

ANEXO D.

INSTRUCTIVO

**METODOLOGÍA DE INTEGRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE
GESTIÓN DE CALIDAD, AMBIENTAL Y SEGURIDAD Y
SALUD EN EL TRABAJO COMO CONTRIBUCIÓN AL
CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA ÚNICO DE ACREDITACIÓN
EN SALUD NACIONAL**



Elaborado por:

Karen Yiceth Montoya Parra y Luz Adriana Castañeda Rodríguez



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA

CONVENIO USTA - ICONTEC - POSGRADOS EN SISTEMAS DE GESTIÓN

VIGILADA MINEDUCACIÓN – SNIES 1704



icontec

Entidad no vigilada

I. INTRODUCCIÓN

La metodología de integración de los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC), Sistema de Gestión Ambiental (SGA) y Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) como contribución cumplimiento del Sistema Único de Acreditación en Salud (SUA) nacional tiene como propósito brindar a las instituciones del sector salud que cuentan con la implementación de sus sistemas de gestión de forma independiente, cuentan con un sistema de gestión integral o están en la tarea de ejecutarlo y estén en busca de la Acreditación en salud, una guía de apoyo para documentar e implementarlo teniendo en cuenta la relación de requisitos y estándares de los sistemas, de tal forma que se logre una mayor eficacia y eficiencia en el manejo de sus procesos, empleando los recursos necesarios en la ejecución integral, orientados en lograr sus objetivos y estrategias organizacionales de forma conjunta.

Como pasos previos para la implementación de la metodología de integración, la organización debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. Definir de acuerdo a los objetivos o necesidades de la organización los sistemas de gestión y otros componentes que se quieren incluir en la integración, teniendo en cuenta los requisitos legales y reglamentarios del sector como el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (Sistema Único de Habilitación, Sistema Único de Acreditación, Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad, Sistema de Información), esto avalado por la alta dirección.
2. Revisar la propuesta de la metodología de integración de los SGC, SGA, SG-SST como contribución al SUA nacional.
3. Efectuar un diagnóstico o estudio de la situación actual de los sistemas de gestión y otros componentes en la organización.
4. Revisar el presupuesto actual de la implementación de los sistemas de gestión y otros componentes e identificar nuevos requerimientos.

5. Generar la articulación del Sistema de Gestión Integral con la Planeación Estratégica de la organización.
6. Evaluar la necesidad de generar cambios en la estructura organizacional y funcional.
7. Revisar el mapa de procesos y evaluar la necesidad de reingeniería de los mismos.
8. Evaluar los aspectos relacionados para la articulación del Sistema de Gestión Integral con el sistema de información institucional.
9. Ajustar la propuesta de la metodología de integración de los SGC, SGA, SG-SST como contribución al SUA nacional de acuerdo a las necesidades de la organización y con participación de los procesos involucrados.
10. Presentar y solicitar la aprobación de la propuesta del Sistema de Gestión Integral a la alta dirección, así como el cronograma de implementación.
11. Divulgación del Sistema de Gestión Integral con las partes interesadas, haciendo énfasis en los grupos involucrados en la implementación.
12. Alistamiento de las condiciones necesarias para la implementación de la propuesta.
13. Implementación de la propuesta de integración con seguimiento y evaluación periódica de avances y resultados.

La metodología de integración propuesta se basa en la integración por requisitos de los sistemas de gestión a través de la estructura de alto nivel y el ciclo PHVA y la integración con los estándares del SUA nacional, esta se desarrolla en cuatro etapas:

1. Relación de correspondencia y comparación de los SGC, SGA y SG-SST.
2. Relación de correspondencia y comparación del SUA nacional y el Sistema de Gestión Integrado (SGI).
3. Definición y desarrollo de los componentes o factores claves de éxito de la metodología de integración.



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA

CONVENIO USTA - ICONTEC - POSGRADOS EN SISTEMAS DE GESTIÓN

VIGILADA MINEDUCACIÓN – SNIES 1704



icontec

Entidad no vigilada

4. Definición y desarrollo de las herramientas para la implementación de cada uno de los componentes.

II. DESARROLLO DE LA METODOLOGÍA

En la Hoja 1. Se presenta la estructura general de la metodología de integración.

Eta**pa 1. Relación de correspondencia y comparación de los Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo.**

Hoja 2 y 3:

En la hoja 2: E1.Matriz SGC-SGA-SG-SST INTE y hoja 3: E1. Matriz SGC-SGA-SG-SST NO INTE se encuentra la relación de correspondencia y comparación de los requisitos de los SGC, SGA, SG-SST basados en las NTC-ISO 9001:2015, 14001:2015 y 45001:2018 respectivamente, de forma cualitativa.

Se muestran los componentes de la hoja 2 y 3:

Número del capítulo NTC-ISO

Nombre del capítulo NTC-ISO

NTC-ISO 9001:2015: Descripción del numeral, Numeral y Nombre del numeral.

NTC-ISO 14001:2015: Descripción del numeral, Numeral y Nombre del numeral.

NTC-ISO 45001:2018: Descripción del numeral, Numeral y Nombre del numeral.

Requisito Integrable: Numeral integrable, Nombre del numeral y Descripción.

Se define como:

- Requisitos integrables: Aquellos requisitos que se encuentran en las 3 normas integradas.



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA

CONVENIO USTA - ICONTEC - POSGRADOS EN SISTEMAS DE GESTIÓN

VIGILADA MINEDUCACIÓN – SNIES 1704



icontec

Entidad no vigilada

- Requisitos no integrables: Aquellos que se encuentran solo en 1 o 2 de las normas integradas.

E1. Matriz SGC-SGA-SG-SST INTE

A	B	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
NUMERO DEL CAPITULO	NOMBRE DEL CAPITULO	NTC ISO 9001/2015	Requisito NTC ISO 14001/2015			Requisito NTC ISO 45001/2018			Requisito integrable		
		Descripción	Numeral	Nombre	Descripción	Numeral	Nombre	Descripción	Numeral	Nombre	Descripción
		La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su SGC.	4.1	Comprensión de la organización y su contexto	La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su SGC.	4.1	Comprensión de la organización y su contexto	La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su SGC.	SGC 4.1 SGA 4.1 SGSST 4.1	Comprensión de la organización y su contexto	La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su SGC.
		la organización debe determinar:		Comprensión de la organización y su contexto	La organización debe determinar:		Comprensión de la organización y su contexto	La organización debe determinar:			La organización debe determinar:

E1. Matriz SGC-SGA-SG-SST NO INTE

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
NUMERO DEL CAPITULO	NOMBRE DEL CAPITULO	NÚMERO L	Requisito NTC ISO 9001/2015		Requisito NTC ISO 14001/2015		Requisito NTC ISO 45001/2018			Requisito No integrable		
			Nombre	Descripción	Numeral	Nombre	Numeral	Nombre	Descripción	Numeral	Nombre	
					6.1.4	Planificación de acciones	6.1.4	Planificación de acciones	La organización debe planificar: a)	SGA 6.1.4 SGSST 6.1.4	Planificación de acciones	

Etapas 2. Relación de correspondencia y comparación del Sistema Único de Acreditación en Salud nacional y el Sistema de Gestión Integral

Hoja 4

En la hoja 4: E2. Matriz relación SGI-SUA se encuentra la relación de correspondencia y comparación de los requisitos del SGI con los estándares del SUA nacional de acuerdo a la Resolución 5095 de 2018.

Se muestran los componentes de la hoja 4:



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA

CONVENIO USTA - ICONTEC - POSGRADOS EN SISTEMAS DE GESTIÓN

VIGILADA MINEDUCACIÓN – SNIES 1704



Entidad no vigilada

Sistema Único de Acreditación: Grupo de estándar, Sub-grupo de estándar, Número del estándar y Descripción del estándar.

Requisito integrable/ no integrable

Se define:

- Estándares integrables: Aquellos en los que se encuentra una relación o correspondencia directa entre el estándar del SUA y el requisito del SGI.
- Estándares parcialmente integrables: Aquellos en los que se identifica una relación o correspondencia de algunos de los criterios del estándar del SUA con los requisitos del SGI.
- Estándares no integrables: Aquellos donde no se identifica una relación o correspondencia entre el estándar del SUA y el requisito del SGI.

Requisitos Sistema Gestión Integrado: Numeral, Nombre y Descripción.

