



GD-M01 MANUAL DE CALIDAD



Contenido

1. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	3
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	4
4.1 CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN Y SU ENTORNO	4
4.1.1 GENERALIDADES.....	4
4.1.2 DESCRIPCIÓN Y RESEÑA HISTÓRICA	4
4.1.3 SERVICIOS	4
4.1.4 MISION	8
4.1.5 VISION.....	8
4.1.6 PRINCIPIOS Y VALORES	8
4.1.7 OBJETIVO, ALCANCE Y EXCLUSIONES	9
4.1.8 EXCLUSIONES:.....	10
4.1.9 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	11
4.1.10 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS.....	11
5. LIDERAZGO	13
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO.....	13
5.2 POLITICA DE CALIDAD	14
5.3 POLITICA ATENCIÓN USUARIOS CON DISCAPACIDAD.	14
5.4 DERECHOS DE LOS USUARIOS.....	15
5.5 DEBERES DE LOS USUARIOS	15
5.6 ROLES, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	16
5.6.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	16
5.6.2 RESPONSABLE DE LA DIRECCIÓN	16
6. PLANIFICACIÓN.....	17
6.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD	17
6.2 PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS	18
6.3 CONTROL DEL MANUAL	18
7. SOPORTE.....	18
7.1 RECURSOS.....	18
7.1.1 GENERALIDADES.....	18
7.1.2 INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO.....	18
7.1.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	19
7.1.4 REQUERIMIENTO DE CONOCIMIENTO	19
7.2 COMPETENCIA.....	19
7.3 CONCIENCIACIÓN.....	19
7.4 COMUNICACIÓN.....	20
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA	20
7.5.1 GENERALIDADES.....	20
7.5.2 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN.....	21
7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA.....	21
8. OPERACIÓN.....	21
8. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL.....	21
8.1 INTERACCIÓN CON LOS CLIENTES Y OTRAS PARTES INTERESADAS.....	22
8.1.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS.....	22
8.1.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO	22
8.1.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.....	22
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	23



9.1	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.....	23
9.1.1	GENERALIDADES.....	23
9.1.2	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	23
9.1.3	ANÁLISIS DE DATOS.....	23
9.1.4	AUDITORÍAS INTERNAS	23
9.1.5	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	24
10.	MEJORA.....	24
10.1	NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	24
10.2	MEJORA CONTINUA.....	24
11.	CONTROL DE CAMBIOS.....	25



1. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los efectos de este documento se aplican los términos y definiciones dados en la Norma ISO 9000.

Acciones correctivas: Acciones para eliminar la causa de una no conformidad y para prevenir la recurrencia.

Alta dirección: Persona, o grupo de personas, que dirige y controla una organización al más alto nivel.

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de auditoría y evaluarla de manera objetiva para determinar el grado en que se cumplen los criterios.

Competencias: Capacidad de aplicar los conocimientos y habilidades para lograr los resultados deseados.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Correcciones: Acciones para eliminar una no conformidad.

Eficacia: Grado en que las actividades planificadas se realizan y alcanzan los resultados planificados.

Inconformidad: No cumplimiento de un requisito.

Información documentada: Información requerida a ser controlada y mantenida por una organización y el medio en el que es contenida.

Objetivo: Resultado que deba conseguirse.

Organización: Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones con lograr sus objetivos.

Mejora continua: Actividad recurrente para mejorar el rendimiento.

Parte interesada: Persona u organización que puede afectar, ser afectado, o que crean que están afectadas por una decisión o actividad.

Política: Intenciones y dirección de una organización expresadas formalmente por la alta dirección.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Sistema de gestión: Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan de una organización para establecer políticas, objetivos y procesos, para lograr esos objetivos.



4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN Y SU ENTORNO

4.1.1 GENERALIDADES

- **Razón social:** Centro Odontológico y Pediátrico Sante S.A.S.
- **NIT:** 900220078-2
- **Dirección:** Calle 128 N. 72 – 80
- **Teléfono:** 6240908 – 6240910
- **Ciudad:** Bogotá
- **Servicio prestado a** Niños y niñas desde los 3 años a los 13 años
- **Estrato** 4, 5 y 6
- **REPS** 03-09-2008

4.1.2 DESCRIPCIÓN Y RESEÑA HISTÓRICA

El Centro Odontológico y Pediátrico Santé S.A.S, (SOS KIDS & FAMILY), Es una Institución Prestadora de Servicios en Salud “IPS de Primer Nivel de Complejidad”, fue fundado en el año 2008 dentro de las Instalaciones del Montessori British School, con el fin de cubrir las necesidades de atención médica para los niños y niñas facilitándole a los padres de familia su cuidado. La Sede fue diseñada e implementada especialmente para niños con un equipo de profesionales de salud altamente especializado, con experiencia, fruto de una capacitación permanente para atender de manera integral las necesidades de salud de los pacientes pediátricos y la orientación a su familia para cuidarlo.

4.1.3 SERVICIOS

Nuestro Centro Medico pediátrico ofrece un amplio portafolio de servicios con tecnología de punta e instalaciones construidas pensando en el bienestar de los niños y con un personal altamente competente que desea atenderlos y guiarlos de la mejor manera:

- **Fonoaudiología Pediátrica**

Buscar un apoyo especializado es importante. No se trata de nosotros, se trata de ti y tu hijo, durante los 6 primeros años de vida se desarrolla cerca del 85% de la capacidad cerebral, teniendo en cuenta este aspecto y nuestra experiencia profesional basada en la evidencia, hemos consolidado dentro de nuestra práctica algunas de las técnicas en intervención adecuada más reconocidas a nivel mundial por su alta efectividad en intervención con niños.

Potenciamos tus habilidades para expresar de manera fluida con la magia de las palabras.

- Aprender a sentir y a comunicar.
- Comprenderás y captaras más de la información recibida.
- Incrementar habilidades en Fluidez, lectura y escritura



- **Terapia ocupacional de integración sensorial**

Aprender moviendo el cuerpo:

- Mejora las funciones cerebrales.
- Aumenta las habilidades sociales
- Incrementa Autonomía
- Optimiza el desarrollo de la motricidad
- Equilibrio entre los dos hemisferios cerebrales: Equilibrio – Coordinación-Fluidez.

