	MANUAL DE CALIDAD FUNDACIÓN IPSI		
	Elaboró: EDISSON ESNEYDER OSPINA	Fecha de emisión: 26/01/2016	Código:DE-MN-001
	Revisó: JUAN FERNANDO HERRERA	Fecha última actualización:	Edición Nro.01
Aprobó: OFELIA PEÑA ZAPATA	Fecha de Publicación: 12/10/ 2016	Archivo:	

PRESENTACIÓN DEL MANUAL


El presente documento es el Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Fundación IPSI, incorporando los requerimientos y protocolos requeridos por las entidades del sistema de salud, para las entidades prestadoras de servicio IPS basados en los lineamientos la norma técnica de calidad NTC ISO 9001 :2008.

Teniendo en cuenta las orientaciones y recomendaciones establecidas por el las entidades del estado sobre la prestación de servicios en salud, se ha optado por implementar el Sistema de Gestión de la Calidad para la Fundación IPSI, creándose el presente documento, con el fin de documentar nuestros procesos bajo el estándar NTC 9001:2008.

Propósito del manual

Implementar un sistema de calidad (SGC) en la Fundación IPSI fundamentada en los principios y requerimientos de la NTC ISO 9001: 2008, sensibilizar y capacitar al personal tanto operativo como administrativo, diseñar documentar el sistema de gestión de calidad y evaluar el sistema por medio de auditorías internas, identificando las fortalezas y debilidades que permitan una mejora continua dentro del sistema.

Aumentar la competitividad de nuestra fundación, frente a las demás empresas prestadoras de servicios del sector, ya que implementando un sistema de calidad se asegura el uso de estándares de calidad en los procesos, se podrá optimizar la utilización de los recursos para la prestación de servicios estableciendo una ventaja competitiva frente a las demás entidades privadas ya existentes en el sector salud.

	MANUAL DE CALIDAD FUNDACIÓN IPSI		
	Elaboró: EDISSON ESNEYDER OSPINA	Fecha de emisión: 26/01/2016	Código:DE-MN-001
	Revisó: JUAN FERNANDO HERRERA	Fecha última actualización:	Edición Nro.01
	Aprobó: OFELIA PEÑA ZAPATA	Fecha de Publicación: 12/10/ 2016	Archivo:

La aplicación del sistema de gestión de calidad permite incrementar la eficacia de la fundación a través de la integración del recurso humano, físico y económico en la implementación, desarrollo y mejora del sistema de gestión de la calidad.

La implementación de este Sistema es una construcción participativa constituida por funcionarios de la fundación, el grupo que conforman el Comité de Calidad, el Grupo de Responsables de Procesos y el Grupo de Auditores Internos, que involucra a la totalidad de los funcionarios de la Fundación.

Por los argumentos anteriores, el Manual de Calidad busca dar a conocer a los funcionarios de la Fundación IPSI qué es el Sistema de Gestión de la Calidad, sus características generales y los lineamientos básicos que desarrollan los requisitos de la NTC ISO 9001: 2008, a fin de aplicar la Gestión de Procesos en el día a día, que redunde en el mejoramiento continuo del servicio.

Responsabilidad de los lectores

Las personas que accedan a este documento deben comprenderlo, interiorizarlo, y aplicarlo en el ámbito de las actividades propias del servicio, conservando su integridad, no permitiendo la utilización de copias no controladas, asegurándose de leer la última versión aprobada y si se ve una oportunidad de mejora proponerla al responsable del documento

	MANUAL DE CALIDAD FUNDACIÓN IPSI		
	Elaboró: EDISSON ESNEYDER OSPINA	Fecha de emisión: 26/01/2016	Código:DE-MN-001
	Revisó: JUAN FERNANDO HERRERA	Fecha última actualización:	Edición Nro.01
Aprobó: OFELIA PEÑA ZAPATA	Fecha de Publicación: 12/10/ 2016	Archivo:	


INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, el tema de la calidad se ha vuelto obligatorio en las empresas del estado tanto productivas como las prestadoras de servicios, debido a que cada vez más clientes exigen que se le garanticen todo el procesos realizado hasta llegar al producto o servicio final.


Es por ello que los sistemas de calidad toman importancia no solo en el sector público si no privado, con el ánimo de garantizar un mejor servicio a nuestros clientes, por medio de la implementación del sistema de gestión de calidad, se asegura el control de los procesos en que la prestación de los servicios, operan dentro de las características y estándares previamente establecidos.

Este documento también contiene la Información relacionada con la forma como la Fundación IPSI, concibe el logro de su Gestión por Procesos a través de la implementación de NTC ISO9001 :2008 Estandarizando un “Modelo de Operación por Procesos”, teniendo en cuenta las competencias, complejidad, procesos, actividades o tareas que requieran procedimiento y demás elementos necesarios para el cumplimiento de la misionalidad, así como los procedimientos y los registros obligatorios exigidos por las entidades del estado para la prestación de servicios.

El presente manual es la guía para los funcionarios de la Fundación IPSI, con responsabilidades dentro del SGC; sirve como herramienta de difusión y capacitación sobre los documentos definidos por la Institución para evidenciar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el estándar NTC ISO 9001 : 2008 y para nuestros clientes y partes interesadas, que deseen entender el SGC.

	MANUAL DE CALIDAD FUNDACION IPSI		
	Elaboró: EDISSON ESNEYDER OSPINA	Fecha de emisión: 26/01/2016	Código:DE-MN-001
	Revisó: JUAN FERNANDO HERRERA	Fecha última actualización:	Edición Nro.01
Aprobó: OFELIA PEÑA ZAPATA	Fecha de Publicación: 12/10/ 2016	Archivo:	

Es responsabilidad de todos los funcionarios de la Fundación IPSI, sumarse a este gran propósito y comprometerse con la prestación del servicio, aplicando y adoptando un estilo de trabajo enfocado a procesos, con visión sistémica, que consolide una cultura organizacional orientada a la transparencia, la calidad y la mejora continua.

	MANUAL DE CALIDAD FUNDACION IPSI		
	Elaboró: EDISSON ESNEYDER OSPINA	Fecha de emisión: 26/01/2016	Código:DE-MN-001
	Revisó: JUAN FERNANDO HERRERA	Fecha última actualización:	Edición Nro.01
Aprobó: OFELIA PEÑA ZAPATA	Fecha de Publicación: 12/10/ 2016	Archivo:	

1. ÍNDICE DE CONTENIDO

1.1. TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN DEL MANUAL

INTRODUCCIÓN

1. ÍNDICE DE CONTENIDO

1.1. Tabla de Contenido

1.2. Tabla de Figuras

2. CONTROL DE REVISIONES

3. CONTROL DE COPIAS

4. RESPONSABILIDAD DEL MANUAL

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

6. PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL

6.1. Reseña histórica de la Institución

6.2. Generalidades de la institución

6.3. Plataforma Estratégica Fundación IPSI

6.4. Estructura u Organización Interna de la Fundación IPSI


7. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

7.1. Generalidades

7.2. Alcance y exclusiones

7.3. Clientes, Partes Interesadas y Productos

8. GLOSARIO

	MANUAL DE CALIDAD FUNDACION IPSI		
	Elaboró: EDISSON ESNEYDER OSPINA	Fecha de emisión: 26/01/2016	Código:DE-MN-001
	Revisó: JUAN FERNANDO HERRERA	Fecha última actualización:	Edición Nro.01
Aprobó: OFELIA PEÑA ZAPATA	Fecha de Publicación: 12/10/ 2016	Archivo:	

1.2. TABLA DE FIGURAS

Figura 1. Estructura Orgánica Fundación IPSI

Figura 2. Mapa de Procesos Fundación IPSI


2. CONTROL DE REVISIONES

Las revisiones al presente Manual de Calidad del Sistema de Gestión Integral (SGI) de la Fundación Ipsi , corresponde al Dueño del Proceso de Direccionamiento del Sistema de Gestión Integral y pueden dar lugar a actualizaciones.

Teniendo en cuenta que la documentación del SGI, se va a automatizar en el Dropbox de la institución, la actividad de control de revisiones se va a gestionar de manera automática a través de los flujos de documentos, donde se identifican los pasos para la revisión, elaboración y aprobación con las fechas y responsables de la ejecución de cada paso. La evidencia de la ejecución de cada paso, queda registrada en Dropbox, donde cada responsable debe agregar un comentario en cada uno de los pasos del control de revisiones y si es necesario adjuntar archivos que evidencien dicha actividad. A cada responsable que participe en el control de revisiones le llega un mensaje alerta a su cuenta de correo, la cual es emitida por la dirección de Gestión calidad, con motivo de notificar la participación en el Control de Revisiones según lo parametrize el dueño del documento.

3. CONTROL DE COPIAS

En el Dropbox se controla el acceso a cada uno de los documentos, de esta manera el control de copias se automatiza, donde a cada documento se le debe relacionar los roles con control de copias, es decir, las personas que tienen derecho a consultar e imprimir el documento. Cada vez que se generan nuevas versiones, llega un mensaje alerta a la cuenta de correo de los usuarios que fueron identificados con control de copias, y a sus cuentas de wasapp notificando que se ha generado una nueva versión del documento y que tiene permiso sobre el mismo.

	MANUAL DE CALIDAD FUNDACION IPSI		
	Elaboró: EDISSON ESNEYDER OSPINA	Fecha de emisión: 26/01/2016	Código:DE-MN-001
	Revisó: JUAN FERNANDO HERRERA	Fecha última actualización:	Edición Nro.01
Aprobó: OFELIA PEÑA ZAPATA	Fecha de Publicación: 12/10/ 2016	Archivo:	


4. RESPONSABILIDAD DE MANUAL

El diseño, implantación, divulgación, implementación, evaluación y actualización del Manual de Calidad de la Fundación IPSI, es responsabilidad de la Alta Dirección de la Institución, asesorada por el Grupo de Gestión de Calidad, el Grupo de Responsables de Procesos y el Grupo de Auditores Internos, pertenecientes a la fundación,

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

El Manual de Calidad contiene disposiciones que hacen referencia a las siguientes normas:

- NTC - ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos
- La GTC – ISO / TR 10013 del 17 de julio de 2002
- NTCGP1000 sistema de gestión de calidad policía nacional.

	MANUAL DE CALIDAD FUNDACION IPSI		
	Elaboró: EDISSON ESNEYDER OSPINA	Fecha de emisión: 26/01/2016	Código:DE-MN-001
	Revisó: JUAN FERNANDO HERRERA	Fecha última actualización:	Edición Nro.01
Aprobó: OFELIA PEÑA ZAPATA	Fecha de Publicación: 12/10/ 2016	Archivo:	

6. PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL


6.1. Reseña Histórica FUNDACIÓN IPSI

El Instituto Pedagógico de Psicología nace en el año 1992 bajo la escritura número 263 del 25 enero. Su objeto social es capacitar, actualizar y complementar a las personas en una línea o actividad específica que conduzca al desempeño y mejoramiento de una actividad u oficio. A su vez realizamos formulación, ejecución y evaluación de proyectos sociales con diferentes grupos, poblaciones e instituciones.

Adicionalmente, brindamos servicios de asesoría, consultoría y acompañamiento a entidades públicas y privadas; facilitación y gestión de planes, programas y proyectos ante y con entes gubernamentales, multilaterales, y privados constituyéndose ésta en una alternativa de expansión y crecimiento.

Además todos los actos relacionados directamente con las actividades indicadas en los puntos anteriores y los dirigidos al cumplimiento de las obligaciones legales y convencionales derivados de la existencia y actividad de la sociedad, conforme al artículo 99 del C. de Comercio. Desde su nacimiento nos hemos dedicado a capacitar y formar personas en la línea de Educación Infantil, Recreación y Gestión Humana. Desde nuestra misión y objetivos asumimos la responsabilidad de aportar a la transformación, explicación y comprensión de las diferentes situaciones del país.

En el año 2008, el INSTITUTO PEDAGÓGICO DE PSICOLOGÍA, IPSI recogiendo su experiencia de 23 años en el ámbito Psicológico, Pedagógico y Social crea la Fundación IPSI, entidad sin animo de lucro cuya causa es: la promoción, prevención, rehabilitación e integración social y familiar de personas en situación de riesgo, vulnerabilidad o de adicción en sus diversas tipologías, enfocando este trabajo en niños, niñas, adolescentes, adultos y sus familias para una reintegración real a la sociedad, incluyendo la prestación de servicios de salud mental.

	MANUAL DE CALIDAD FUNDACION IPSI		
	Elaboró: EDISSON ESNEYDER OSPINA	Fecha de emisión: 26/01/2016	Código:DE-MN-001
	Revisó: JUAN FERNANDO HERRERA	Fecha última actualización:	Edición Nro.01
	Aprobó: OFELIA PEÑA ZAPATA	Fecha de Publicación: 12/10/ 2016	Archivo:

6.2. Generalidades de la institución

Funciona primordialmente con recursos que provienen de la gestión de proyectos realizados con entidades públicas y privadas a nivel nacional


LOS OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL:

Brindar atención integral en salud mental a niños, niñas, adolescentes, jóvenes y adultos con Trastornos en salud mental y/o psicosocial, realizando acciones biomédicas y psicosociales que posibiliten la posterior estabilidad mental, emocional y psicosocial.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Realizar la gestión de procesos, planes de acción, análisis documental, verificación y control de actividades entre otras, con el fin de lograr el cumplimiento de las metas establecidas.
- Mejorar continuamente la competencia personal, determinando metas unipersonales y grupales, y motivándolos con recursos o servicios extracurriculares que afiancen su compromiso con el centro.
- Fortalecer la cultura organizacional en relación con los principios y valores institucionales, logrando mejorar con la satisfacción de los clientes internos y externos.
- Ajustar la estancia del paciente vinculado, determinado por los indicadores de estancia durante su estadía en nuestras sedes.
- Lograr la eficiencia requerida en el uso de sistemas de información en la organización, medida con la elaboración de documentos y recopilación de informes.
- Contar con infraestructura disponible y confiable para la prestación de servicios

	MANUAL DE CALIDAD FUNDACION IPSI		
	Elaboró: EDISSON ESNEYDER OSPINA	Fecha de emisión: 26/01/2016	Código:DE-MN-001
	Revisó: JUAN FERNANDO HERRERA	Fecha última actualización:	Edición Nro.01
Aprobó: OFELIA PEÑA ZAPATA	Fecha de Publicación: 12/10/ 2016	Archivo:	


La Fundación IPSI es una organización social que se dedica a la prestación de servicios en salud mental, adicciones e intervenciones psicosociales, con el fin de brindar espacios de desarrollo integral de seres humanos para una inserción en la comunidad como actores activos y constructores de paz.

