

MANUAL DE CALIDAD

**FUNDACIÓN ASI COLOMBIA
BOGOTÁ D.C.**



| | | | | |
|---|---------|---|----------------------|-------------|
|  | PROCESO | DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO | Código | ESDEM01 |
| | MANUAL | Manual de Calidad Fundación ASI Colombia | Fecha de Vigencia | 2024/Jun/17 |
| | | | Versión | 02 |

Tabla de Contenido

| | | |
|----|--|---|
| 1. | Contexto de la Empresa | 3 |
| 2. | Misión..... | 3 |
| 3. | Visión..... | 3 |
| 4. | Política de Calidad de Fundación ASI Colombia..... | 3 |
| 5. | Objetivos de Calidad | 4 |
| 6. | Documentos Asociados al Manual | 4 |
| 7. | Normativa y otros documentos externos | 4 |
| 8. | Definiciones | 4 |

| | | | | |
|---|---------|--|-------------------|-------------|
|  | PROCESO | DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO | Código | ESDEM01 |
| | MANUAL | Manual de Calidad Fundación ASI Colombia | Fecha de Vigencia | 2024/Jun/17 |
| | | | Versión | 02 |

1. Contexto de la Empresa

FUNDACIÓN APOYO SOCIAL INTEGRAL COLOMBIA NIT 901.031.225-1. Nació en septiembre del 2016 para dar apoyo social integral a pacientes y sus familias mediante, educación, motivación y seguimiento; en respuesta a las dificultades de acceso a un estado de bienestar total y la necesidad de acompañamiento y representación, ante un conjunto de instituciones que presenta dificultades para su acercamiento y atención oportuna.

Buscamos apoyar y acompañar a los pacientes y sus familias, eliminando barreras como las dificultades para el uso efectivo de los servicios de salud, la consecución de tratamiento, falta de continuidad en la entrega de medicamentos, el desistimiento frecuente de pacientes crónicos, desconocimiento de los beneficios a los que tienen derecho los pacientes como, por ejemplo; acceso a programas, subsidios para personas en situación de discapacidad, rutas de acceso a salud, educación y vivienda.

Nuestro objetivo es guiarlos y orientarlos frente a los beneficios a los que tienen derecho, por ejemplo: acceso a programas, rutas de acceso a salud, educación y vivienda.

2. Misión

Apoyamos, orientamos y acompañamos de manera integral con procesos humanos a los pacientes con enfermedades huérfanas y/o crónicas y sus familias para que logren acceder a los servicios que les corresponden por derecho, buscando así la mejora en su calidad de vida.


3. Visión

Para el año 2026 queremos ser el principal aliado de los pacientes, familias, entidades y compañías que trabajen en el sector salud de Colombia; en el que se apoyen para encontrar los mecanismos que les permitan lograr vivir sus vidas con bienestar teniendo la oportunidad de participar activamente en la sociedad. Y así cuando exista cualquier tipo de limitación, logren una mejor calidad de vida.

4. Política de Calidad de Fundación ASI Colombia

La Fundación Así Colombia tiene como compromiso de trabajo el apoyo y acompañamiento a los pacientes y sus familiares con algún tipo de enfermedad huérfana, rara y/o crónica, contribuyendo a que puedan tener bienestar y acceso a los servicios que les corresponden por derecho, para poder lograrlo, debemos tener presente el continuo mejoramiento en la calidad de nuestros servicios y la confianza que vamos generando en nuestros beneficiarios y familiares en el impacto positivo en los resultados de nuestro rol con la promesa de que la Fundación Así Colombia trabajara desde los principios de la oportunidad, seguridad, ética y compromiso.

Contamos con un grupo de profesionales que tienen los conocimientos y la experiencia que permite y garantiza el trabajo en empoderar, educar y guiar a los pacientes y/o cuidadores en las rutas y acceso oportuno a lo referente a su bienestar social y salud, teniendo en cuenta sus necesidades y representándolos cuando se requiere.

| | | | | |
|---|---------|--|-------------------|-------------|
|  | PROCESO | DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO | Código | ESDEM01 |
| | MANUAL | Manual de Calidad Fundación ASI Colombia | Fecha de Vigencia | 2024/Jun/17 |
| | | | Versión | 02 |

5. Objetivos de Calidad

- Lograr la satisfacción de los pacientes y sus familiares en cuanto al servicio, dentro de las especificaciones establecidas.
- Garantizar que nuestros pacientes y familiares tengan acceso a los servicios que les corresponde por derecho bajo el cumplimiento normativo legal.
- Mejorar la calidad de vida de nuestros pacientes y sus familiares.
- Mejorar continuamente nuestros procesos para que los pacientes tengan un acceso más rápido a sus servicios y así mismo un mejor bienestar y calidad de vida.

6. Documentos Asociados al Manual

- MANUAL DE CALIDAD: El presente Manual de Calidad describe de manera resumida el funcionamiento del Sistema de Calidad, el contexto de la organización, su alcance, definición y gestión, definiendo para los diferentes puntos de la norma las responsabilidades, procesos incluidos en el Sistema de Gestión de la Calidad y su secuencia e interacción.
- CONTROL DE DOCUMENTOS: Se establece un Procedimiento documentado, MCP03 ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS, para definir estándares de medición y controles necesarios para: Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión (- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente. Asegurarse de que se identifiquen los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos
- LISTADO MAESTRO: Se establece el formato de LISTADO MAESTRO como soporte para el seguimiento y control de los documentos requeridos en el Sistema de gestión de calidad de la fundación, manteniendo el control y registro de documentos vigentes, versión y fecha de desarrollo.

7. Normativa y otros documentos externos


Las normas y/o documentos que han sido utilizados en la redacción de este manual y en la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad son:

- NORMA ISO 9001:2015 NORMA DE GESTION DE CALIDAD
- UNE-EN-ISO 9000:2005 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO.
- UNE-EN-ISO 9001:2008 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: REQUISITOS

8. Definiciones

Para el propósito de este Manual de Gestión son aplicables los términos y definiciones dados en la Norma UNE EN ISO 9000:2005 "Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario".

No obstante, por comodidad de manejo se extraen de dichas Normas las siguientes definiciones: Definiciones importantes de la norma UNE-EN-ISO 9000:2005

| | | | | |
|---|---------|---|----------------------|-------------|
|  | PROCESO | DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO | Código | ESDEM01 |
| | MANUAL | Manual de Calidad Fundación ASI Colombia | Fecha de Vigencia | 2024/Jun/17 |
| | | | Versión | 02 |

- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Procedimiento:** Forma específica para llevar a cabo una actividad o proceso.
- **Producto:** Resultado de un proceso
- **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto o servicio
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u Obligatoria
- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- **Organización:** Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.
- **Sistemas de gestión de Calidad:** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- **Política de Calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal y como se expresan formalmente por la alta dirección.
- **Objetivo:** Fin de carácter general, que tiene su origen en la política que una organización se marca así misma, y que está cuantificado siempre que sea posible
- **Alta dirección:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.
- **Proveedor:** Organización o persona que proporciona un producto o servicio
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito
- **Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Mejora continua:** Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.
- **Eficacia:** Grado en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados
- **Auditoria:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado de cumplimiento de los criterios de la auditoria.
- **Manual de Calidad:** Documento que especifica el Sistema de Gestión de Calidad de una organización.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas