

	MANUAL DE CALIDAD		CODIGO: GC-MA-03
			versión: 07
			Fecha de Modificación 28/02/2016
			PÁGINA 1 DE 25

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD BASADO EN NORMAS ISO 9001/2008 Y NTCGP 1000-2009

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Por medio de la Escritura Pública Nro.1778 El Municipio de Manizales cedió al Departamento de Caldas una finca rural denominada "LA TOSCANA" constante de dos lotes de terreno; mil acciones del Ingenio Central San Antonio; quinientas acciones de la Compañía Nacional de Chocolates; ciento treinta y dos acciones Banco Central Hipotecario y parte del lote de barrio "Prusia" (donde hoy está el nuevo hospital), con el objeto de que el Departamento pudiera dar cumplimiento a la ordenanza nro. 58 de 1941 que ordenaba al Gobierno Departamental construir un hospital en Manizales. En este mismo instrumento el Municipio se comprometió a que inmediatamente terminara el contrato, con el señor Merizalde, la Lotería de Manizales sería departamentalizada con el fin de que el Departamento la administrara e invirtiera todos sus productos en el SOSTENIMIENTO del Hospital Departamental. Mientras el Departamento construía el Hospital, las rentas provenientes de la Lotería las percibiría el Municipio para poder atender el sostenimiento del servicio hospitalario que se prestaba en el otro Hospital.

La Empresa Municipal para la Salud – EMSA, es una empresa Industrial y Comercial del estado, del orden municipal, entidad descentralizada de primer grado, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y financiera, con capital independiente, vinculada a la Secretaria Local de Salud del Municipio de Manizales.

Tiene como finalidad la administración y/o operación de la lotería tradicional o de billetes o de las modalidades autorizadas por la normatividad vigente, con el propósito, contribuir a la generación de recursos para la salud pública.

Fue creada en 1922, por ordenanza Nro. 34, del 29 de abril de 1.922, el Departamento de Caldas autorizó al Municipio de Manizales para establecer la Lotería de Manizales, lotería pública con premios en dinero, con el compromiso que se destinara el 20% del producto de su explotación al pabellón de tuberculosos de Manizales y el resto al acueducto público, a la Sociedad de Mejoras Públicas y al Teatro Municipal, en la proporción que estimara conveniente.

En desarrollo de esa autorización el Concejo Municipal dictó el Acuerdo Nro. 29 de 1922 por medio del cual crea la Lotería de Manizales como una sección de la Tesorería – Gerencia de Bienes Municipales asesorada por una Junta compuesta por dos Concejales y un ciudadano particular. La Lotería de Manizales, es creada a solicitud del municipio de Manizales, y

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Gerente	Coordinador de Calidad	Gerencia

	MANUAL DE CALIDAD		CODIGO: GC-MA-03
			versión: 07
			Fecha de Modificación 28/02/2016
			PÁGINA 2 DE 25

administrada directamente por el mismo, asumiendo a costo y riesgo su actividad, así como el lograr el posicionamiento en el mercado dentro de todo el territorio nacional.

La primera ley que se dictó referente a Loterías fue la 64 de 1.923, es decir, un año posterior a la creación de la Lotería de Manizales. En el artículo 3º estableció: "Las Loterías que existen en la actualidad en algunos Departamentos destinadas exclusivamente a fines de beneficencia, podrán continuar funcionando con la misma organización que hoy tienen."

Fue así como la lotería continua su marcha hasta 1940, cuando el Municipio de Manizales celebró con el Señor Manuel Merizalde Morales un contrato para su explotación en todo el territorio de la República, por el término de cuatro años prorrogables.

Mediante acuerdo 055 de diciembre 7 de 1945, se creó la Beneficencia de Manizales, como establecimiento público del orden Municipal, cuyos estatutos fueron reformados por el Decreto Extraordinario Nro. 001 De 1987, proferido por el Alcalde de Manizales, siendo la entidad descentralizada encargada de prestar los servicios de asistencia pública, hospitalaria y social en el territorio municipal; dentro de su organización y administración, tenía como dependencias administrativas y como unidades de prestación de servicios de salud, al Hospital Geriátrico San Isidro y al Hospital Universitario de Caldas, a los cuales se les dotó de personería jurídica y patrimonio propio e independiente. De igual forma el Municipio cedió a la Beneficencia de Manizales, entre otros bienes la Lotería y su producido mientras el Departamento terminaba el Hospital y la departa mentalizaba. Se constituyó la personería jurídica, autonomía y fondos propios la Beneficencia de Manizales, el 10 de marzo de 1.946 por medio del instrumento Nro. 337 del 10 de marzo de 1.946 se protocolizó y se elevó a escritura pública.

El 25 de agosto de 1953 el Gobierno Departamental dicto el Decreto 597 donando a la Beneficencia de Manizales el terreno y el edificio que se estaba construyendo para el Hospital Departamental. Este Decreto departamental fue aprobado por el Ministerio de Higiene; y se elevó a escritura pública el traspaso de los bienes, declarando cancelado el compromiso que constaba en la escritura pública 1778 y expresando que el Gobierno de Caldas declaraba departamentalizada la Lotería de Manizales, desde la fecha de dicho instrumento público, y a la vez transfería a perpetuidad la Lotería de Manizales a la Beneficencia de Manizales. En cumplimiento de la Ley 10 de 1990, el Concejo Municipal de Manizales, en uso de las facultades constitucionales y legales, por medio del Acuerdo nro. 026 de junio 11 de 1.991 concedió al Alcalde Mayor del Municipio de Manizales facultades extraordinarias para reestructurar la Beneficencia de Manizales.

En consecuencia, se expidió el Decreto extraordinario 488 de 1991 por medio del cual se reestructuró la Beneficencia de Manizales como empresa industrial y comercial del estado del

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Gerente	Coordinador de Calidad	Gerencia

	MANUAL DE CALIDAD		CODIGO: GC-MA-03
			versión: 07
			Fecha de Modificación 28/02/2016
			PÁGINA 3 DE 25

orden municipal, descentralizada de primer nivel, vinculada a la Secretaría de Salud de Manizales, dotada de personería Jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio e independiente, teniendo como objeto la obtención de recursos para el sector salud de conformidad con la ley, la que se denominó Empresa Municipal para la Salud (EMSA), a cuyo cargo quedó la Lotería de Manizales.

Como parte del desarrollo y fortalecimiento administrativo, se expide el Acuerdo E 03 de 1996, adoptando el Sistema de Control Interno, conforme a la Constitución Política de Colombia Artículo 209 desarrollado por la Ley 87 de 1993, señala que la Administración Pública tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que le señala la Ley y que su función administrativa se desarrollará con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y valoración de costos ambientales. Posteriormente actualizado en el 2000, adecuándolo a la naturaleza, estructura y misión de EMSA.

Mediante acuerdo 485 del 2 de marzo de 2001, el Concejo de Manizales, autorizó a la Empresa Municipal para la Salud, transferir al Municipio de Manizales – Fondo Territorial de Pensiones los bienes de su propiedad a fin de que esta última administrara y gestionara para el pago de la deuda prestacional correspondiente a los funcionarios y ex – funcionarios en virtud del contrato de concurrencia nro. 1186-97 (971229647) del 30 de diciembre de 1997.

En el año 2001, la Ley 643 de 2001 regula el régimen propio del monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar, en desarrollo del artículo 336 de la constitución Política, el H. Consejo de Manizales expide el acuerdo 485 de 2001, mediante el cual se reestructuró la Empresa Municipal para la Salud a fin de que esta se ajustara al objeto social a desarrollar, la normatividad que lo regulaba, entre otros aspectos.

Se desarrolló a lo largo del periodo, la construcción del manual de calidad y el levantamiento de procesos y procedimientos con todos los funcionarios, la inducción y capacitación al personal, así como aspectos relacionados con el Sistema de Control Interno, de manera paralela y complementaria; tales como: la evaluación de personal, plan de capacitación, el mapa de riesgos, entre otros; elementos que permitieron a la entidad la preparación necesaria para obtener la certificación en calidad y dar cumplimientos a los parámetros dispuestos para el desarrollo del Modelo de Control Interno de la entidad.

Para el año 2005, el H. Concejo de Manizales mediante Acuerdo Municipal No 0607 del 25 de mayo de 2005, modifica los Estatutos Básicos de la Empresa Municipal para la Salud- EMSA, disponiendo en el artículo 3º: "Del Objeto: La Empresa Municipal para la Salud (EMSA), tendrá como objeto la administración y/o operación de la lotería tradicional o de billetes o de la

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Gerente	Coordinador de Calidad	Gerencia

	MANUAL DE CALIDAD		CODIGO: GC-MA-03
			versión: 07
			Fecha de Modificación 28/02/2016
			PÁGINA 4 DE 25

modalidad que llegare a autorizar la Ley y los demás juegos de su competencia, contemplados en la Ley 643 de 2001, o en normas que posteriormente se expidan”.

Se realiza una reestructuración administrativa, revisada y evaluada por le Secretaria de Organización y Sistemas del Municipio de Manizales, y evaluado y aprobado por la Junta Directiva de EMSA, dicho proyecto se llevó a cabo en el mes de agosto de 2005 aprobado mediante Acuerdo E-007 de 2005, el cual representa una disminución en planta de personal y costos de nómina, ajustando la misma a las necesidades de la nueva estructura.

Dados los cambios normativos respecto a la expedición del nuevo Modelo de control Interno, mediante acto administrativo se adopta e implementa el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, dando cumplimiento a la normatividad vigente y fortaleciendo la estructura administrativa.

En el 2007, ICONTEC certifica la entidad en Sistema de Gestión en ISO 9001:2000 – NTC – ISO 9001:2000 y NTCGP 1000:2004 en la “Administración y operación de la lotería tradicional o de billetes en el territorio nacional”. Fecha de vencimiento 20/12/2010. El sistema de calidad se fortalece como una herramienta de gestión sistémica y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad.

Entre los años 2008 -2010-2013-2016, se realizan varias modificaciones al manual de funciones y estatutos de la entidad, con el fin de ajustar la planta de personal y las funciones a las necesidades de la institución y los requisitos de los cargos, las cuales fueron aprobadas mediante acto administrativo de Junta Directiva.

Para el año 2010, se programa auditoria de calidad y se renueva la certificación en el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 NTC -ISO 9001: 2008, y NTCGP 1000:2009 hasta el 20 de diciembre de 2013. La cual es igualmente renovada el 2007, válida hasta el 20 de diciembre de 2016, realizándose auditoria de renovación para el año 2017.

El Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar, emite lineamientos respecto a los requisitos para la adopción e implementación del Sistema de Prevención y Control del Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SIPLAFT) en las empresas o entidades operadoras del juego de lotería tradicional entre otras; es así como EMSA adopta en el 2014 el manual de Políticas y Procedimientos del Sistema de Prevención y Control del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo SIPLAFT, el cual se actualiza en el 2017, conforme a los requerimientos y necesidades.

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Gerente	Coordinador de Calidad	Gerencia

	MANUAL DE CALIDAD		CODIGO: GC-MA-03
			versión: 07
			Fecha de Modificación 28/02/2016
			PÁGINA 5 DE 25

Para el año 2015, se actualiza el Sistema de Control Interno, conforme a la normatividad vigente, bajo los parámetros del Modelo Estándar de Control Interno MECI:2014, adaptándolo de manera coordinada y vinculado al Sistema de Gestión de Calidad existente, que permitiera la unificación de esfuerzos en el alcance de los estándares propuestos.

Actualmente, la Empresa Municipal para la Salud, administra y opera la lotería tradicional a nivel nacional, generando recursos de la operación de juegos de suerte y zar direccionados al fortalecimiento del sector salud, siendo este el eje principal de su labor.

Conforme a los requisitos de los operadores, EMSA propende por el cumplimiento de requisitos legales, bajo criterios de legalidad y transparencia, bajo un esquema de calidad que busca siempre la satisfacción de nuestros clientes y usuarios, y el mejoramiento continuo de los procesos.

EMSA - Lotería de Manizales, cuenta con una imagen y posicionamiento en el mercado de gran trascendencia; siendo una de las más antiguas del país, ha logrado mantenerse en vigencia con credibilidad y aceptación a nivel nacional, aun en las condiciones actuales de un mercado globalizado.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

MISION:

Somos una Empresa administradora y/o operadora de lotería tradicional o de billetes y demás juegos de suerte y azar autorizados por la Ley, operamos transparente y eficientemente garantizando la satisfacción de nuestros clientes y la generación de recursos para el sector salud.

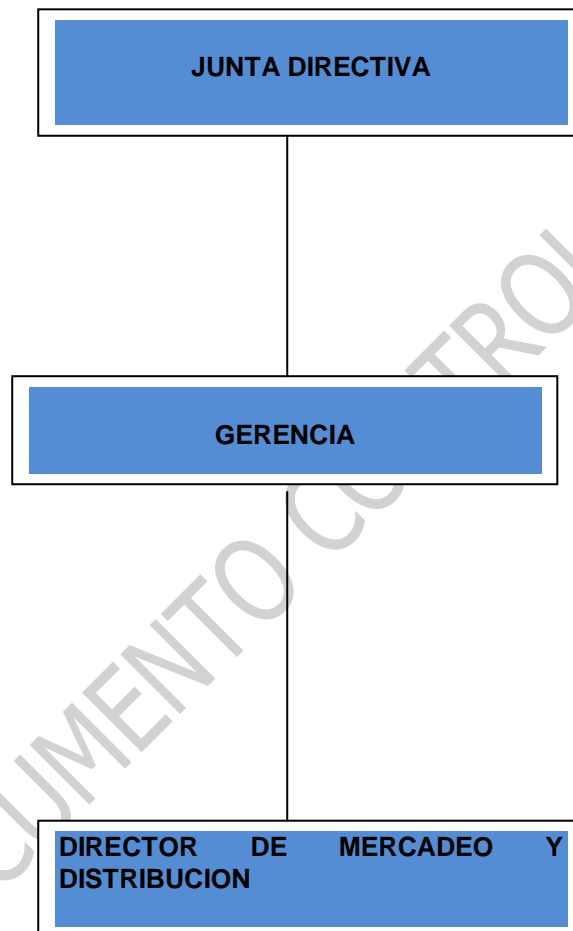
VISION:

Seguir siendo la empresa líder en la región al 2019, en la generación de recursos para la salud y en la generación de estrategias innovadoras y competitivas del negocio de juegos de suerte y azar.

Elaborado por Gerente	Revisado por Coordinador de Calidad	Aprobado por Gerencia
--------------------------	--	--------------------------

	MANUAL DE CALIDAD		CODIGO: GC-MA-03
			versión: 07
			Fecha de Modificación 28/02/2016
			PÁGINA 6 DE 25

ORGANIGRAMA FUNCIONAL:



DOCUMENTO CONTROLADO

Elaborado por Gerente	Revisado por Coordinador de Calidad	Aprobado por Gerencia
--------------------------	--	--------------------------



MANUAL DE CALIDAD



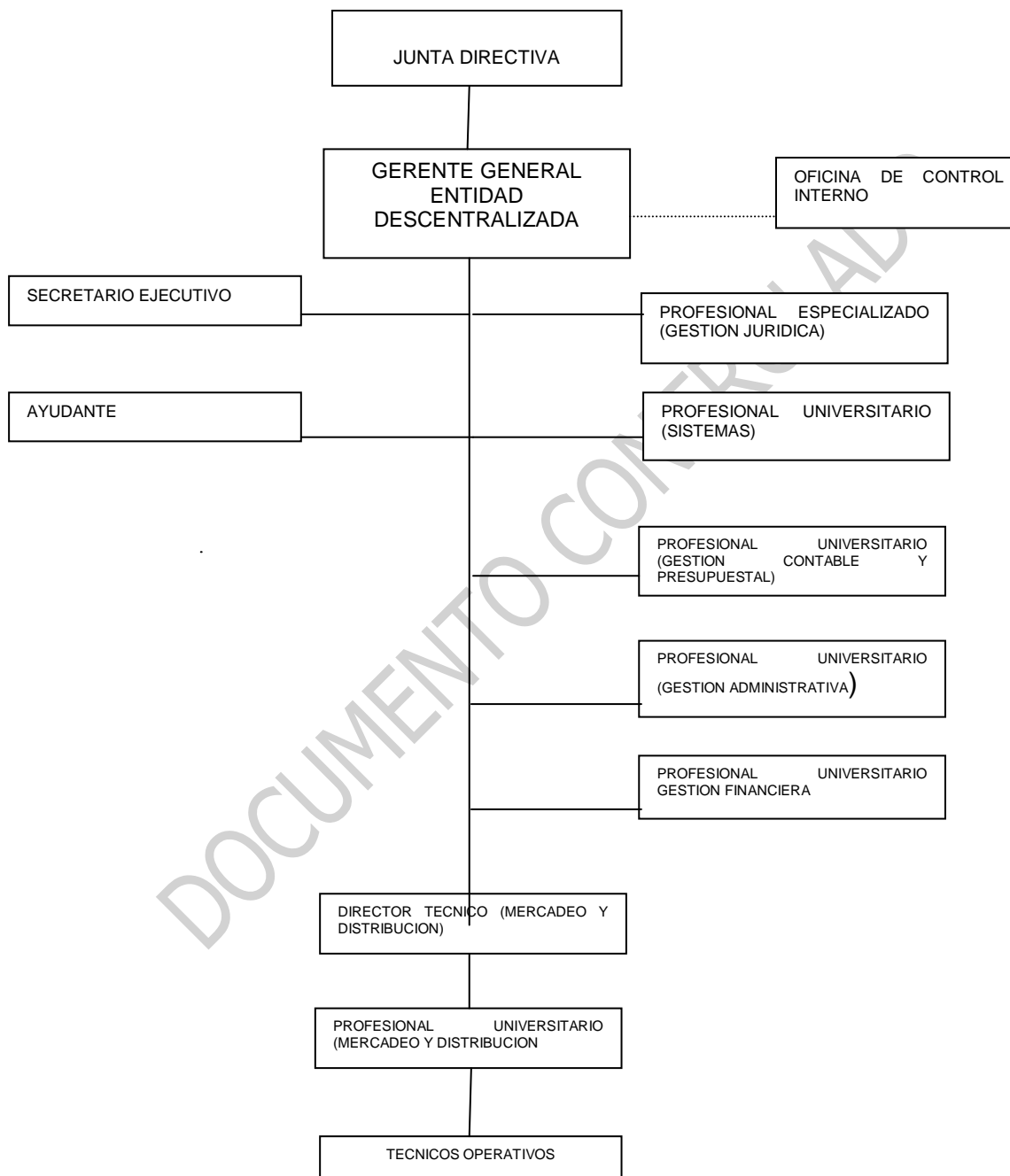
CODIGO: GC-MA-03

versión: 07

Fecha de Modificación
28/02/2016

PÁGINA 7 DE 25

PLANTA DE PERSONAL:



Elaborado por Gerente	Revisado por Coordinador de Calidad	Aprobado por Gerencia
--------------------------	--	--------------------------

	MANUAL DE CALIDAD		CODIGO: GC-MA-03
			versión: 07
			Fecha de Modificación 28/02/2016
			PÁGINA 8 DE 25

1 Objeto y campo de aplicación

1.1 Generalidades

La Empresa Municipal para la Salud "EMSA" busca demostrar su capacidad para proporcionar productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

1.2 Aplicación

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado.