Para lo cual, contamos con un recurso humano interdisciplinario capacitado, idóneo, ético y responsable, quienes ponen en práctica los principios filosóficos, misionales de la Fundación IPSI, así como su modelo atencional, que se caracteriza por un énfasis psicopedagógico, en vista que la Fundación IPSI desde su concepción ha destacado la importancia de la pedagogía en los procesos atencionales, en la medida, como lo indica Ubieto (2016):

La educación tiene como objetivo final que el sujeto alcance el máximo grado posible de autonomía, que le permita apropiarse de su vida y definir sus propias metas con su estilo propio. Tomará sus referencias de sus educadores pero será ya él quien se haga cargo de su realidad. (párr. 3).

A partir de los procesos pedagógicos que se construyen en conjunto con cada uno de nuestros beneficiarios, se busca que estos cuenten con herramientas para posicionarse como sujetos críticos, proactivos, participativos, creadores, ciudadanos que puedan vincularse con el otro y con el mundo social para transformar realidades, más allá de ubicarse como un ser humano con una problemática de consumo de SPA u otras adicciones, afectaciones mentales o psicosociales que contribuyen en las dificultades que se le presentan en la vida cotidiana.

Ahora bien, en este tema la Fundación IPSI privilegia la pedagogía social y en especial la de herencia francófona, que en la actualidad ha tomado fuerza con la denominación de animación sociocultural, la cual pretende “poner en marcha las posibilidades de cada individuo y lograr alcanzar entre todos un beneficio social” (Maillo, citado por Chacon, 2010, p. 2), Es poner en pro del proceso de intervención las capacidades del Usuario y en conjunto con la dinámica familiar, académica,


	MANUAL DE CALIDAD FUNDACION IPSI		
	Elaboró: EDISSON ESNEYDER OSPINA	Fecha de emisión: 26/01/2016	Código:DE-MN-001
	Revisó: JUAN FERNANDO HERRERA	Fecha última actualización:	Edición Nro.01
Aprobó: OFELIA PEÑA ZAPATA	Fecha de Publicación: 12/10/ 2016	Archivo:	

laboral, social o comunitaria, para tender a que estos elementos lo posicionen desde un lugar diferente al de consumidor de sustancias psicoactivas, vulnerable, enfermo mental, discapacitado, “raro”, “loco”, que son algunos de los términos con los que más frecuentemente se tipifican a quien tiene (X) problemática; y más como un agente constructor de su medio sociocultural y de su vida misma.

La Fundación IPSI enfatiza en el caso a caso, toda vez que trabajar con el uno por uno permite rescatar la singularidad del sujeto y de este modo dar la posibilidad de que se construya un lugar en el mundo desde las herramientas cognitivas, intelectuales, mentales, subjetivas, familiares, socioeconómicas y culturales con las que cuenta.

Además, como lo señala Aguirre (2011), se apuesta a una ética profesional que binde la oportunidad de un encuentro que propicie un cambio de posición, un viraje en la historia. (p. 53). Lo cual orienta a la Fundación IPSI y al equipo humano que la integran, a implementar esta perspectiva en cada una de las acciones que se efectúan con los usuarios y sus familias o red vincular, dado que sino se incluyen los referentes significativos para los usuarios, Como indica Recalcati (2003) “sin incidir fuertemente en los equilibrios familiares (...) con mucha frecuencia, no se puede poner en práctica un tratamiento eficaz” (p. 376). Dado que si no se interviene a la familia o red vincular se contara con ciertos limitantes o factores que inciden en la problemática.

Finalmente las actividades que se llevan a cabo son a nivel individual, grupal, familiar, social y comunitario, de fortalecimiento a la familia y pedagógicas estarán dirigidas con el fin de potencializar lo común; en las que el equipo interdisciplinario y la directiva de la Fundación IPSI con la estrategia de la práctica entre varios diseñan planes de trabajo para rescatar así elementos de la subjetividad del usuario, más allá de sus limitantes, porque no se trata de centrarse en el obstáculo, sino en la creación de condiciones que lo desprendan de la segregación en la que muchos casos es expuesto.

	MANUAL DE CALIDAD FUNDACION IPSI		
	Elaboró: EDISSON ESNEYDER OSPINA	Fecha de emisión: 26/01/2016	Código:DE-MN-001
	Revisó: JUAN FERNANDO HERRERA	Fecha última actualización:	Edición Nro.01
Aprobó: OFELIA PEÑA ZAPATA	Fecha de Publicación: 12/10/ 2016	Archivo:	

6.3. Plataforma Estratégica FUNDACIÓN IPSI

Misión: Somos una organización social que vela por el desarrollo integral del ser humano, con enfoque en salud mental, interdisciplinario, social y comunitario que parte de la singularidad del ser.

Visión: En el año 2020 tendremos un reconocido modelo de intervención integral en el que niños, niñas, adolescentes y adultos se suman como actores de la sociedad

Principios y Valores Institucionales 2016-2020.

La fundación IPSI tiene como principios fundamentales.

CONFIABILIDAD:

Es la confianza y seguridad hacia la Fundación IPSI, confianza que se refiere, a la familiaridad en el trato y que se refleja en factores como la calidad con la que ofrecemos servicios, las evaluaciones de calidad y nuestra cultura laboral, pero por encima de todo ello se refleja mediante el ethos de la Fundación, es decir en los hábitos del corazón, lo que define nuestro carácter y rasgos que nos distinguen de cualquier otra entidad.