- **Neuropsicología Escolar**

Fortaleciendo tu cerebro potenciando tu inteligencia:

- Aumentaras la atención.
- Mayor concentración.
- Planeación.
- Motivación.
- Pensamiento ágil
- Retención de Información
- Autorregulación

- **Odontopediatria**

Orientada al desarrollo de la salud oral adecuada en la población infantil y adolescente, a través de la formación a los usuarios y padres de familia en el cuidado de los dientes y crecimiento adecuado de sus maxilares o dientes para remitir al ortodoncista, y de hacer un tratamiento restaurador en caso de necesitarlo. El tratamiento restaurador principalmente se compone de tratar los traumatismos, usar sellantes, que consiste en obturar levemente los surcos y fisuras de las piezas dentales sin apenas quitar material dental para evitar posibles caries, y en tratar las caries producidas y sus consecuencias.

Contribuimos a un crecimiento sano y cultivar hábitos de cuidado y prevención oral desde temprana edad, por medio de una experiencia agradable, positiva y única que los lleve a tener un cuidado y desarrollo óptimo en su adultez.

- **Ortodoncia**

La ortodoncia es una ciencia que se encarga del estudio, prevención, diagnóstico y tratamiento de las anomalías de forma, posición, relación y función de las estructuras dentomaxilofaciales; siendo su ejercicio el arte de prevenir, diagnosticar y corregir sus posibles alteraciones y mantenerlas dentro de un estado óptimo de salud y armonía, mediante el uso y control de diferentes tipos de fuerzas.



Los tratamientos de ortodoncia se pueden realizar a cualquier edad, consiguiendo excelentes resultados. También se cree, equivocadamente, que son tratamientos que tienen como objetivo mejorar solamente la estética, pero realmente los tratamientos de ortodoncia van más allá de eso, ya que consiguen mejorar la función estética y, desde luego, la salud. También se corrige problemas de fonética, debido a que la mala posición de los dientes también modifica la posición de la lengua, lo que provoca la diferente pronunciación de las palabras.

- **Rehabilitación oral y estética**

Es la parte de la Odontología encargada de la restauración es decir devuelve la función estética y armonía oral mediante prótesis dentales de pérdidas de dientes, grandes destrucciones o de solucionar problemas estéticos, siempre buscando una oclusión y función correcta.

- **Estética**

Son procedimientos que tienen como finalidad embellecer las sonrisas y lograr en estas una apariencia más juvenil y armónica.

Frecuentes problemas de tamaño, forma, posición y color de los dientes pueden ser modificados mediante diversos procedimientos odontológicos que incluyen desde blanqueamiento, recontorneo estético y resinas compuestas, hasta cirugía estética gingival, laminas en porcelana (carillas) y coronas en porcelana.

- **Endodoncia, cirugía e implantes**

Es el tratamiento de conductos radiculares, esto corresponde a toda terapia que es practicada en el complejo dentino-pulpar (es decir la pulpa dentaria y su dentina) de un diente.

Cirugía oral

Es la especialidad médica odontológica encargada del diagnóstico, la prevención y el tratamiento de las patologías bucales, faciales y cervicales.

Implantes

Es la disciplina de la Odontología que se ocupa del estudio de los materiales aloplásticos dentro o sobre los huesos de maxilares para dar apoyo a una rehabilitación dental. Tiene como objetivo sustituir dientes perdidos mediante la colocación quirúrgica de un implante en el hueso maxilar o mandibular.

- **Pediatría**

Desde que comienza la lactancia materna hasta la edad escolar, cuando el niño pasa de ser dependiente a desarrollar su libre personalidad, los hijos son el centro de atención de todos los cuidados, buscando que tanto su salud física como mental les proporcionen las bases para su sano crecimiento.

Los pediatras se convierten así en aliados de los padres, pues son estos especialistas quienes nos proporcionan las guías de cuidado, necesarias para lograr que su salud sea óptima. En nuestra



IPS pediátrica, esta especialidad de la medicina es un apoyo y herramienta a la que todos los padres pueden acudir para sentir la tranquilidad de que sus niños están en las mejores manos.

- **Psicología**

El servicio de Psicología de SOS KIDS & FAMILY busca ofrecer un apoyo diagnóstico y de intervención psicoterapéutica efectiva y ajustada a las necesidades de los niños y padres. Consiste en un proceso evaluativo y de psicoterapia liderado por una psicóloga familiar e infantil, con el fin de tratar de manera idónea problemas al interior de la familia y concernientes al desarrollo cognitivo, emocional, psicoafectivo y social de niños y adolescentes.

El servicio de Psicología se divide en dos fases: una primera etapa aborda un proceso de evaluación y valoración diagnóstica inicial, la cual consta de varias sesiones que incluyen aplicación de pruebas, sesiones con los niños y adolescentes, así como con sus familias. La segunda fase se compone de un paquete de sesiones de intervención en el que se deciden trabajar los temas nucleares relacionados con el problema que es motivo de consulta, en la cual se intercalan sesiones con el niño y/o adolescente de manera individual, y sesiones familiares o de los padres como pareja.

- **Nivelaciones académicas e idiomas**

Nuestros profesores altamente calificados te pueden ayudar en cualquier materia e Idiomas como Español, Inglés, Francés y Mandarín, desde educación primaria hasta bachillerato. Nuestra metodología asigna un profesor basado en tus necesidades, personalidad, y habilidades de aprendizaje; estos juegan un papel importante que te ayudan a corregir cualquier problema que puedas tener en conceptos fundamentales, y nos ayudan a prepararte para conceptos nuevos y más avanzados.

Sea que tienes dificultades con alguna área o idioma en particular, o simplemente quieras reforzar tus nuevos conocimientos para obtener mejores resultados, te podemos prestar la ayuda que necesites.