2 Referencias normativas: Norma ISO 9000:2005, Sistemas de gestión de la calidad Fundamentos y vocabulario

3. TERMINOS Y DEFINICIONES:

La Empresa Municipal para la Salud "Emsa", hace uso de los términos y definiciones dados en la Norma ISO 9000

4. Sistema de gestión de la calidad

4.1 Requisitos generales:

La Empresa Municipal para la Salud establecerá, documentará, implementará y mantendrá un sistema de gestión de la calidad y mejorará continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la Norma Internacional, determinando los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación, determinando la secuencia e interacción de los procesos, determinará criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces, y asegurará la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de los

Elaborado por Gerente	Revisado por Coordinador de Calidad	Aprobado por Gerencia
--------------------------	--	--------------------------

	MANUAL DE CALIDAD		CODIGO: GC-MA-03
			versión: 07
			Fecha de Modificación 28/02/2016
			PÁGINA 9 DE 25

procesos, además realizara seguimiento, a la medición cuando sea aplicable y el análisis de procesos, implementara las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua en todos los procesos.

4.2 Requisitos de la documentación

4.2.1 Generalidades La documentación del sistema de gestión de la calidad de la Empresa Municipal para la Salud "EMSA" incluirá declaraciones documentadas de:

- Política de Calidad y objetivos de la calidad
- Un manual de la calidad
- Procedimientos documentados
- Registros requeridos por la Norma Internacional
- Documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

4.2.2 Manual de la calidad:

Los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad se pueden agrupar en:

- ✓ Manual de Calidad, que incluye la Misión, Visión, Política y Objetivos de Calidad, así como la estructura de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ Los procesos están caracterizados y cada uno de ellos cuenta con un plan de calidad y asocia procedimientos documentados y registros que facilitan la implementación.

La organización establecerá y mantendrá un manual de la calidad que incluye:

Alcance del sistema de gestión de la calidad, la cual incluye todos los detalles relacionados con el producto que para el caso de la Empresa Municipal para la Salud "EMSA" es la "Administración, y Operación del Juego de Lotería Tradicional en el Territorio Nacional, la entidad No tiene exclusiones a la Norma NTC-ISO 9001-2008 ni a la norma NTCGP 1000-2009.

4.2.3 La Empresa Municipal para la Salud "EMSA" Controlara los documentos que exige el Sistema de Gestión de la Calidad, estableciendo procedimientos documentados que relacionan los controles necesarios para la aprobación de los documentos antes de

Elaborado por Gerente	Revisado por Coordinador de Calidad	Aprobado por Gerencia
--------------------------	--	--------------------------

	MANUAL DE CALIDAD		CODIGO: GC-MA-03
			versión: 07
			Fecha de Modificación 28/02/2016
			PÁGINA 10 DE 25

su emisión, se mantendrá revisado y actualizado los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente, se asegurara la identificación de los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos, se asegurara de que las versiones de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso, se asegurarse de que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables, se asegurara de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifiquen y se controla su distribución, se controlara y prevendrá el uso no intencionado de documentos obsoletos.

4.2.4. CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

LA EMPRESA MUNICIPAL PARA LA SALUD "EMSA" elaboró un procedimiento para el control de los documentos inherentes al Sistema de Gestión de la Calidad S.G.C, donde se podrá evidenciar; elaboración, revisión, actualización, aprobación y distribución de todos los documentos.

Todos los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad tanto de origen interno como externo (que afecten el Sistema de Gestión de la Calidad), son controlados según como se indica en el Procedimiento para el Control de Documentos. Los documentos son distribuidos al personal según las necesidades de los cargos y es responsabilidad de cada funcionario la manipulación, archivo y el buen estado de los mismos.

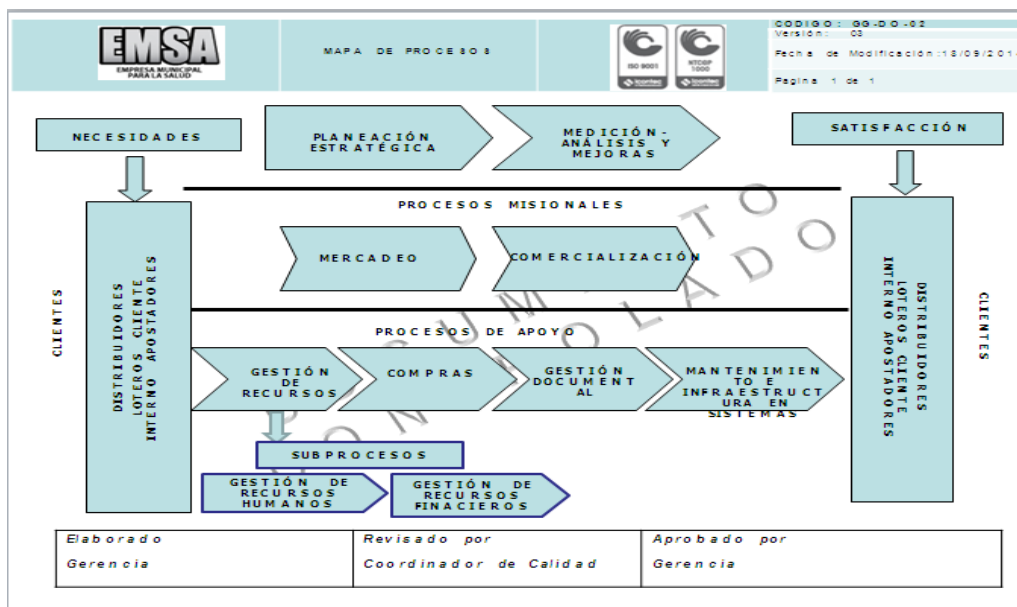
A través de las auditorías internas se realiza la revisión de la vigencia de los documentos asociados (internos y externos relacionados directamente con el Sistema de Gestión de Calidad) y con cada uno de los procesos, utilizando el listado de control de documentos y lista de chequeo de verificación.