SINGULARIDAD:


Para la Fundación IPSI, cada ser tiene sus particularidades y distinciones que implican un abordaje igualmente singular.

SELLO IPSI:

Es nuestro factor diferencial, lo que nos hace particulares; es la filosofía que guía el Modelo Terapéutico integral que adaptamos a todos nuestros proyectos, centrado en el ser.

EFFECTIVIDAD:

En nuestra capacidad de lograr los efectos deseados, esperados y proyectados.

	MANUAL DE CALIDAD FUNDACION IPSI		
	Elaboró: EDISSON ESNEYDER OSPINA	Fecha de emisión: 26/01/2016	Código:DE-MN-001
	Revisó: JUAN FERNANDO HERRERA	Fecha última actualización:	Edición Nro.01
	Aprobó: OFELIA PEÑA ZAPATA	Fecha de Publicación: 12/10/ 2016	Archivo:

MEJORA CONTINUA:

Es una actitud general de apertura al cambio, superación, consolidación, desarrollo y trabajo en equipo, que debe ser la base para asegurar la estabilización de los procesos y la posibilidad de mejora de nuestra Fundación.

POLÍTICA DE CALIDAD

La Fundación IPSI, adopta como política de calidad, la siguiente:

La Fundación IPSI, Institución prestadora de servicios especializados de salud mental IPS, presta servicios de atención en consulta externa, internación parcial en salud mental, trastornos de sueño, así como protección y salud integral para niños, niñas y adolescentes (NNA) en la variable de la discapacidad mental-psicosocial, en el marco de los principios filosóficos internos de la humanización del servicio y el respeto a la SINGULARIDAD Y LA DIFERENCIA.

Somos un equipo de trabajo cuyas acciones están enmarcadas bajo estrictos criterios de calidad en la prestación del servicio.

OBJETIVOS DE CALIDAD:

La Fundación IPSI adopta como objetivos de calidad, los siguientes:

Responder oportunamente a las quejas, reclamos y/o sugerencias de los clientes y/o de la comunidad.

Mantener una adecuada infraestructura física que permita una óptima atención de nuestros usuarios.

Definir e implementar acciones de mejoramiento continuo que permitan nuestra permanencia en el mercado.

Implementar políticas institucionales que logren la consecución de un alto nivel de conocimiento y prácticas clínicas de vanguardia.

6.4. Estructura Organización Interna de

La Fundación IPSI establece la distribución de las diferentes dependencias con sus correspondientes funciones generales, requeridas por la Institución

	MANUAL DE CALIDAD FUNDACION IPSI		
	Elaboró: EDISSON ESNEYDER OSPINA	Fecha de emisión: 26/01/2016	Código:DE-MN-001
	Revisó: JUAN FERNANDO HERRERA	Fecha última actualización:	Edición Nro.01
Aprobó: OFELIA PEÑA ZAPATA	Fecha de Publicación: 12/10/ 2016	Archivo:	

para cumplir la misión, visión y objetivos dentro del marco de la Ley. La Estructura u Organización Interna de la Fundación IPSI, está definida por el Acta No. 003 del 29 de marzo de 2016 (*Ver figura 1*),

