

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYÁN	Proceso:	Aseguramiento de la Calidad	Código:	POL-MSI-01
	Subproceso:	Mejoramiento Sistémico	Versión:	01
	Nombre del documento:	Política de Calidad	Código:	Página 1 de 7

1. OBJETIVO

Brindar servicios de mediana y alta complejidad con a la excelencia y con altos estándares de seguridad, teniendo en cuenta un ambiente de trabajo saludable y seguro para el talento humano, en el marco del cumplimiento de la normativa legal vigente y con un enfoque de mejoramiento continuo, estableciendo mecanismos de evaluación.

2. ALCANCE

La Política de Calidad del Hospital Universitario San José, se implementa en el marco del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud de Colombia y aplica a los procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo del Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E

3. RESPONSABLE

Coordinador Aseguramiento de la Calidad: Responsable de Socialización y Evaluación de la Política

Coordinadores y Líderes de Procesos: Responsables de Despliegue e implementación

4. NORMATIVIDAD VIGENTE

N°	NORMA	EXPEDIDA POR	DESCRIPCIÓN
1	Ley 100 de 1993	El Congreso De La República De Colombia	Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones
2	ley estatutaria 1751 de 2015	El Congreso De La República De Colombia	Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.
3	Resolución 3100 del 2019	Ministerio De Salud Y Protección Socia	Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud y se adopta el manual de inscripción de prestadores y habilitación de servicios de salud

	Proceso:	Aseguramiento de la Calidad	Código:	POL-MSI-01
	Subproceso:	Mejoramiento Sistémico	Versión:	01
	Nombre del documento:	Política de Calidad	Código:	Página 2 de 7

4	Resolución 256 de 2016	Ministerio De Salud Y Protección Socia	Por la cual se dictan las disposiciones en relación con el sistema de información para la calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud.
5	Resolución 5055 del 2018	Ministerio De Salud Y Protección Socia	Por la cual se adopta el "Manual De Acreditación En Salud Ambulatorio Y Hospitalario De Colombia Versión 3.1"
6	Decreto 1011 de 2006	Ministerio De Salud Y Protección Socia	Por el cual se establece el sistema obligatorio de garantía de calidad de la atención de salud del sistema general de seguridad social en salud
7	Decreto 780 de 2016	Ministerio De Salud Y Protección Socia	Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector salud y protección social
8	Norma Técnica Colombiana ISO 9001	Icontec internacional	Establece los requisitos para un Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

5. DEFINICIONES

Accesibilidad. Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Calidad de la atención en salud: Se entiende como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios

Continuidad. Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico.

	Proceso:	Aseguramiento de la Calidad	Código:	POL-MSI-01
	Subproceso:	Mejoramiento Sistémico	Versión:	01
	Nombre del documento:	Política de Calidad	Código:	Página 3 de 7

Empresas Administradoras de Planes de Beneficios, EAPB. Se consideran como tales, las Entidades Promotoras de Salud del Régimen Contributivo y del Régimen Subsidiado (Administradoras del Régimen Subsidiado), Entidades Adaptadas y Empresas de Medicina Prepagada.

Humanización en la atención: Es brindar una atención humana que incluye acompañamiento asistencial, educativo y de soporte a la familia. El objetivo de la atención en salud, no sólo es brindar conocimientos teóricos y prácticos al paciente y su familia, sino garantizar el desarrollo de capacidades de los colaboradores para alcanzar un crecimiento humano y profesional que asegure la prestación de un servicio con calidad y calidez.

Mejoramiento continuo de la calidad: Es un proceso de Autocontrol, centrado en el cliente y sus necesidades, que lo involucra en sus actividades, y que consiste en la identificación permanente de aspectos del proceso que resulten susceptibles de mejoramiento, con el fin de establecer los ajustes necesarios y superar las expectativas de dichos clientes.

Oportunidad. Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.

Pertinencia. Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.

Prestadores de Servicios de Salud. Se consideran como tales, las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, los Profesionales Independientes de Salud y los Servicios de Transporte Especial de Pacientes.

Satisfacción del usuario: Cumplir con las expectativas del usuario mediante la prestación de un servicio.

Seguridad. Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.

Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de Atención en Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud, SOGCS. Es el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos que

	Proceso:	Aseguramiento de la Calidad	Código:	POL-MSI-01
	Subproceso:	Mejoramiento Sistémico	Versión:	01
	Nombre del documento:	Política de Calidad	Código:	Página 4 de 7

desarrolla el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país.

6. POBLACIÓN OBJETO

La política de calidad aplica a todo el personal del Hospital Universitario San José De Popayán.

7. DESARROLLO DE LA POLITICA

7.1 JUSTIFICACIÓN DE LA POLÍTICA:

La implementación de una Política de Calidad en el Hospital Universitario San José de Popayán es esencial para garantizar la excelencia en la atención y satisfacción de nuestros usuarios. Esta política refleja nuestro compromiso con la Calidad y el mejoramiento.

La legislación colombiana, a través de la Ley 100 de 1993 y el Decreto 1011 de 2006, establece la obligatoriedad de implementar Sistemas de Gestión de la Calidad en las instituciones prestadoras de servicios de salud. Asimismo, la Resolución 1751 de 2015 del Ministerio de Salud y Protección Social define los parámetros para el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud (SOGCS).

La adopción de una Política de Calidad permite establecer procesos estandarizados, identificar oportunidades de mejora y optimizar el uso de recursos. Esto no solo incrementa la eficiencia operativa, sino que también reduce riesgos y costos asociados a prácticas ineficaces o innecesarias.