Los dueños de cada proceso o el representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad, son los responsables de generar nuevas versiones (según los requerimientos y necesidades de los procesos) y deben realizar los ajustes necesarios en la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.

PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

MAPA DE PROCESOS

Elaborado por Gerente	Revisado por Coordinador de Calidad	Aprobado por Gerencia
--------------------------	--	--------------------------



LA EMPRESA MUNICIPAL PARA LA SALUD caracterizó para su Sistema de Gestión de la Calidad los siguientes procesos, cuya codificación aparece adjunta a cada proceso y que hacen parte integral del Manual de Calidad; como lo es el Mapa de Procesos, que permite visualizar los Procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo; establecidos en la entidad.

Los Procesos se encuentran clasificados en TRES grupos de acuerdo al Mapa de Procesos como lo son:

PROCESO ESTRATEGICOS: Está enfocado con los conceptos: de "Planificar": en razón a que se establecen los objetivos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, cumpliendo con la etapa de "Verificar" al realizar el seguimiento y la medición de los procesos, e informar sobre los resultados; y finalmente con el concepto de "Actuar" al tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos. Procesos de Evaluación y Mejora: Están enfocados en el concepto de "Verificar y Actuar" realizando la evaluación periódica de todos los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad, haciendo seguimiento, detectando No Conformidades e implementando Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora que permitan el mejoramiento continuo del Sistema.

1. Proceso Planeación Estratégica
2. Proceso Medición – Análisis y Mejoras

Elaborado por Gerente	Revisado por Coordinador de Calidad	Aprobado por Gerencia
--------------------------	--	--------------------------

	MANUAL DE CALIDAD		CODIGO: GC-MA-03
			versión: 07
			Fecha de Modificación 28/02/2016
			PÁGINA 12 DE 25

PROCESOS MISIONALES: Están enfocados con el concepto "Hacer": implementar los Procesos necesarios para la realización del producto o del servicio.

1. Proceso Mercadeo
2. Proceso Comercialización

PROCESOS DE APOYO: Están enfocados con el concepto de facilitar el "Hacer" de los Procesos necesarios para la realización del producto o del servicio y verificar que estos se ejecuten adecuadamente

1. Gestión de Recursos
 - 1.1 Sub procesos: Gestión de Recursos Humanos
Gestión de Recursos Financieros (Contable- Presupuesto – Financiera
2. Compras
3. Gestión Documental
4. Mantenimiento e infraestructura de Sistemas:

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.

5.1. Compromiso de la Gerencia

Las Directivas de LA EMPRESA MUNICIPAL PARA LA SALUD "EMSA", se responsabilizaron y adquirieron el compromiso de establecer y desarrollar el Sistema de Gestión de la Calidad; basado en las normas ISO-9001-2008 y NTCGP 1000: 2009; con el objeto de conseguir lo siguiente:

- ✓ Satisfacer las necesidades de los Clientes Internos y Externos en lo relativo a la seguridad, confiabilidad y posicionamiento del producto de LA EMPRESA MUNICIPAL PARA LA SALUD "EMSA" como lo es la LOTERÍA DE MANIZALES.
- ✓ Cumplir con los requisitos, expectativas y sugerencias de los Clientes; así como de las Leyes y normatividad vigente.
- ✓ Prevenir los fallos antes de que ocurran.
- ✓ Reducir los Costos Totales de Calidad.
- ✓ Mejorar las relaciones comerciales con nuestros Clientes y Proveedores.
- ✓ Propender por el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad. (S.G.C)

La Gerencia evidencia su compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad para su eficaz operación y mejora a través de los siguientes medios:

Elaborado por Gerente	Revisado por Coordinador de Calidad	Aprobado por Gerencia
--------------------------	--	--------------------------

	MANUAL DE CALIDAD		CODIGO: GC-MA-03
			versión: 07
			Fecha de Modificación 28/02/2016
			PÁGINA 13 DE 25

- ✓ Asegurando los recursos necesarios para la operación y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ Comunicando a los miembros de la Organización la importancia de satisfacer los requisitos legales, reglamentarios y de los clientes a través de la elaboración, revisión y difusión de la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad.
- ✓ Revisando la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad a través de las Revisiones por la Gerencia, una vez al año.
- ✓ Incorporando dentro de las funciones del personal directivo la responsabilidad por el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.2. ENFOQUE AL CLIENTE

La Gerencia de la EMPRESA MUNICIPAL PARA LA SALUD "EMSA" asegura un enfoque al cliente a través del análisis de los requisitos legales, reglamentarios y de las solicitudes directas del cliente antes de comprometerse a prestar un servicio; adicionalmente mediante la evaluación de las quejas y reclamos y de las encuestas de satisfacción del cliente de cada uno de los servicios. A partir de los resultados de los análisis de quejas y reclamos y de los resultados de las encuestas de satisfacción se toman acciones correctivas y preventivas que aseguran la mejora del servicio y la satisfacción de los clientes.

A través del área de comercialización y con la colaboración de todos los funcionarios se comprometieron a satisfacer las exigencias de sus clientes respecto al servicio y producto ofrecido por la Empresa, tanto en el diseño como en la comercialización del mismo.

5.2.1 CLIENTES Y PARTES INTERESADAS Los clientes y partes interesadas de la Empresa Industrial y Comercial Lotería de Manizales, son:

- ✓ **LOS DISTRIBUIDORES, TANTO DE BILLETERÍA FÍSICA COMO VIRTUAL,** quienes son el primer canal de comercialización del producto en el país y su número varía en la medida en que se abran nuevos mercados o se efectúen cancelaciones de cupos. Dada la importancia de la venta en tiempos de oportunidad adecuados, para este grupo la condición de un buen entendimiento radica en la puntualidad en el envío y llegada oportuna de la billetera física y en la asignación de los cupos de la billetera virtual.