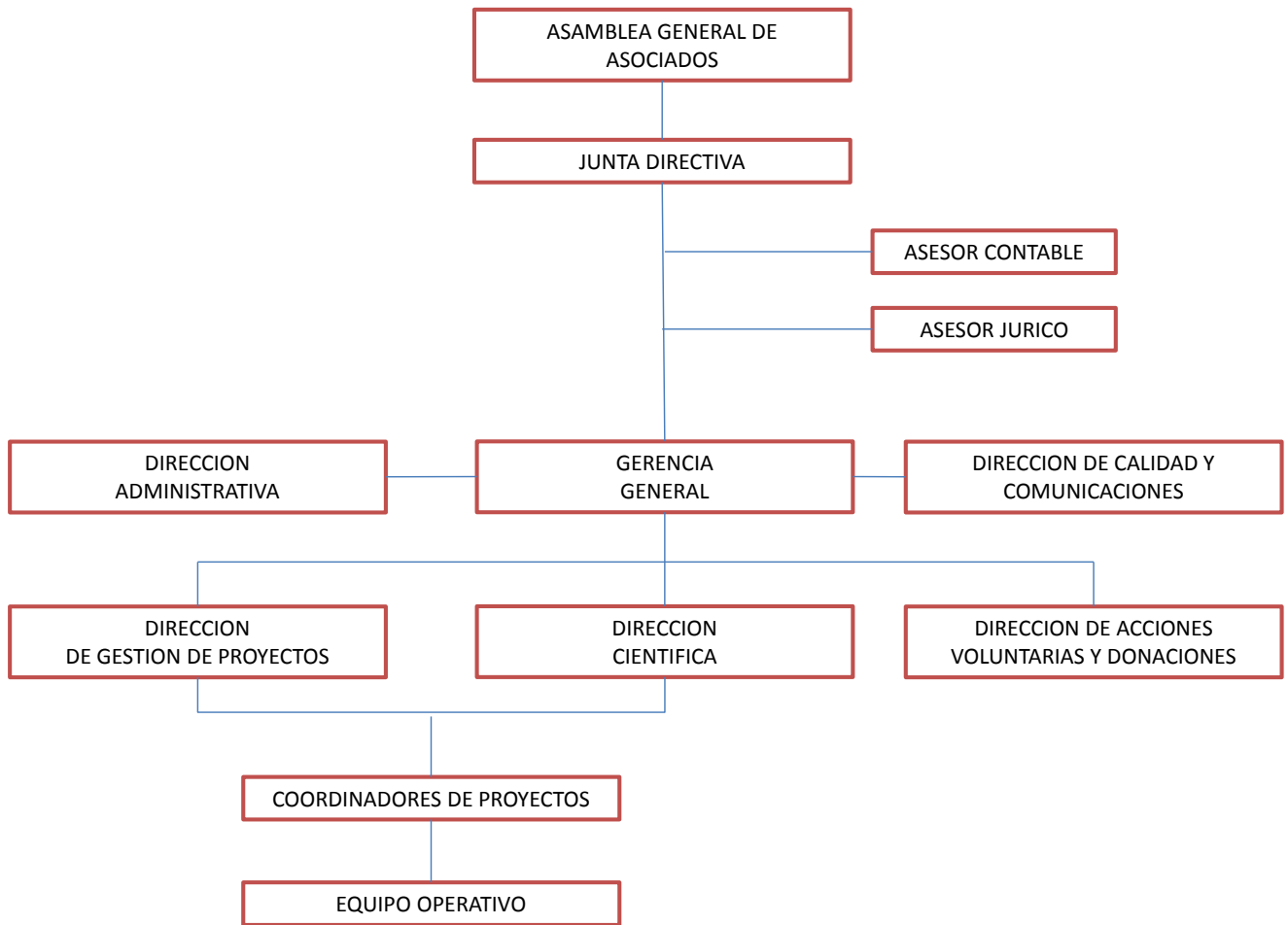



FIGURA 1

	MANUAL DE CALIDAD FUNDACION IPSI		
	Elaboró: EDISSON ESNEYDER OSPINA	Fecha de emisión: 26/01/2016	Código:DE-MN-001
	Revisó: JUAN FERNANDO HERRERA	Fecha última actualización:	Edición Nro.01
Aprobó: OFELIA PEÑA ZAPATA	Fecha de Publicación: 12/10/ 2016	Archivo:	


7. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INCORPORADO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

La fundación IPSI de acuerdo a su crecimiento y desarrollo adoptó como su modelo gerencial el Sistema de Gestión Integral, el cual aporta desde la filosofía de la institución y para su desarrollo integral, tres (3) componentes: Direccionamiento Estratégico, Gerencia de Procesos y Gestión del Talento Humano. Que al contrastarlos nos permiten un crecimiento desde la gestión y el control con énfasis en el ser humano.

Adoptamos estos modelos gerenciales con el propósito de mejorar nuestra productividad y competitividad, que determinen su desarrollo y permanencia; tal es el caso del sistema de Gestión de la Calidad, cuyas normas de implementación NTC ISO 9001:2008, han adoptado prácticamente los mismos principios de los estándares internacionales, dentro de los cuales cabe destacar: el enfoque hacia el cliente, la participación activa, el enfoque basado en procesos, la mejora continua y el enfoque basado en hechos para la toma de decisiones entre otros.

Con esta implementación de sistemas de calidad se puede establecer las estrategias con las que está ligado o a las que le aporta cada proceso y a partir de esta información determinar los indicadores de cada estrategia, permitiendo la estructuración y el control de los procesos.

El modelo gerencial al desarrollar los tres (3) componentes, debe evidenciar su articulación e interrelación; en este sentido y teniendo en cuenta que tanto la Gerencia de Procesos como la Gestión del Talento Humano se operacionaliza por procesos, lo que se asegura es la interacción entre la estrategia y los procesos,.

	MANUAL DE CALIDAD FUNDACION IPSI		
	Elaboró: EDISSON ESNEYDER OSPINA	Fecha de emisión: 26/01/2016	Código:DE-MN-001
	Revisó: JUAN FERNANDO HERRERA	Fecha última actualización:	Edición Nro.01
	Aprobó: OFELIA PEÑA ZAPATA	Fecha de Publicación: 12/10/ 2016	Archivo:

7.1. Generalidades del Sistema de Gestión de la Calidad

El SGC, tiene como propósito mejorar el desempeño y la capacidad de proporcionar un servicio que responda a las necesidades y expectativas de los clientes (Comunidad en general, Estado y familia).