E2. Matriz Relación SGI-SUA

SISTEMA ÚNICO DE ACREDITACIÓN (RESOLUCIÓN 5095/2018)				REQUISITOS SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO			
GRUPO DE ESTÁNDAR	SUB-GRUPO DE ESTÁNDAR	NÚMERO DE ESTÁNDAR	DESCRIPCIÓN	REQUISITO INTEGRABLE/NO INTEGRABLE	NÚMERAL	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE ASISTENCIAL	Derechos de los pacientes	1	La organización cuenta con una declaración de los derechos y deberes de los pacientes incorporada en el plan de direccionamiento estratégico de la organización, que aplica al proceso de atención al cliente. El personal ha sido entrenado en el contenido de la declaración de los pacientes y cuenta con herramientas para evaluar que los pacientes y el personal comprenden y siguen sus directrices. Los pacientes que van a ser atendidos conocen y comprenden el contenido de la declaración de sus derechos y deberes. Criterios: • Los derechos de los pacientes les son informados y, si las condiciones de los pacientes no permiten la comprensión de su contenido (infantes, limitaciones mentales, etc.), la organización debe garantizar que estos sean informados y entendidos por un acompañante con capacidad de comprensión (incluye versión en idiomas extranjeros o dialectos que utilice el usuario cuando aplique). • La organización garantiza que el proceso de atención a los pacientes se provee atendiendo al respeto que merece la condición de paciente e independiente de sexo, edad, valores, creencias, religión, grupo étnico, preferencias sexuales o condición médica. • La organización garantiza estrategias que permitan la participación activa del paciente y familia en el proceso de atención. • El comité de ética hospitalaria tiene entre sus funciones la promoción, la divulgación y la apropiación de los deberes y los derechos y estudia casos en que los mismos son vulnerados. • La participación de los usuarios en investigaciones debe contar con su aceptación escrita y explícita. Previamente a esta aceptación, se le	PARCIALMENTE INTEGRABLE	SGC 5.1-5.1.1 SGA 5.1 SGSST 5.1	Liderazgo y compromiso	La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al SGC, SGA Y SG-SST: a) asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC, SGA Y SG-SST. b) asegurándose de que se establezcan la política de la calidad, ambiental y de la SST y los objetivos relacionados de calidad, ambiental y de la SST, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización; c) asegurándose de la integración de los requisitos del SGC, SGA Y SG-SST dentro de los procesos de negocio de la organización; d) promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos. e) asegurándose de que los recursos necesarios para el SGC, SGA Y SG-SST estén disponibles. f) comunicando la importancia de una gestión de la calidad, ambiental y de la SST eficaz y de la conformidad con los requisitos del SGC, SGA Y SG-SST. g) asegurándose que el SGC, SGA Y SG-SST logre los resultados previstos; h) comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC, SGA Y SG-SST. i) promoviendo la mejora; j) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad. k) desarrollando, liderando y promoviendo una cultura en la organización que apoye los resultados previstos del sistema de gestión de la SST. l) protegiendo a los trabajadores de represalias al informar de incidentes, fallas, riesgos y oportunidades.

Etap 3. Definición y desarrollo de los componentes o factores claves de éxito de la metodología de integración

Hoja 5

En la hoja 5: E3 y E4 ESTRUCTURA METODOLOGÍA se presentan los siete (7) componentes o factores claves, con los requisitos del SGI y estándares del SUA a integrar y las veinticinco (25) herramientas propuestas para darle cumplimiento a cada componente.

Se muestran los componentes de la hoja 5:

Número del componente

Nombre del componente: Se relaciona el nombre del factor clave del éxito, el cual se definió a partir de los sistemas a integrar y la intencionalidad de los mismos.

Al darle clic a cada componente se direcciona al desarrollo del mismo.

Requisitos y Estándares a integrar: se relacionan los capítulos o apartados y numerales de los requisitos del SGI y grupos, subgrupos y estándares del SUA a integrar en el componente.

Nombre herramientas: Se relaciona el nombre de las herramientas desarrolladas para orientar la implementación del componente.

Al darle clic a cada herramienta se direcciona al desarrollo de la misma.

E3 Y E4 ESTRUCTURA METODOLOGÍA

NÚMERO	NOMBRE COMPONENTE	REQUISITOS Y ESTÁNDARES A INTEGRAR		NOMBRE HERRAMIENTAS
		REQUISITOS SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	ESTÁNDARES DE ACREDITACIÓN	
1	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS EN EL PROCESO DE ATENCIÓN	Apartado: 4. Contexto de la organización. Numeral: Sistema de Gestión Integrado (SGC, SGA, SGSST) 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	Grupo de estándares: Proceso de Atención al cliente Asistencial (PACAS) Sub-grupo estándares: Acceso, Evaluación de necesidades al ingreso, Planeación de la atención, Evaluación de la atención Estándares: 20, 21, 22, 23 y 48 Grupo de estándares: Gerencia Estándares: 89 Grupo de estándares: Gerencia de Talento Humano Estándares: 104 y 116 Grupo de estándares: Gerencia del Ambiente físico Estándares: 121 Grupo de estándares: Gerencia de la información Estándares: 142	1.1 Matriz de identificación de necesidades y expectativas 1.2 Encuesta a pacientes y familiares 1.3 Encuesta de calidad de vida y bienestar laboral 1.4 Lista de verificación "Hospitales seguros"- Índice de seguridad 1.5 Matriz de identificación de necesidades de información