Elaborado por Gerente	Revisado por Coordinador de Calidad	Aprobado por Gerencia
--------------------------	--	--------------------------

	MANUAL DE CALIDAD		CODIGO: GC-MA-03
			versión: 07
			Fecha de Modificación 28/02/2016
			PÁGINA 14 DE 25

- ✓ El siguiente grupo de clientes está conformado por los **VENEDORES DE LOTERÍA (LOTEROS)** quienes son el penúltimo eslabón en el proceso de distribución. Para este grupo es de vital importancia el establecimiento de incentivos por venta de Premios.
- ✓ El tercer grupo corresponde a los **COMPRADORES** quienes determinan el posicionamiento de la Lotería en el mercado. Este grupo presta mayor atención al Plan de Premios y la transparencia con la cual se llevan a cabo los Sorteos.
- ✓ Los **FUNCIONARIOS**, para quienes el desempeño de la Empresa tiene un impacto fundamental, ya que de él depende tanto la permanencia como la calidad de su vida laboral.
- ✓ La **SECRETARÍA DE SALUD DE MUNICIPAL**, que apalanca las actividades del sector salud del Departamento, mediante las transferencias de la Lotería. Las Secretarías de Salud, que se benefician de las transferencias por concepto del impuesto de loterías foráneas.
- ✓ Los **PROVEEDORES**, con los cuales se tienen una relación mutuamente beneficiosa con la Empresa. Adicionalmente, los entes de control como la Superintendencia Nacional de Salud, la Contraloría General de Republica, Contraloría Municipal etc.

5.3. POLÍTICA DE CALIDAD

En la Empresa Municipal para la Salud "EMSA" tiene como Política de Calidad trabajar por ser competitivos e innovadores en la administración y operación de la lotería tradicional y los juegos de suerte y azar que le concedan, a través de:

- Un direccionamiento estratégico comercial con una finalidad social prevalente y una racionalidad económica en la operación.
- Obtener los recursos suficientes para garantizar satisfacción de los clientes tanto internos como externos.
- Operar de manera transparente y oportuna a través del manejo eficiente de nuestros procesos.

Elaborado por Gerente	Revisado por Coordinador de Calidad	Aprobado por Gerencia
--------------------------	--	--------------------------

	MANUAL DE CALIDAD		CODIGO: GC-MA-03
			versión: 07
			Fecha de Modificación 28/02/2016
			PÁGINA 15 DE 25

- Manteniendo un estricto control en el cumplimiento del pago oportuno de nuestras obligaciones.
- Un mejoramiento continuo de nuestro sistema de gestión de la calidad, a través del monitoreo permanente de los indicadores de gestión.

A través de la aplicación de la Política de Calidad, se pretende conseguir el máximo de calidad en nuestros productos y servicios. Todo el personal de la entidad procurará desarrollar una actitud de constante mejora en sus respectivos puestos de trabajo, detectando no sólo los fallos que se produzcan y sus causas, sino detectando a tiempo las fallas potenciales y su corrección consecuente.

5.4. PLANIFICACION:

La Planificación se da en dos escenarios:

Los objetivos de calidad fueron producidos de acuerdo a los niveles y funcionalidad de cargos de la entidad; y la política de acuerdo a su carácter misional.

5.4.1. OBJETIVOS DE CALIDAD

Se plantearon los objetivos de acuerdo a los procesos misionales, operativos y de apoyo.

El Sistema de Gestión de la Calidad ha sido planificado de acuerdo con los procesos descritos en el Manual de Calidad acorde con los requisitos de las normas ISO 9001/2008 y NTCGP 1000:2009, así mismo se ha designado a un Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad que vela por el mantenimiento del mismo.

Cuando se presentan modificaciones en la normativa que regula los servicios de la Empresa Municipal para la Salud "Emsa" o en la norma ISO 9001/2008 o cuando se presentan modificaciones en las funciones del personal de la Organización, el Representante de la Dirección es el responsable de mantener en funcionamiento el Sistema de Gestión de Calidad a través de la revisión de los procesos y los requisitos de la nueva situación.

La Empresa Municipal para la Salud "Emsa" tiene como Objetivos de Calidad de

Elaborado por Gerente	Revisado por Coordinador de Calidad	Aprobado por Gerencia
--------------------------	--	--------------------------

	MANUAL DE CALIDAD		CODIGO: GC-MA-03
			versión: 07
			Fecha de Modificación 28/02/2016
			PÁGINA 16 DE 25

acuerdo a la misión, la visión y la política de calidad los siguientes:

VISION	MISION	POLITICAS DE CALIDAD	OBJETIVO DE CALIDAD
1. Seguir siendo Líder en el 2019 en la generación de recursos para la salud	4. Operar transparente y eficientemente garantizando la satisfacción de nuestros clientes y la generación de recursos.	Ser competitivos e innovadores.	1) Incrementar la satisfacción del cliente 2) Diseñar productos innovadores, cumplimiento indicador estratégicos de la entidad. 3) Incrementar el monto de transferencias, respecto a la vigencia anterior.
2. Líder región generar estrategias innovadoras.	5. Satisfacción clientes.	Direccionamiento estratégico.	1) Disminuir errores durante todo el ciclo del sorteo 2) Envío de información al cliente interno y externo 3) Mejorar la satisfacción del cliente sobre la ejecución del ciclo del proceso de cada sorteo 4) Mantener una rotación de cartera acorde con las políticas establecidas
3. Líder región generar estrategias competitivas.	6. Generación recursos salud.	Satisfacción clientes.	1) Incrementar el monto de transferencias.
		Operar transparente y oportunamente.	1) ÍDEM 1-6 2) ÍDEM 2-5
		Controlar pagos.	1) ÍDEM 1-6 2) ÍDEM 2-6
		Mejoramiento continuo.	1) OPORTUNIDAD: Mejorar la oportunidad de la entrega de información al cliente, después de terminado cada ciclo del sorteo. 2) CONFIABILIDAD: Disminuir errores durante todo

Elaborado por Gerente	Revisado por Coordinador de Calidad	Aprobado por Gerencia
--------------------------	--	--------------------------

	MANUAL DE CALIDAD		CODIGO: GC-MA-03
			versión: 07
			Fecha de Modificación 28/02/2016
			PÁGINA 17 DE 25

		<p>el ciclo del proceso de cada sorteo. 3) CUMPLIMIENTO: Mejorar la oportunidad de la entrega de información al cliente, después de terminado cada ciclo de sorteo, Mejorar competencias de cada funcionario de la entidad, Incrementar nivel de desempeño de las personas, mantener una rotación de cartera acorde con las políticas establecidas. 4) CUMPLIMIENTO INDICADORES: Mostrar resultados óptimos de manera integral en la entidad. 5) SATISFACCION: Incrementar la satisfacción de los clientes, Mantener relaciones efectivas</p>
--	--	---

Para medir los objetivos de la calidad, la Gerencia de LA EMPRESA MUNICIPAL PARA LA SALUD, "EMSA", es consciente que además de proporcionar los recursos materiales y humanos adecuados, el personal debe entender y aplicar las directrices que emanan de los documentos que integran el Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C).

Para lograrlo, apoya, alienta y comunica un Programa de Formación (Capacitación) dirigido a todas las áreas y personas de la entidad.

5.4.2. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:

La entidad planifica y vela por el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, sus objetivos y la integridad del mismo, realizando seguimiento a los objetivos mediante plan de auditorías, seguimiento de indicadores.

A partir de la Visión institucional se determinan las directrices que orientan la gestión de la calidad, a partir de lo cual se construye la Política de Calidad.

De esta Política se determinan los Objetivos de la Calidad y se identifican los procesos que apoyan el cumplimiento de estos objetivos. Los procesos que componen el Sistema de Gestión de la Calidad en la Empresa Municipal para la Salud "EMSA", tiene propósitos bien

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Gerente	Coordinador de Calidad	Gerencia

	MANUAL DE CALIDAD		CODIGO: GC-MA-03
			versión: 07
			Fecha de Modificación 28/02/2016
			PÁGINA 18 DE 25

definidos, que permiten un despliegue eficiente de los servicios, y la mejora permanente del sistema.

5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN:

Se nombró un representante de la dirección como Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad; (Profesional Universitario; Gestión Administrativa) el cual es el encargado de la comunicación a todos los integrantes de los procesos, de los cambios, mejoras etc.

5.5.1. Responsabilidad y autoridad.

La responsabilidad y autoridad del personal de la Organización se encuentran descritas en cada uno de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, tales como el Manual de Calidad, caracterizaciones de los procesos, los Planes de Calidad y los procedimientos documentados. Así mismo el Manual de Funciones brinda algunas de las funciones que intervienen en los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.5.2: Representante de la Dirección:

La Gerencia de la entidad nombró al (a) Profesional Universitario (Gestión Administrativa), como Coordinador de Calidad, quien es el encargado (a) de asegurar el establecimiento, implementación y sostenimiento de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, el cual tiene como funciones sin perjuicio de las legales y demás asignadas, las siguientes:

Asegurarse que se establecen, implementan y mantienen los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Establecer actividades de contacto con terceros en lo relacionado con el Sistema de Gestión de la Calidad.

Mantener y promover la toma de conciencia del personal frente a la importancia y necesidad de cumplir con los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios.

Al momento de presentarse cambios en la representación de la Gerencia para el Sistema de Gestión de la Calidad, el nombramiento debe ser comunicado por el Gerente mediante oficio donde se le darán las instrucciones pertinentes para desempeñar el cargo, lo cual deberá incorporarse igualmente en su manual de funciones.

Elaborado por Gerente	Revisado por Coordinador de Calidad	Aprobado por Gerencia
--------------------------	--	--------------------------

	MANUAL DE CALIDAD		CODIGO: GC-MA-03
			versión: 07
			Fecha de Modificación 28/02/2016
			PÁGINA 19 DE 25

5.5.3. COMUNICACIÓN INTERNA: La comunicación en la EMPRESA MUNICIPAL PARA LA SALUD "EMSA". Es una herramienta orientada hacia el cumplimiento de los Objetivos de Calidad definidos para el Sistema de Gestión de la Calidad. Las relaciones de comunicación entre los procesos están descritas en el Mapa de Procesos contenido en el presente Manual.

Cualquier decisión, cambio, reunión o evento que se planee es anunciado a través del Outlook o cualquier otro sistema de comunicación de red interna, con lo cual la transmisión de información es rápida y dirigida a las personas interesadas.

La alta dirección a través de carteleras, circulares y correo interno difunde las directrices que atañen al sistema.

5.5.3.1. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA CON CLIENTES

La organización ha establecido varios mecanismos de comunicación con sus clientes:

VISITAS A DISTRIBUIDORES: Se realizan esporádicamente, con el fin de recibir la retroalimentación de los clientes en cuanto a concepto general de la LOTERÍA DE MANIZALES, plan de premios, el estado de las ventas, distribución de billetería, entre otros.

CORREO ELECTRÓNICO Y/O CARTAS: Este es otro importante medio de comunicación a través del cual se reciben y tramitan solicitudes y requerimientos del cliente.

LÍNEA GRATUITA DE ATENCIÓN AL CLIENTE: La Entidad cuenta con una línea gratuita la cual sirve como mecanismo para recibir reclamaciones de los clientes.

5.6. REVISIÓN POR LA GERENCIA:

5.6.1. Generalidades: En LA EMPRESA MUNICIPAL PARA LA SALUD una vez al año se revisará el Sistema de Gestión de la Calidad para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continua. Las fuentes de entrada para la revisión por parte de la Dirección marcan los parámetros para las decisiones y acciones que se deben tener en cuenta para el mejoramiento y sostenimiento del sistema de Gestión de la calidad.

5.6.2. INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA LA REVISIÓN

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Gerente	Coordinador de Calidad	Gerencia

	MANUAL DE CALIDAD		CODIGO: GC-MA-03
			versión: 07
			Fecha de Modificación 28/02/2016
			PÁGINA 20 DE 25

Información para la Revisión: La entidad cuenta con un grupo de Auditores Internos que le suministran a la dirección resultados sobre el Sistema de Gestión de la Calidad, además Control Interno y el Coordinador del Sistema verifican las acciones de seguimiento y revisiones de los cambios que afectan el sistema y las recomendaciones de mejora, para el efecto aplican los procedimientos y formatos establecidos.

La información que se le suministra a la dirección para su revisión es la siguiente:

1. Resultados de las auditorías.
2. Retroalimentación del cliente.
3. Desempeño de los procesos y conformidad del producto.
4. Estado de las acciones correctivas y preventivas.
5. Acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección.
6. Cambios que podrían afectar el Sistema de Gestión de la Calidad.
7. Recomendaciones para la mejora.

5.6.3. RESULTADOS DE LA REVISIÓN: La alta dirección después de realizar la revisión y análisis de la información suministrada por cada dueño del proceso y de ser necesario adopta las mejoras a la eficacia del sistema y sus procesos, la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente y las necesidades de los recursos y los resultados de la gestión realizada sobre los riesgos identificados para la entidad, los cuáles deben estar actualizados. A partir de las recomendaciones de la revisión gerencial, se elabora un plan de oportunidades de mejora del Sistema de Gestión de Calidad.