- **Certificados médicos pediátricos y/u odontopediátricos**

Pediátrico

Que sus hijos comiencen el año escolar con muy buena salud, es un propósito que todos los padres deberían tener en mente. El aprendizaje depende, entre otros factores, de una adecuada capacidad visual y auditiva del niño. Si alguna de las dos llegara a tener limitaciones, esto conlleva dificultades en la manera como un infante recibe y procesa la información que le brinda el entorno.

De allí la importancia de practicarle una serie de exámenes y valoraciones para garantizar que cuenta con la salud, bienestar, disposición y ánimo para iniciar con pie derecho sus retos académicos. De hecho, varios jardines y colegios los exigen.



Odontopediatría

Cepillado. La valoración odontológica es vital antes del ingreso al colegio, para que llegue sin problemas de higiene oral. “Un pequeño con caries u otra enfermedad bucal va a tener problemas para alimentarse, además de otras incomodidades, y no va a rendir en el colegio. El odontólogo hace énfasis en la importancia de mantener una higiene bucal adecuada, especialmente cuando muchos pequeños pasan su jornada escolar sin cepillarse los dientes. En este caso, se recomienda disminuir el consumo frecuente de alimentos durante la permanencia en el jardín o colegio (algunos pican el día entero toda clase de golosinas y comidas de paquetes, lo cual debe evitarse), hacer enjuagues bucales vigorosos con abundante agua después de haber comido y cepillar los dientes apenas lleguen a casa.

Horarios de atención

	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO
HORARIO TERAPIAS	-----	9:30 am A 6:00 pm	9:30 am A 6:00 pm	9:30 am A 6:00 pm	9:30 am A 6:00 pm	9:30 am A 1:00 pm
HORARIO ODOTOLOGIA	8:00 am A 5:00 pm	8:00 am A 5:00 pm	8:00 am A 5:00 pm	8:00 am A 5:00 pm	8:00 am A 5:00 pm	8:00 am A 5:00 pm
HORARIO PEDIATRICO	8:00 am A 5:00 pm	8:00 am A 5:00 pm	8:00 am A 5:00 pm	8:00 am A 5:00 pm	8:00 am A 5:00 pm	8:00 am A 5:00 pm

4.1.4 MISION

SOS KIDS & FAMILY es una IPS que ofrece servicios en Odontología, Pediatría, Psicología, Fonoaudiología y Terapia Ocupacional, especializada en promover, mejorar y conservar la salud de toda la familia, con profesionales idóneos enfocados a satisfacer las necesidades de los usuarios y la prestación de un servicio de excelente calidad.

4.1.5 VISION

En el año 2022, seremos reconocidos a nivel nacional como una IPS líder en prestación de servicios de salud para la familia, con los más altos estándares de calidad, tecnología y equipo humano especializado; buscando el bienestar y satisfacción de nuestros usuarios.

4.1.6 PRINCIPIOS Y VALORES

Los principios y valores de Centro Odontológico y Pediátrico SAS, (SOS KIDS & FAMILY), están encaminados a la satisfacción del cliente y a la creación de un ambiente propicio de trabajo:

- **Trabajo en equipo.** Con el aporte de todos los que intervienen en los diferentes procesos, buscamos el logro de los objetivos organizacionales.
- **Responsabilidad.** El equipo de trabajo es consciente de la importancia de cumplir con cada una de sus obligaciones, teniendo en cuenta que en este principio radica el buen porvenir de la organización.



- **Eficiencia.** Nuestros actos están encaminados a desarrollarse con calidad y eficacia, con el único objetivo que nuestros clientes logren sus expectativas y de esta manera continúen haciendo parte de la empresa.
- **Respeto.** En el desarrollo de las actividades de la empresa se valora a todos los seres humanos, acatando su autoridad y considerando su dignidad. Por parte del equipo de trabajo de SOS KIDS & FAMILY, siempre se recibirá un trato amable y cortés.
- **Disciplina.** Se desarrollan las actividades en forma ordenada y perseverante, agregando siempre un esfuerzo extra para convertir los retos y las metas en logros.
- **Excelencia.** El mejoramiento continuo de nuestros procesos permite alcanzar y atender las necesidades de nuestros clientes a través de la efectividad de nuestro trabajo.
- **Compromiso social.** Hemos comprendido que una empresa no puede crecer y prosperar en un entorno que no sea sano. Contribuimos con iniciativas dirigidas a generar comportamientos y facilitar espacios para que la sociedad crezca y prospere en un entorno sano.

4.1.7 OBJETIVO, ALCANCE Y EXCLUSIONES

El presente documento pretende exponer el Sistema de Gestión de la Calidad de la IPS Centro Medico Odontológico y pediátrico SANTE SAS (SOS KIDS & FAMILY), basado en las Normas NTC-ISO 9001/2015 como soporte de la forma de trabajo que ha adoptado esta organización para asegurar y gestionar la calidad de sus productos y servicios en la perspectiva de la mejora continua de la calidad y con el marco de la filosofía de la Gestión Total de la Calidad.

El Centro Odontológico y pediátrico Sante S.A.S, (SOS KIDS & FAMILY), Es una Institución Prestadora de Servicios de Salud “IPS de Primer Nivel de Complejidad”, fue fundado en el año 2008 dentro de las Instalaciones del Montessori British School, con el fin de cubrir las necesidades de atención médica para los niños y niñas facilitándole a los padres de familia su cuidado. La Sede fue diseñada e implementada especialmente para niños con un equipo de profesionales de salud altamente especializado.