7.2 ORIENTACION ESTRATÉGICA:

Relación de la Política con Objetivos Estratégicos:

En Alianza por la Excelencia en Salud: Garantizar la prestación de servicios de salud complementarios en el marco de la alta complejidad, mediante el fortalecimiento del modelo de atención y el alcance de niveles de excelencia en los procesos organizacionales a través de un sistema de gestión integral de calidad.

En Alianza por un Buen Gobierno y Equilibrio Financiero: Trabajar de manera integrada para el cumplimiento de los propósitos del buen gobierno corporativo, garantizando la sostenibilidad financiera, la seguridad de los datos, la gestión jurídica y del talento humano en procura de la oportuna y eficiente prestación de servicios de salud .

	Proceso:	Aseguramiento de la Calidad	Código:	POL-MSI-01
	Subproceso:	Mejoramiento Sistémico	Versión:	01
	Nombre del documento:	Política de Calidad	Código:	Página 5 de 7

En Alianza por un Hospital Universitario: Mejorar la formación académica y profesional de estudiantes y personal del hospital.

En Alianza por la innovación e investigación: Fortalecer la investigación científica y la innovación en salud para contribuir a la gestión del conocimiento

7.3 POLITICA: Política De Calidad

7.4 LINEAMIENTOS:

Excelencia Calidez, oportunidad, accesibilidad trato digno y humanizado: Lograr la excelencia en la prestación de servicios de salud de mediana y alta complejidad a través de la implementación de estándares de calidad superiores, fomentando una atención centrada en el paciente, segura, oportuna, humanizada y con accesibilidad, que promueva el bienestar integral de los usuarios y sus familias, garantizando un enfoque de mejora continua en todos los procesos asistenciales y administrativos del hospital

Seguridad: Garantizar la seguridad del paciente mediante la implementación de protocolos clínicos y estándares que minimicen riesgos, asegurando la atención con los más altos niveles de calidad y confiabilidad.

Mejoramiento continuo: Fortalecer el buen gobierno organizacional, asegurando una gestión transparente, ética y participativa, promoviendo la confianza y el compromiso de todos los colaboradores en la misión institucional.

Sostenibilidad Financiera y rentabilidad Social: Mantener un equilibrio financiero sostenible, implementando estrategias de gestión financiera responsables que permitan el desarrollo continuo del hospital y la prestación de servicios de alta calidad.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Gobierno de Colombia. (2006, 3 de abril). *Decreto 1011 de 2006: Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud*. Diario Oficial No. 46.230.

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYAN	Proceso:	Aseguramiento de la Calidad	Código:	POL-MSI-01
	Subproceso:	Mejoramiento Sistémico	Versión:	01
	Nombre del documento:	Política de Calidad	Código:	Página 6 de 7

Clínica Medellín S.A.S. (s.f.). *Política de calidad*. Recuperado el 29 de abril de 2025
<https://www.clinicamedellin.com/institucion/transparencia-cm/6-planeacion/politicas-institucionales/politica-de-calidad/>

9. CONTROL DE REGISTROS

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYAN		Anexo al procedimiento OPL-PD04 FORMATO DE CONTROL DE REGISTROS		OPL-PD04-FO11	
Nombre registro		Código	Recuperación	Tiempo de retención	
				Almacenamiento	Conservación
Matriz de alineación estratégica de la política de calidad		POL-MSI-01-FO01	TRD- Aseguramiento de la Calidad	TRD- Aseguramiento de la Calidad	TRD- Aseguramiento de la Calidad

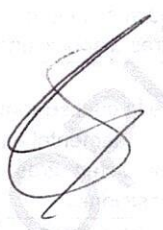
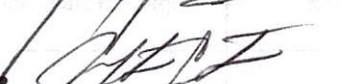
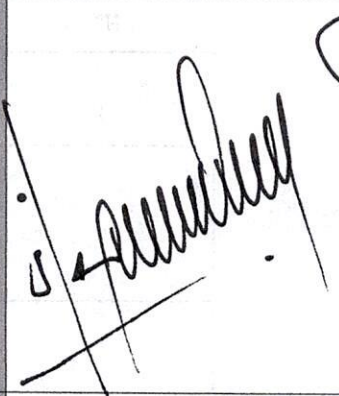
10. Anexos.

Matriz de alineación estratégica de la política de la política de calidad - POL-MSI-01-FO01

11. CONTROL CAMBIOS

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYAN		Anexo al procedimiento OPL-PD04		OPL-PD04-FO12
FORMATO DE CONTROL DE CAMBIOS				
Código	Versión	Fecha	Descripción del Documento	
Define Planeación	01	Mayo 2025	Creación del Documento	

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPUYAN	Proceso:	Aseguramiento de la Calidad	Código:	POL-MSI-01
	Subproceso:	Mejoramiento Sistémico	Versión:	01
	Nombre del documento:	Política de Calidad	Código:	Página 7 de 7

Elaboró y/o actualizó	Jesús Fernando Noguera Muñoz	Revisó	Erika Johanna Correa Pizo José Alejandro Martínez Realpe Juan Francisco Mora Marta Lucía Castillo	Aprobó	Juan Carlos Arteaga Cifuentes
Cargo	Afiliado Partícipe ASSESALUD Profesional Especializado Aseguramiento de la Calidad	Cargo	Jefe Oficina Asesora de Planeación Subgerente Administrativo Gr-1 Subgerente Científica Gr-1 Afiliado Partícipe ASSESALUD Coordinadora Aseguramiento de la Calidad	Cargo	Gerente HUSJ
Firma		Firma	   	Firma	
Fecha	13 MAY 2025	Fecha	13 MAY 2025	Fecha	13 MAY 2025
GESTIÓN DOCUMENTAL					
Nombre	Jesús Hernán Guerrero Erazo	Cargo	Auxiliar Administrativo Gr-3	Firma	