La fundación IPSI y su despliegue, establece un SGC que integra:

- ✓ La Identificación de los procesos y procedimientos requeridos para el cumplimiento de su misionalidad. *(Ver Guía de Gestión Documental)*
- ✓ El Estándar para la gestión y el control de la operación a través del **Modelo de Operación por Procesos**. *Ver anexo 2*
- ✓ La Metodología para la documentación de los procesos y procedimientos necesarios para el SGC, contenida en la **Guía de Gestión Documental**
- ✓ El **Catálogo de Procesos y Procedimientos** consolida los procesos y procedimientos documentados en la Fundación IPSI, el cual es un documento anexo al **Manual de Calidad**. Del Catálogo de Procesos y Procedimientos se derivaran los documentos: “Mapa de Riesgos Institucional por Procesos”, “Matriz de Indicadores asociados a procesos” anexos igualmente al Manual de calidad.
- ✓ La aplicación de los elementos relacionados anteriormente constituyen la Gestión por Procesos detallada en el “**Manual de Gestión por Procesos**”.
- ✓ El cumplimiento de la misionalidad de la Fundación IPSI , se evidencia a través de la interacción e interrelación de los procesos, la cual se encuentra contenida en la caracterización de los mismos; en este sentido no es obligatorio desarrollar una secuencia en la totalidad de los procesos misionales para dar cumplimiento al objeto de los mismos.
- ✓ Para asegurar la eficacia en la operación y el control de los procesos, se han definido los indicadores contenidos en la caracterización. Estos permiten

	MANUAL DE CALIDAD FUNDACION IPSI		
	Elaboró: EDISSON ESNEYDER OSPINA	Fecha de emisión: 26/01/2016	Código:DE-MN-001
	Revisó: JUAN FERNANDO HERRERA	Fecha última actualización:	Edición Nro.01
	Aprobó: OFELIA PEÑA ZAPATA	Fecha de Publicación: 12/10/ 2016	Archivo:

igualmente evaluar el alcance de los resultados planificados, y efectuar la medición, análisis y mejora de cada uno.

La Fundación IPSI establece los productos que evidencian el cumplimiento de los requisitos establecidos en el estándar NTC ISO 9001 .:2008 en la Tabla de Cumplimiento de Requisitos. **Mapa de Procesos**