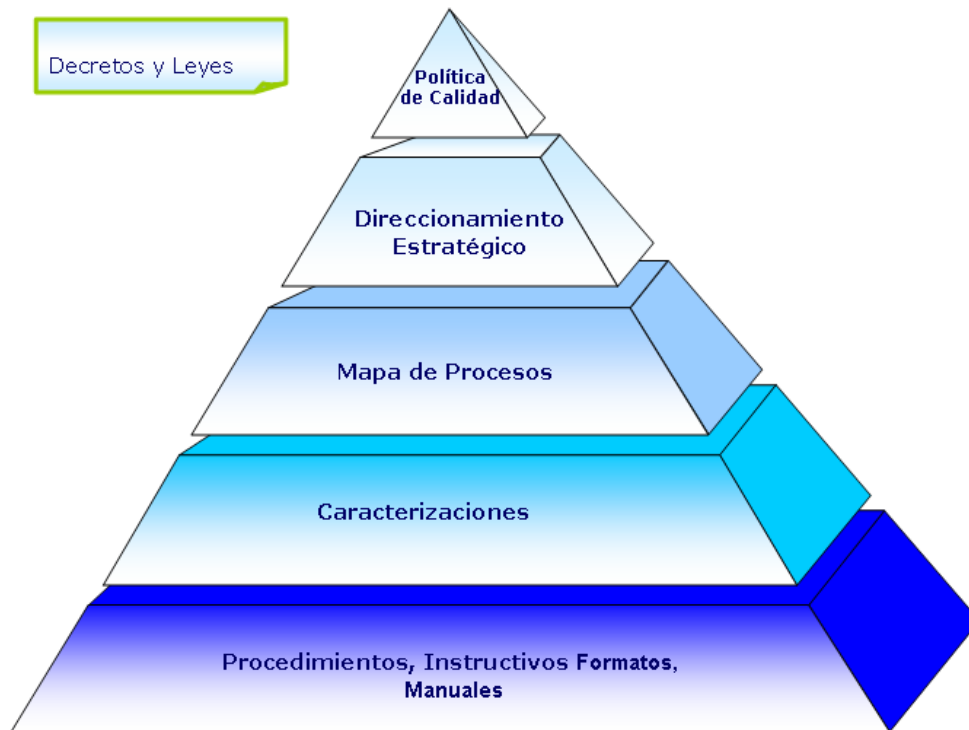
El Centro Medico Sante presta sus servicios en Fonoaudiología Pediátrica, Terapia Ocupacional de Integración sensorial, Neuropsicología Escolar, Odontopediatria, Ortodoncia, Rehabilitación Oral y estética, Endodoncia, Cirugía e implantes, Pediatría, Psicología, Certificados médicos Pediátricos y/u odontopediatricos y Nivelaciones Académicas e Idiomas.



4.1.8 EXCLUSIONES:

1. **VALIDACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO:** este numeral no aplica, debido a que para garantizar la satisfacción del cliente, es imprescindible realizar verificación más no validación por el tipo de servicio que se presta.

ESTRUCTURA DEL MANUAL





4.1.9 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

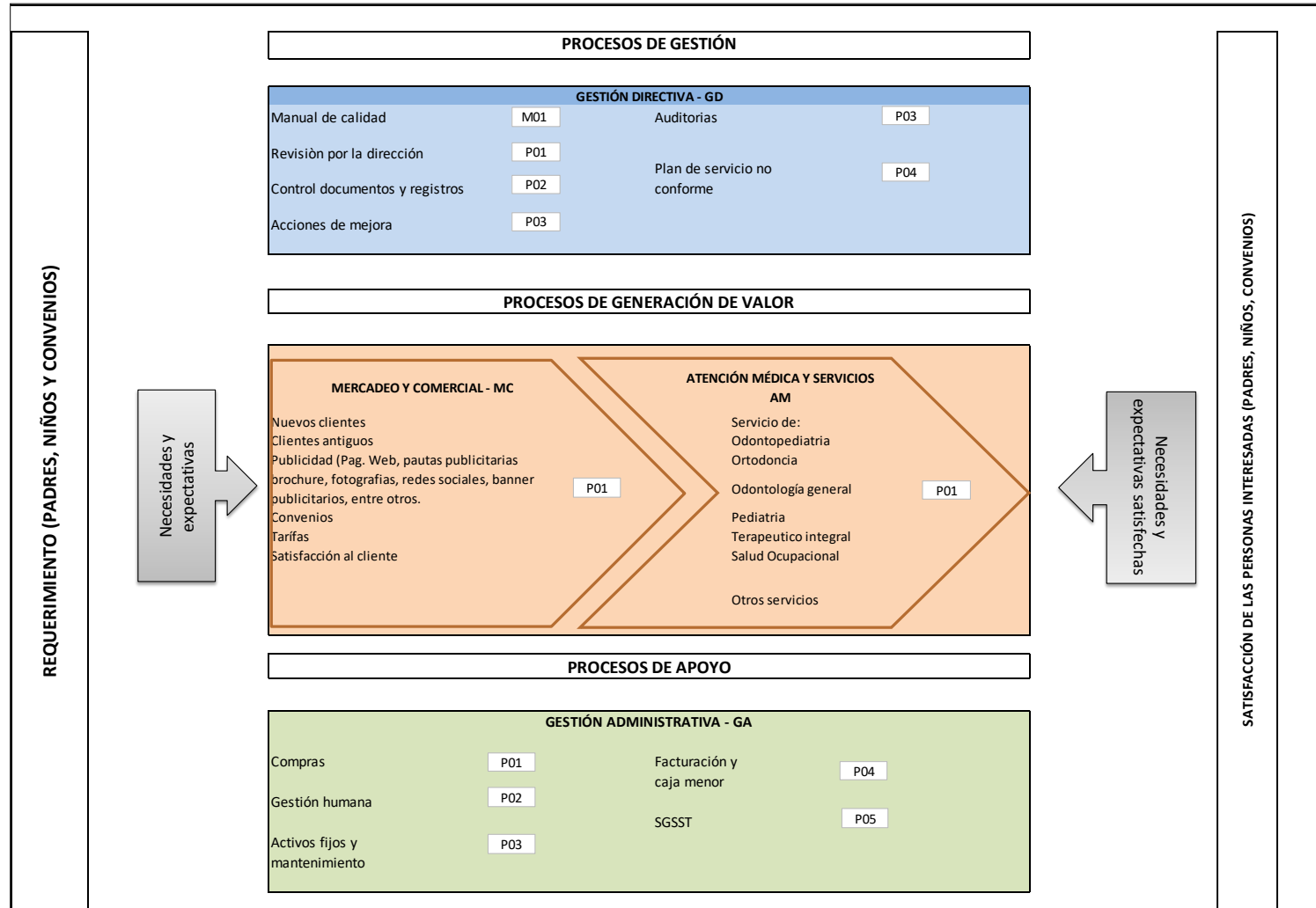
El alcance del Sistema de Gestión de Calidad se extiende a todos los procesos de Centro Odontológico y Pediátrico Sante S.A.S, (SOS KIDS & FAMILY), orientados a la prestación de los servicios de Odontología, Pediatría, Psicología, Fonoaudiología, Terapia Ocupacional y Apoyo Académico.

