecha Revisión: - - Fecha Actualización: - -	

4. NORMATIVIDAD VIGENTE

ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de Calidad.

5. RESPONSABILIDAD

Gerente. Su rol es establecer una visión estratégica para la calidad, garantizar el compromiso organizacional y asignar los recursos necesarios.

Jefe de calidad. Es el encargado de supervisar la implementación y el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

Lideres de proceso. Tienen la tarea de implementar la política de calidad a nivel operativo en sus respectivas áreas de trabajo.

Funcionarios. Tienen la responsabilidad de aplicar la política de calidad en sus actividades diarias.

Audidores internos. Los auditores internos son responsables de evaluar periódicamente si el sistema de gestión de calidad y los procesos implementados cumplen con los estándares establecidos en la política de calidad.

Proveedores. Los proveedores de productos, servicios o materiales que la institución contrata deben cumplir con los estándares de calidad establecidos por la empresa.

Clientes. Su retroalimentación es crucial para su mejora continua. La satisfacción del cliente es un indicador clave de la efectividad de la política de calidad.

Audidores externos. Verifican el cumplimiento de norma internacional ISO 9001.

6. POLITICA

En el Hospital Raúl Orejuela Bueno E.S.E, estamos comprometidos con la mejor continua y la transparencia en la ejecución de nuestros procesos institucionales, enfocados en ofrecer servicios de salud a través de nuestras redes integradas en red, un sistema de gestión de calidad orientado a satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas, proporcionando una atención segura y de calidad que fortalezca los niveles de confianza con el usuario y su familia.

7. METAS

- Mantener el proceso de certificación en el sistema de gestión de calidad.
- Fortalecer la gestión de los procesos a través de cumplimiento de los planes de mejoramiento.
- Mantener los niveles de satisfacción del usuario.
- Lograr reconocimientos de la IPS a través de la ejecución de los procesos institucional.

	POLITICA		PO1-GCA
			Versión 01
			Página 3 de 16
	POLITICA DE CALIDAD		Fecha Emisión: Agosto de 2024 Fecha Revisión: - - Fecha Actualización: - -

8. CONTROL DE CAMBIOS DE LA INFORMACION DOCUMENTADA

No. Versión	Fecha Revisión / Actualización	Pagina	Solicitante	Cambios y/o modificaciones realizadas
01	Agosto de 2024	Todo	Erika Lasprilla	Creación de la política de calidad

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
ELABORÓ	Erika Isabel Lasprilla Gonzalez	Asesor de Calidad	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i>
REVISÓ	Isabel Cristina Torres	Jefe de Calidad	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i>
APROBÓ	Clara Inés Sánchez Perafan	Gerente	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i>