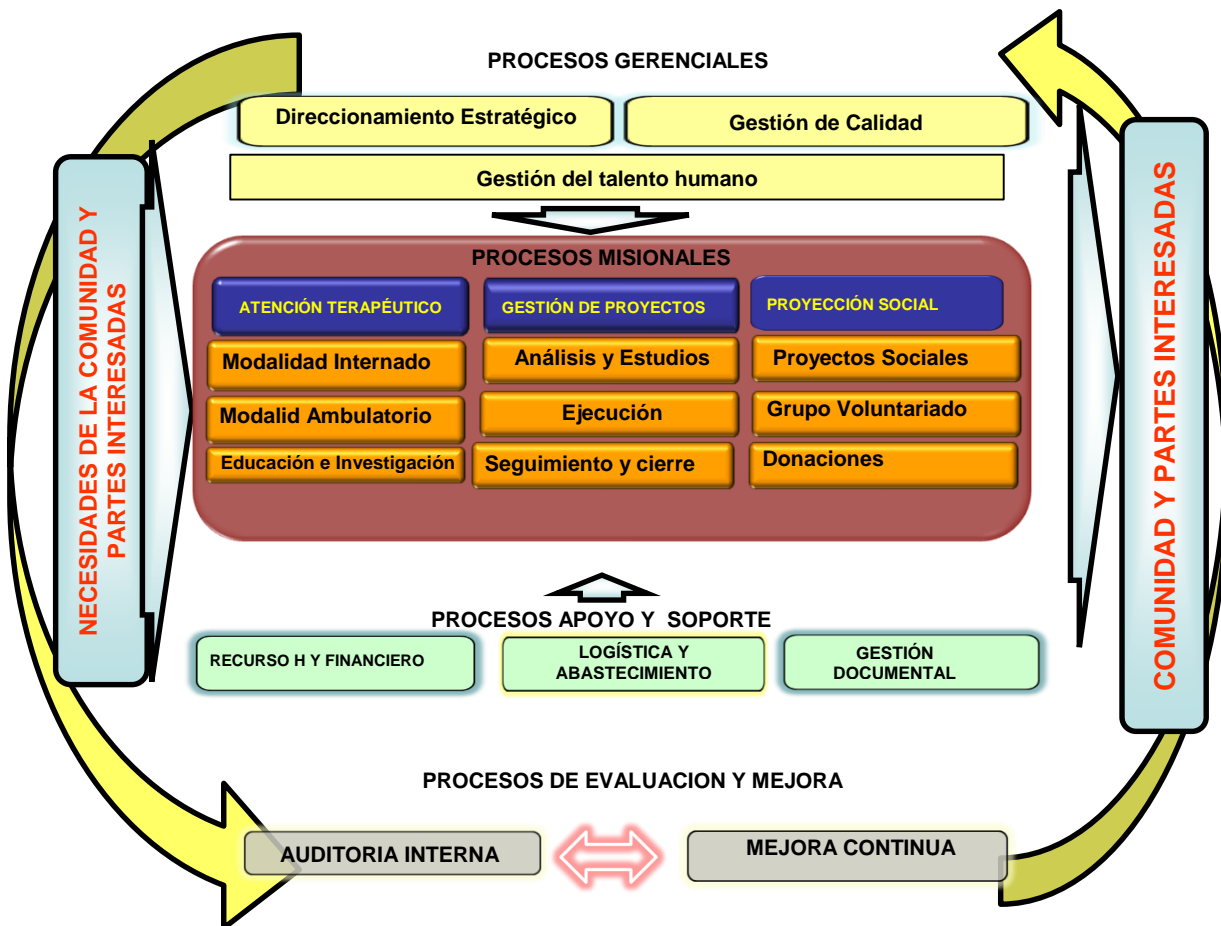



FIGURA 2

	MANUAL DE CALIDAD FUNDACION IPSI		
	Elaboró: EDISSON ESNEYDER OSPINA	Fecha de emisión: 26/01/2016	Código:DE-MN-001
	Revisó: JUAN FERNANDO HERRERA	Fecha última actualización:	Edición Nro.01
Aprobó: OFELIA PEÑA ZAPATA	Fecha de Publicación: 12/10/ 2016	Archivo:	

Los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Fundación IPSI, para el Sistema de Gestión de la Calidad son los siguientes:

los **PROCESOS GERENCIALES**: En la Categoría Responsabilidad de la Dirección se han identificado

- Direccionamiento Estratégico
- Direccionamiento Sistema de Gestión de Calidad
- Direccionamiento Gestión del talento humano

PROCESOS DE SOPORTE:


- Recurso humano y Financiero
- Logística y Abastecimiento
- Gestión Documental

En la categoría de **EVALUACIÓN Y MEJORA** del sistema de calidad se han identificado los procesos de:

- Auditorías internas
- Mejora continua

PROCESOS MISIONALES: En la Categoría de Prestación del Servicio se han identificado:

- **Proceso Atención Terapéutica**
 - Modalidad ambulatorio
 - Modalidad internado
 - Estudio e investigación
- **Proceso Gestión de Proyectos**
 - Análisis y estudios
 - Ejecución
 - Seguimiento y cierre
- **Proyección Social**
 - Proyectos sociales

	MANUAL DE CALIDAD FUNDACION IPSI		
	Elaboró: EDISSON ESNEYDER OSPINA	Fecha de emisión: 26/01/2016	Código:DE-MN-001
	Revisó: JUAN FERNANDO HERRERA	Fecha última actualización:	Edición Nro.01
Aprobó: OFELIA PEÑA ZAPATA	Fecha de Publicación: 12/10/ 2016	Archivo:	

- Grupo Voluntariado
- Donaciones

7.2. Alcance y Exclusiones

El SGC descrito en este manual aplica a todos los procesos involucrados en la prestación de los servicios de La Fundación IPSI, actividad de desplegar acciones terapéuticas, pedagógicas, gestión de Proyectos, voluntariado y donaciones que se relacionan con la misionalidad de la Fundación.


El Sistema de Gestión de la Calidad se ha sido establecido bajo los requisitos de la Norma NTC-ISO 9001: 2008 y protocolos de las entidades del estado para la prestación de servicios.

El alcance para el Sistema de Gestión de la Calidad para la Fundación IPSI está enmarcado en la Prestación de Servicios de carácter terapéutico, pedagógico establecido en sus lineamientos institucionales

- Dirigidos a contribuir a la misionalidad de la fundación

Exclusiones de la Norma:

- Numeral 7.3 Diseño y Desarrollo: Se excluye este requisito debido a que los servicios que presta a la comunidad la fundación IPSI, están regulados por , Leyes, Decretos y demás normatividad aplicable a nivel Nacional, Departamental y Municipal en la habilitación como IPS, por lo tanto, no es su objeto desarrollar servicios por fuera del marco legal vigente.
- Numeral 7.5.2. Validación de procesos de la producción y de la prestación de servicios: Este requisito no aplica, porque los servicios de la Fundación IPSI, pueden ser verificados durante la prestación de los mismos, mediante actividades de seguimiento o antes del momento de la entrega del servicio al cliente.

	MANUAL DE CALIDAD FUNDACION IPSI		
	Elaboró: EDISSON ESNEYDER OSPINA	Fecha de emisión: 26/01/2016	Código:DE-MN-001
	Revisó: JUAN FERNANDO HERRERA	Fecha última actualización:	Edición Nro.01
Aprobó: OFELIA PEÑA ZAPATA	Fecha de Publicación: 12/10/ 2016	Archivo:	

7.3. Clientes, Partes Interesadas y Productos

Se definen como CLIENTES de la Fundación IPSI.

- ✓ Estado
- ✓ Comunidad en General
- ✓ Grupo IPSI

PARTES INTERESADAS

- ✓ Instituciones del estado y/o privadas
- ✓ Medios de Comunicación
- ✓ Proveedores

La Fundación IPSI tiene definido un *portafolio de servicios* tanto para el Cliente Externo como para el Cliente Interno y lo administra la Dirección De Comunicaciones y Mercadeo de la institución, de acuerdo a la información reportada por los dueños o direcciones de proceso.

8. GLOSARIO

Los términos usados en el presente documento se encuentran definidos en NTC ISO 9001:2008.