4.1.10 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS

Convencidos de la importancia de operar con un Sistema de Gestión de Calidad y de los beneficios y valor agregado que esto ofrece, el Centro Odontológico y Pediátrico Sante S.A.S (SOS KIDS & FAMILY), está comprometido con la consolidación, operación y mejora en el desempeño de sus procesos.

El Sistema de Gestión de Calidad sigue los lineamientos establecidos en la Norma ISO 9001:2015, mediante la definición de la interacción entre los procesos de la organización, el aseguramiento en la provisión de los recursos necesarios para su efectivo desarrollo, y la realización de acciones de retroalimentación y respuesta que permitan mantener y mejorar la efectividad de cada proceso y de la organización en general.

Centro Odontológico y Pediátrico Sante S.A.S (SOS KIDS & FAMILY) cuenta con un mapa de procesos con sus respectivas entradas y salidas, en el cual se identifican los procesos de gestión, de apoyo y de valor de la empresa:





5. LIDERAZGO

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

Dirección del Centro Odontológico y pediátrico Sante S.A.S, (SOS KIDS & FAMILY):

- Es responsable de que la política de la Calidad sea la guía de todo el personal a su cargo, predicando con el ejemplo.
- Es responsable de transmitir los Objetivos Anuales de Calidad a las personas de la Organización, y de realizar las acciones necesarias para su consecución.
- Es responsable de cumplir y hacer cumplir las disposiciones establecidas en los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Es responsable de implementar y mantener los documentos requeridos por el personal de la Organización para el correcto desempeño de sus actividades.
- Es la responsable de proporcionar los medios humanos y técnicos necesarios para asegurar la Calidad.
- Es responsable de realizar la Revisión por la Dirección, y aprobar los indicadores y objetivos establecidos para cada periodo.



5.2 POLITICA DE CALIDAD

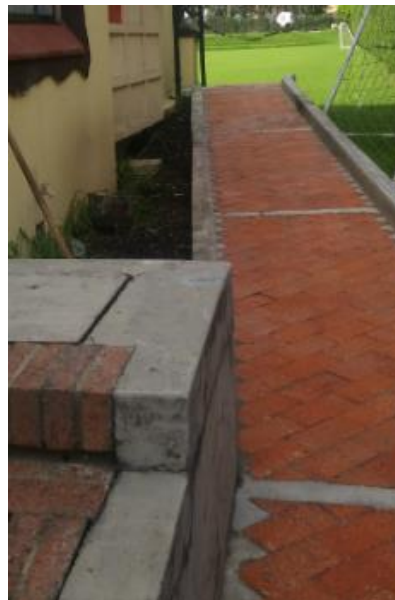
Centro Odontológico y Pediátrico Sante SAS (SOS KIDS & FAMILY)., es una institución dedicada a la prestación de servicios en salud, comprometida con la calidad de estos, mediante soporte constante durante todo el proceso de la prestación del servicio, de tal manera que se cumplan con las necesidades del cliente trabajando continuamente en su satisfacción, a través de talento humano motivado e idóneo, fundamentando todas las actividades en un sistema de Gestión de Calidad consistente y retroalimentado continuamente”.

Jairo Ricardo Bobadilla Garzón
Gerente General
14 de marzo de 2017

5.3 POLITICA ATENCIÓN USUARIOS CON DISCAPACIDAD.

SOS KIDS & FAMILY, cumple con el decreto 470 de 2007, bajo el marco de los derechos de los niños(as), jóvenes y padres de familia, para la prestación del servicio a personas que presentan discapacidad transitoria, auditiva, visual, cognitiva y motora, se compromete a prestar servicios de alta calidad y trato amable, en corresponsabilidad con todas las partes interesadas, que permitan satisfacer las necesidades de los usuarios, sus familias y la inclusión social en la comunidad.

SOS KIDS & FAMILY, cuenta con una rampa de acceso a las instalaciones para los usuarios que presenten alguna discapacidad motora.





5.4 DERECHOS DE LOS USUARIOS

ELEGIR

- El servicio para su atención en salud.

CONOCER

- Su estado de salud, opciones de tratamiento y riesgos.
- Donde reportar quejas, sugerencias o felicitaciones.
- Costos de su atención.

RECIBIR

- Confidencialidad en el manejo de su estado de salud e historia clínica.
- Atención incondicional e inmediata según el caso.
- Comunicación plena y clara de las personas que lo atienden.

PACIENTES CON DISCAPACIDAD

- No ser discriminado por ningún motivo y en ninguna ocasión.
- Un fácil acceso a la institución (arquitectura sin barreras).
- Recibir atención en salud en igualdad de condiciones que las personas que no presentan ningún tipo de discapacidad.
- Recibir información adecuada de mi condición de salud, de acuerdo con mis déficit cognitivos, motrices o sensoriales..
- Un acceso adecuado y oportuno o programas de habilitación y rehabilitación.
- Ser protegido contra el abuso mientras esté en la IPS.
- Ser representado por otros responsables que me apoyarán en la toma de decisiones siempre en mi beneficio.

5.5 DEBERES DE LOS USUARIOS

RESPETAR

- Al personal que lo atiende.
- La intimidad de otros pacientes.
- Los recursos, las instalaciones, la dotación y los servicios de salud.

CUMPLIR

- Con los cuidados que le aseguren un buen estado de salud.
- Las citas médicas.
- Con los pagos a los servicios adquiridos.
- Las normas, reglamentos y políticas de la IPS.

ENTREGAR

- Información veraz, clara y completa sobre su estado de salud.