ESTRUC. METODOLOGIA INTEGRACIOI. IDENTIFICACIÓN DE NECESID1.1 Matriz identificación d



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA

CONVENIO USTA - ICONTEC - POSGRADOS EN SISTEMAS DE GESTIÓN

VIGILADA MINEDUCACIÓN – SNIES 1704



icontec

Entidad no vigilada

Hojas 5, 12, 15, 20, 22, 24 y 27

En las hojas 6: I. IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES, hoja 12: II. PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE LOS RECURSOS, hoja 15: III. LIDERAZGO EN EL DIRECCIONAMIENTO, hoja 20: IV. APOYO Y COMPETENCIA EN LA GERENCIA, hoja 22: V. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES, hoja 24: VI. CONTROL DE LA INFORMACIÓN y hoja 27: VII. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y MEJORA.

Se presenta el desarrollo de los siete (7) componentes propuestos:

- I. Identificación de necesidades y expectativas de las partes interesadas en el proceso de atención.
- II. Planeación y gestión de los recursos para la ejecución de la atención.
- III. Liderazgo en el direccionamiento y gerencia de la organización.
- IV. Apoyo y competencia en la gerencia del talento humano.
- V. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.
- VI. Control de la información y comunicación como elementos de la gerencia de la información.
- VII. Evaluación del desempeño y mejora como contribución al mejoramiento continuo de la calidad.

Con su Ficha técnica que incluye:

- Nombre del componente
- Nombre de las herramientas
- Objetivo de cada herramienta
- Capítulo, numerales y requisitos SGI a integrar
- Grupos, sub-grupos y estándares del SUA nacional a integrar
- Descripción y desarrollo de cada una de las herramientas
- Herramientas relacionadas: Link con el nombre de cada herramienta. Al darle clic al link se direcciona al desarrollo de la misma.
- Referencias bibliográficas

Al final de cada componente se encuentra el botón REGRESAR que se direcciona a la hoja 5: E3 Y E4 ESTRUCTURA METODOLOGÍA



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA

CONVENIO USTA - ICONTEC - POSGRADOS EN SISTEMAS DE GESTIÓN

VIGILADA MINEDUCACIÓN – SNIES 1704



icontec

Entidad no vigilada

Ejemplo:

Componente I. Identificación de necesidades y expectativas de las partes interesadas en el proceso de atención:

I. IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS EN EL PROCESO DE ATENCIÓN									
NOMBRE DE LAS HERRAMIENTAS DE LA METODOLOGÍA									
1.1 HERRAMIENTAS DE IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS									
OBJETIVO	Identificar las necesidades y expectativas de las partes interesadas, específicamente las relacionadas con el cliente externo (paciente y familia), interno (Empleados, colaboradores y estudiantes), necesidades del ambiente físico y de gerencia de la información, como insumo fundamental para la satisfacción de las mismas.								
REQUISITOS A INTEGRAR SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	APARTADOS Y NÚMERALES								
	Apartado: 4. Contexto de la organización.								
ESTÁNDARES A INTEGRAR SISTEMA UNICO DE ACREDITACIÓN EN SALUD	GRUPO DE ESTÁNDARES/SUBGRUPO/ ESTÁNDARES								
	Grupo de estándares: Proceso de Atención al cliente Asistencial (PACAS) Sub-grupo estándares: Acceso, Evaluación de necesidades al ingreso, Planeación de la atención, Evaluación de la atención Estándares: 20, 21, 22, 23 y 48								
DESARROLLO/PASOS DE LA DE LA HERRAMIENTA	1.1 HERRAMIENTAS DE IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS								
	c. Identificación de necesidades específicas por grupos específicos: De acuerdo con el Ministerio de Salud y Protección Social un grupo de riesgo es un conjunto de personas con condiciones comunes de exposición y vulnerabilidad a ciertos eventos que comparten la historia natural de la enfermedad, factores de riesgo relacionados, desenlaces clínicos y formas o estrategias eficientes de entrega de servicios. Los grupos de riesgo se conforman teniendo en cuenta grupos sociales de riesgo, enfermedades de alta frecuencia y cronicidad, enfermedades prioritarias en salud pública, enfermedades con tratamientos de alto costo y condiciones intolerables para la sociedad (MSPS, 2016a, p. 43).								
HERRAMIENTAS RELACIONADAS	1.1 Matriz de identificación de necesidades y expectativas								
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	Avellaneda, M. (2012). Gestión de mantenimiento preventivo para un hospital de más de 100 camas. Universidad politécnica de Cartagena, Cartagena. Corporación Hospitalaria Juan Ciudad- Méderi (2013). Modelo de Talento Humano. Bogotá, Colombia. Hospital General de Medellín (2014). Política de la información. Medellín, Colombia. Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Empresa Social del Estado (ESE). (2018). Plan estratégico de tecnología de la información. Neiva-Huila, Colombia.								