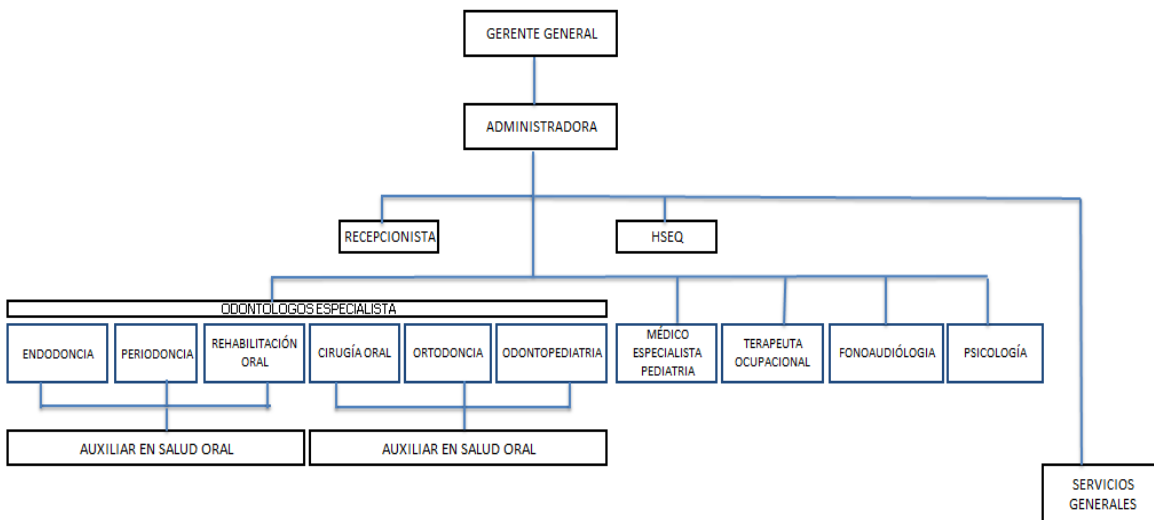
PACIENTES CON DISCAPACIDAD

- Procurar el cuidado de su salud, promoviendo al máximo de sus capacidades prácticas que conduzcan a su independencia y autocuidado.
- Asistir de forma cumplida a las sesiones y encuentros programados dentro del plan de intervención formulados por los profesionales frente a su discapacidad.
- Poner en práctica las recomendaciones formuladas por los profesionales en salud.

5.6 ROLES, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

5.6.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La Gerente ha definido la estructura de la empresa en el siguiente organigrama, por medio del cual se han logrado identificar las interrelaciones entre los cargos existentes en la empresa:



5.6.2 RESPONSABLE DE LA DIRECCIÓN

Se nombró a la Subdirectora HSEQ como representante de la Dirección para cumplir con todas las responsabilidades descritas en la Norma ISO 9001:2015, y velar por el buen desarrollo del Sistema de gestión de Calidad.

Responsabilidades:

- Es responsable de la elaboración de los Planes de Calidad y tiene la responsabilidad de revisar todos los procedimientos de la Clínica asegurándose que se cumplen en práctica los requerimientos de la norma ISO 9001:2015.
- Es responsable de Coordinar las actividades relacionadas con la Gestión de la Calidad con los Profesionales de cada Servicio.



- Es responsable de elaborar la Revisión por la Dirección, y coordinar los indicadores y objetivos establecidos para cada periodo.
- Es responsable de realizar el Seguimiento de los indicadores y de los objetivos.
- Es el responsable de coordinar las actividades vinculadas a las no conformidades y a las acciones de mejora, tanto gestionadas por su parte como las registradas por los Profesionales de cada servicio.

6. PLANIFICACIÓN

6.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Con base en nuestra política de calidad, y fijando como norte la satisfacción de nuestros clientes se plantean los siguientes objetivos:

- **Gestión Integral de la Calidad:** Garantizar la correcta implementación y mejoramiento constante del Sistema de gestión de la calidad orientado a cada una de las unidades de negocio.
- **Desarrollo de Talento Humano:** Proporcionar los recursos necesarios para mantener dentro del Centro Medico., personal idóneo, capacitado y actualizado en temas pertinentes a su cargo y en salud.
- **Gestión Orientada hacia los Pacientes y sus Organizaciones:** Trabajar por el mejoramiento de la satisfacción y el conocimiento de las expectativas de nuestros pacientes y sus organizaciones, así mismo, velar por la recuperación de clientes perdidos en un 100% y la consecución de nuevos clientes.
- **Gestión de Recursos:** Buscar una distribución de recursos que asegure el mantenimiento y el buen funcionamiento de la organización.



6.2 PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS

El presente Manual será revisado una vez al año, así como la Política y los Objetivos de la Calidad, y cuando sea necesario por modificaciones que se generen en la empresa; los cambios propuestos serán sometidos a la revisión y aprobación del Gerente General y realizados por el responsable del Sistema de Gestión de Calidad.

6.3 CONTROL DEL MANUAL

El control, el archivo y el mantenimiento del Manual de Calidad será responsabilidad del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad.

7. SOPORTE

7.1 RECURSOS

7.1.1 GENERALIDADES

Con el fin de implementar y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad y garantizar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos, Centro Odontológico y Pediátrico Sante SAS (SOS KIDS & FAMILY), ha decidido asignar los recursos necesarios para evidenciar el buen desarrollo del mismo.

7.1.2 INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO

INFRAESTRUCTURA

La empresa ofrece a sus trabajadores la infraestructura adecuada para dar cumplimiento a los requisitos del servicio. Centro Odontológico y Pediátrico Sante SAS (SOS KIDS & FAMILY), cuenta con un edificio construido y mantenido conforme a las normativas vigentes en materia de construcción; tiene áreas y espacios ambientados y posee los instrumentos de trabajo necesarios para desarrollar las diferentes actividades.

Conforme se va llevando a cabo la prestación de los servicios y se evidencian las necesidades para asegurar la conformidad del cliente, se van desarrollando proyectos de calidad en cuanto a mejora de infraestructura a través del proceso “GA-P01 COMPRAS” y “GA-P03 ACTIVOS FIJOS Y MANTENIMIENTO”.

AMBIENTE DE TRABAJO

Centro Odontológico y Pediátrico Sante SAS (SOS KIDS & FAMILY)., propicia y mantiene un ambiente de trabajo óptimo, relacionado con buenos factores físicos y ambientales; para ello cuenta con programas de bienestar, y Seguridad y Salud en el Trabajo, trabajando de la mano con la Administradora de Riesgos Laborales (ARL); de esta forma se identifican las condiciones de ergonomía y se establecen las alternativas de intervención con el propósito de prevenir alteraciones en las condiciones de salud de sus funcionarios y en el



cumplimiento de los requisitos del servicio.

7.1.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Centro Odontológico y Pediátrico Sante SAS (SOS KIDS & FAMILY), posee los instrumentos y equipos necesarios para cumplir con los requerimientos de los clientes y así satisfacer las necesidades de los mismos:

- Pieza de alta
- Autoclave
- Unidad 1
- Micromotor
- Lámpara de fotocurado
- Compresor
- Termohigrometro

También se manejan los registros que evidencian las revisiones periódicas de los instrumentos y equipos de medición involucrados en la prestación del servicio. GA-P03 "ACTIVOS FIJOS Y MANTENIMIENTO" y HOJA DE VIDA EQUIOS BIOMEDICOS.

7.1.4 REQUERIMIENTO DE CONOCIMIENTO

Centro Odontológico y Pediátrico Sante SAS (SOS KIDS & FAMILY), cuenta con un equipo de trabajo que posee los conocimientos, habilidades y aptitudes necesarios para la prestación de los servicios en Odontología, Pediatría, Psicología, Fonoaudiología, Terapia Ocupacional y Apoyo Académico.

El perfil de cada cargo se encuentra designado en GA-P02 "MANUAL DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO".

7.2 COMPETENCIA

La dirección debe asegurar que las responsabilidades asignadas a los trabajadores sean las indicadas de acuerdo a sus competencias y cargo desempeñado, ya que la conformidad de los requisitos del servicio puede verse afectada por el personal que lleva a cabo las tareas; por lo tanto, Centro Odontológico y Pediátrico Sante SAS (SOS KIDS & FAMILY), cuenta con ANEXO 1 GA-P02 "MANUAL DE FUNCIONES DEL CARGO", en el cual se describe de forma detallada cada uno de los cargos existentes.

Este manual debe ser empleado en la inducción y en la evaluación de desempeño; de esta forma cada empleado conoce las funciones que debe desempeñar para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

7.3 CONCIENCIACIÓN

Es muy importante que la organización se asegure de formar un personal consiente de la importancia de las actividades que contribuyan al alcance de los objetivos de calidad, por



esta razón Centro Odontológico y Pediátrico Sante SAS (SOS KIDS & FAMILY), se basa en una creación de toma de consciencia referente a:

- Conocimiento de la organización y su contexto (misión, visión, valores).
- Política de calidad.
- Manual de funciones
- Procedimientos
- A todos los componentes del sistema de gestión de calidad

7.4 COMUNICACIÓN

El proceso de comunicación interna se realiza a través de:

- Reuniones verbales registradas en las actas correspondientes.
- Cartelera informativa que sean visibles en toda la empresa sobre la política y objetivos de calidad.
- Correos electrónicos.
- Información en la página web.

También se ha implementado un procedimiento eficaz para la comunicación con los clientes:

- Información de las características y requisitos de los servicios: página Web, folletos, volantes, publicidad masiva en las redes sociales y formularios.
- Consultas y cotizaciones de los servicios en el punto de atención a los usuarios.
- Retroalimentación mediante encuestas de seguimiento a la satisfacción del cliente, buzón de sugerencias y atención de quejas y reclamos.

7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

7.5.1 GENERALIDADES

La documentación del sistema de gestión de la calidad de Centro Odontológico y Pediátrico Sante SAS (SOS KIDS & FAMILY), incluye:

- Una declaración documentada de la política y objetivos de la calidad.
- Un manual de gestión de calidad.
- Los procedimientos documentados requeridos por ISO 9001:2015.
- Otros documentos necesarios que garantizan el correcto funcionamiento del sistema de gestión de la calidad.
- Los registros requeridos para demostrar la conformidad con el sistema y con los requisitos de la norma de referencia.



7.5.2 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

Centro Odontológico y Pediátrico Sante SAS (SOS KIDS & FAMILY), ha establecido un procedimiento documentado GD-P02 CONTROL DOCUMENTOS Y REGISTROS que define lo siguiente:

- Aprobación de los documentos antes de su emisión.
- Estructura, identificación y contenido de los documentos.
- Emisión, revisión, actualización y nueva aprobación de los documentos cuando sea necesario.
- Identificación de los cambios y del estado de revisión actual.
- Versiones actualizadas.

7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, son administrados y controlados por el departamento HSEQ, el cual mantiene actualizada la información de los mismos cada vez que se producen cambios.

Centro Odontológico y Pediátrico Sante SAS (SOS KIDS & FAMILY), establece y mantiene los documentos y registros necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad con los requisitos; estos documentos y registros son legibles, están identificados, se protegen y se controlan para su recuperación.

El control de los documentos y registros queda definido en el procedimiento GD-P02 CONTROL DOCUMENTOS Y REGISTROS.

8. OPERACIÓN

8. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

Centro Odontológico y Pediátrico Sante SAS (SOS KIDS & FAMILY), lleva a cabo la planificación y desarrollo de estrategias necesarias antes de proceder con el avance de los procesos y servicios, esta planificación está directamente asociada al cumplimiento de los requisitos enmarcados dentro de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

Se debe mantener información documentada que demuestre que los servicios se han llevado a cabo de acuerdo a lo planificado y que los resultados son conformes con los requisitos.



8.1 INTERACCIÓN CON LOS CLIENTES Y OTRAS PARTES INTERESADAS

8.1.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS

La empresa ha determinado como factor principal de competencia y cumplimiento de las expectativas del cliente, tener en cuenta aspectos como:

- Requisitos especificados por el cliente
- Requisitos no establecidos por el cliente, pero indispensables para el correcto servicio.
- Requisitos adicionales determinados por la empresa como necesarios.

Los requisitos del cliente se determinan de acuerdo con el Procedimiento Satisfacción al cliente MC-P01 y el formato MC-P01-F02 Encuesta de satisfacción.

8.1.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

Para brindar servicios con altos estándares de calidad, Centro Odontológico y Pediátrico Sante SAS (SOS KIDS & FAMILY), se preocupa por realizar una correcta revisión de los requisitos del cliente y cumplimiento de los mismos antes de su ejecución y entrega final. Para lo anterior la empresa:

- Realiza una evaluación de los requisitos establecidos para el servicio a brindar, tanto en el momento de la planeación como en el momento previo a la finalización del mismo para garantizar el cumplimiento de dichos requisitos y por ende la satisfacción del cliente.
- Compara los requisitos iniciales y el estado final del servicio ofrecido.
- Verifica los posibles cambios o modificaciones que se puedan generar en los requisitos del servicio y hace uso de los medios de comunicación para asegurar que se incluyan en los registros y en la ejecución.

8.1.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Centro Odontológico y Pediátrico Sante SAS (SOS KIDS & FAMILY), ha implementado el procedimiento para la comunicación con los clientes MC-P01, para que estén informados sobre los servicios, puedan resolver dudas, se aclaren aspectos sobre cotizaciones, contratos y modificaciones, y puedan realizar una retroalimentación del servicio que recibieron, incluyendo quejas.



9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

9.1.1 GENERALIDADES

Centro Odontológico y Pediátrico Sante SAS (SOS KIDS & FAMILY), planifica e implementa herramientas de seguimiento, medición y análisis que conllevan a la mejora continua de sus procesos para el buen desarrollo del sistema de gestión de calidad y la demostración de la conformidad de los servicios.

Algunas de las actividades que se realizan para medición y control en toda la empresa, además de herramientas estadísticas que permiten su mejor interpretación, son:

- Auditorías internas.
- Revisión por la dirección.
- Tratamiento de quejas y reclamos del cliente.
- Tratamiento de producto/servicio no conforme.
- Evaluación de la satisfacción del cliente.
- Acciones correctivas y preventivas.

9.1.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Para identificar las áreas en donde se debe mejorar el desempeño, se utiliza MC-P01-F02 Encuesta de satisfacción a los clientes internos y externos, y se dispone a través de los diferentes canales de atención al usuario (atención personalizada, atención escrita, y atención virtual) los mecanismos que permiten obtener la calificación frente a los servicios ofrecidos.

9.1.3 ANÁLISIS DE DATOS

Centro Odontológico y Pediátrico Sante SAS (SOS KIDS & FAMILY), debe demostrar la idoneidad y la eficacia de su Sistema de Gestión de Calidad, mediante la recopilación y análisis de los datos provenientes de:

- Satisfacción de los clientes.
- Conformidad con los requisitos del servicio.
- Acciones correctivas y preventivas.
- Auditorías internas y externas.
- Indicadores de gestión

9.1.4 AUDITORÍAS INTERNAS

Centro Odontológico y Pediátrico Sante SAS (SOS KIDS & FAMILY), ha establecido un procedimiento documentado GD-P04 AUDITORÍA INTERNA, para planificar, implementar y registrar auditorías internas de calidad.



Estas auditorías se programan teniendo en cuenta la naturaleza e importancia del sector a auditar, y su ejecución está a cargo del equipo del departamento HSEQ.

Los resultados de las auditorías se registran y se socializan con el área auditada, para que se lleven a cabo las acciones correctivas y preventivas que correspondan; posteriormente se verifica la efectividad de las mismas.

9.1.5 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La dirección revisará el avance del Sistema de Gestión de Calidad mínimo una vez al año, siguiendo la metodología definida en el procedimiento GD-P01 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN;.

Esta revisión tiene como fin asegurarse de la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema, incluyendo la planificación de oportunidades de mejora y la implementación de cambios que se requieran.

En estas reuniones se deberá revisar cada uno de los siguientes elementos:

- Resultados de auditorías externas y/o internas.
- Política y objetivos de calidad.
- La retroalimentación del cliente.
- El desempeño de los procesos y la conformidad del servicio.
- El estado de las acciones correctivas y preventivas.
-

Cuando se considere necesario puede hacerse una revisión de manera extraordinaria. Siempre se lleva un registro de las distintas revisiones que se efectúan mediante GD-P01-F01 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN (FORMATO); los resultados obtenidos en las revisiones se tienen en cuenta como información para el proceso de mejora continua de la empresa y son comunicados a todo el personal.

10. MEJORA

10.1 NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

Mediante el procedimiento GD-P03 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS, Centro Odontológico y Pediátrico Sante SAS (SOS KIDS & FAMILY), determina, previene y elimina las causas de las No conformidades reales o potenciales que se presenten en los procesos y demás componentes del Sistema de Gestión de Calidad.

Este procedimiento también permite llevar a cabo las acciones correctivas para los hallazgos encontrados, evitando y previniendo que el suceso se presente nuevamente.

10.2 MEJORA CONTINUA

Centro Odontológico y Pediátrico Sante SAS (SOS KIDS & FAMILY), mejora continuamente la eficacia de su Sistema de Gestión de Calidad mediante el uso de la política y objetivos de



calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección. Adicional, se ha establecido una metodología para la gestión de la mejora continua, según se describe en el procedimiento documentado GD-P03 GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA, que contiene el desarrollo de las reuniones de mejora continua, la asignación de responsabilidades en las reuniones de mejora continua y el seguimiento de las propuestas.

11. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	CAMBIO	VERSION	FECHA DE VIGENCIA
9-11-2017	Se incluyó a la familia dentro de la misión. Se creó la política para usuarios de discapacidad. Se determinaron los derechos y deberes de las personas con discapacidad.	01	9-11-2017