REGRESAR

ESTRUCTURA METODOLOGÍA DE

Etapas 4. Definición y desarrollo de las herramientas para la implementación de cada uno de los componentes

Hojas 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 16, 17, 18, 19, 21, 23, 25, 26, 28, 29, 30 y 31

Se encuentran las veinticinco (25) herramientas definidas para darle cumplimiento a cada componente, estas herramientas se plantean como una guía para dicha implementación y están sujetas a cambios según los criterios definidos por cada organización.

A continuación se relacionan los siete (7) componentes y las veinticinco (25) herramientas definidas:

Número	Nombre del Componente	Nombre Herramientas
I	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS EN EL PROCESO DE ATENCIÓN	1.1 Matriz de identificación de necesidades y expectativas. 1.2 Encuesta a pacientes y familiares 1.3 Encuesta de calidad de vida y bienestar laboral. 1.4 Lista de verificación "Hospitales seguros"-Índice de seguridad hospitalaria. OPS. 1.5 Matriz de identificación de necesidades de información.
II	PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE LOS RECURSOS PARA EJECUCIÓN DE LA ATENCIÓN	2.1 Procedimiento de elaboración, ejecución y seguimiento de presupuesto. 2.2 Matriz Análisis de capacidad instalada.
III	LIDERAZGO EN EL DIRECCIONAMIENTO Y GERENCIA DE LA ORGANIZACIÓN	3.1 Matriz Análisis PESTEL 3.2 Matriz definición de estrategias 3.3 Procedimiento planeación, implementación, seguimiento y evaluación del plan estratégico. 3.4 Matriz Plan Operativo Anual
IV	APOYO Y COMPETENCIA EN LA GERENCIA DEL TALENTO HUMANO	4.1 Selección del personal. 4.2 Programa de inducción y reintroducción. 4.3 Plan de educación, capacitación y entrenamiento. 4.4 Matriz roles, responsabilidades y rendición de cuentas por cargo. 4.5 Toma de conciencia.
V	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	5.1 Matriz Riesgos / Oportunidades
VI	CONTROL DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN COMO ELEMENTOS DE LA GERENCIA DE LA INFORMACIÓN	6.1 Matriz de comunicación externa e interna. 6.2 Procedimiento creación, actualización y control de la información documentada
VII	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y MEJORA COMO CONTRIBUCIÓN AL MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD	7.1 Procedimiento de Mejoramiento Continuo 7.2 a. Formato Programa Auditoria Interna 7.2 b. Plan de auditoria interna 7.3 Tablero de monitorización de indicadores 7.4 Gestión del conocimiento. 7.5 Gestión del cambio.



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA

CONVENIO USTA - ICONTEC - POSGRADOS EN SISTEMAS DE GESTIÓN

VIGILADA MINEDUCACIÓN – SNIES 1704



icontec

Entidad no vigilada

Ejemplo: Herramienta 1.1 Matriz identificación de necesidades y expectativas de las partes interesadas.

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
ORGANIZACIÓN				FORMATO 1.1 MATRIZ IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS						CÓDIGO:			
										VERSIÓN:			
										FECHA:			
ANÁLISIS DE PODER/INTERÉS													
PORTE INTERESADA	INTERÉS	PODER	A.MANTEN ER SATISFEC HO	B.GESTIONA RIOS DE CERCA	C. MONITOREA R	D.MANTEN ER INFORMAD OS	NECESIDA DES	EXPECTATI VAS	HERRAMIE NTAS	PROCESO RESPONSABLE	FRECUENC IA	COMUNICACIÓN INTERNA EXTERNA	
Paciente y familia													
Empleados													
Colaboradores													
Junta Directiva													

1. IDENTIFICACIÓN DE NECESID 1.1 Matriz identificación de ne 1.2 a. Encuesta a ptes y fami

Al final de cada herramienta se encuentran dos botones REGRESAR:

1. Direcciona al componente que pertenece la herramienta.
2. Direcciona a la hoja 5. ESTRUCTURA METODOLOGÍA



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA

CONVENIO USTA - ICONTEC - POSGRADOS EN SISTEMAS DE GESTIÓN

VIGILADA MINEDUCACIÓN - SNIES 1704



icontec

Entidad no vigilada