6. GESTIÓN DE RECURSOS

6.1. PROVISIÓN DE RECURSOS: La Empresa Municipal para la Salud "EMSA" dispone de los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar continuamente tanto los procesos de la Organización, como el Sistema de Gestión de la Calidad, recursos tales como Software (obtención y actualización de licencias), Hardware (a los cuales se les hace mantenimiento preventivo y correctivo), recursos de infraestructura. La oficina de Sistemas lleva una hoja de vida de cada uno de los equipos de la entidad.

6.2. RECURSOS HUMANOS

6.2.1 GENERALIDADES: LA EMPRESA MUNICIPAL PARA LA SALUD "EMSA" posee en su planta de personal funcionarios altamente competentes y con experiencia de

Elaborado por Gerente	Revisado por Coordinador de Calidad	Aprobado por Gerencia
--------------------------	--	--------------------------

	MANUAL DE CALIDAD		CODIGO: GC-MA-03
			versión: 07
			Fecha de Modificación 28/02/2016
			PÁGINA 21 DE 25

acuerdo a los requisitos y perfiles definidos en el Manual de Funciones y los establecidos por las normas y leyes que los rigen.

Se verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos del cargo, se evalúa la aplicación de los criterios de formación académica mínima, experiencia requerida y habilidades comportamentales.

6.2.2. COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN. La alta dirección de LA EMPRESA MUNICIPAL PARA LA SALUD "EMSA" ha establecido un Plan de Capacitación de acuerdo a las necesidades de formación de su personal, el cual se desarrolla a través del Instituto de Formación y Capacitación del Municipio de Manizales, y de capacitaciones Internas

Las evaluaciones de desempeño son realizadas por los jefes directos en cada una de las áreas. Con base en esta calificación y los resultados de las evaluaciones de desempeño del personal, se define el Plan Anual de Entrenamiento el cual se desarrolla con los cursos y capacitaciones que ofrece la Oficina de Formación y Capacitación, de la Alcaldía, los que se dictan al interior de la Organización y aquellos que el mercado ofrezca y hagan parte de las necesidades de formación del Personal.

6.3. INFRAESTRUCTURA: LA EMPRESA MUNICIPAL PARA LA SALUD cuenta con sede administrativa, con autonomía administrativa y financiera, con un área comercial y un departamento de sistemas que posee tecnología idónea para el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad S.G.C, además de lo anterior cuenta con un programa de mantenimiento tanto para la Infraestructura, como para el Hardware y Software.

6.4. AMBIENTE DE TRABAJO: La alta dirección de LA EMPRESA MUNICIPAL PARA LA SALUD ha logrado empoderar en los funcionarios de la entidad el sentimiento de pertenencia a la organización como un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo se monitorea a través del programa de salud ocupacional y Bienestar Social que tiene la Entidad

El ambiente de Trabajo de la Empresa Municipal para la Salud "EMSA", se encuentra definido en el Panorama de Riesgos diseñado por la ARL que apoya a la Organización en relación a su personal y quedan registros como evidencia de su cumplimiento. Gestión de recursos humanos lidera las actividades de ambiente de trabajo de la entidad.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO:

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Gerente	Coordinador de Calidad	Gerencia

	MANUAL DE CALIDAD		CODIGO: GC-MA-03
			versión: 07
			Fecha de Modificación 28/02/2016
			PÁGINA 22 DE 25

7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO. LA EMPRESA MUNICIPAL PARA LA SALUD ha elaborado los procesos necesarios que permiten identificar los objetivos y los requisitos, así como las acciones de verificación y los registros necesarios que permiten proporcionar evidencia del cumplimiento de los procesos establecidos. (Auditorías de control interno) y sus formatos; Indicadores; Acciones Correctivas y Preventivas; Auditorías Internas.

7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.

7.2.1. Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto: Los documentos aplicados son:

Características del Producto o Servicio donde se describen las características implícitas, explícitas y legales del servicio o producto, existiendo un canal de comunicación permanente con los clientes, también se diseñó un procedimiento de quejas y reclamos que permite acciones correctivas y de mejora permanente en el servicio o producto, ver (Peticiónes, Quejas y Reclamos).

7.2.2. Revisión de los Requisitos Relacionados con el Producto. Los requisitos del producto para LA EMPRESA MUNICIPAL PARA LA SALUD se encuentran contenidos en el contrato que se realiza con la casa impresora de los billetes de Lotería y en el Control de Producto o Servicio no Conforme.

7.2.3. Comunicación con el Cliente. LA EMPRESA MUNICIPAL PARA LA SALUD tiene un canal permanente de comunicación con sus clientes primarios (Distribuidores) a través de vía telefónica, Internet (página Web), circulares y visitas presenciales periódicas, con los loteros a través de la Oficina de Atención al Lotero y al público en general se le llega por los diferentes medios informativos.

7.3. DISEÑO Y DESARROLLO. LA EMPRESA MUNICIPAL PARA LA SALUD estableció mediante los procedimientos de estudio de mercados y diseño del producto, inmersos en el proceso de mercadeo todas las actividades relacionadas con la concepción, diseño y desarrollo del producto.

7.4. COMPRAS:

7.4.1. Proceso de Compras. LA EMPRESA MUNICIPAL PARA LA SALUD estableció varios procedimientos de compras de conformidad con su Reglamento interno de contratación,

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Gerente	Coordinador de Calidad	Gerencia

	MANUAL DE CALIDAD		CODIGO: GC-MA-03
			versión: 07
			Fecha de Modificación 28/02/2016
			PÁGINA 23 DE 25

contenido En el Acuerdo Nro. 007-2015 de fecha 27 de agosto de 2015, modificado el 6 de abril de 2016 mediante Acuerdo 06 de 2016.

7.4.2. Información de las compras LA EMPRESA MUNICIPAL PARA LA SALUD tiene establecido los procesos de contratación, y el procedimiento de selección y evaluación de proveedores.

7.4.3. Verificación de los productos comprados. La entidad lo tiene establecido a través de un informe del vigilante que se produce cada que se entrega un producto tanto en forma parcial, como en forma total.

7.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

7.5.1. Control de la Producción y de la Prestación del Servicio. LA EMPRESA MUNICIPAL PARA LA SALUD " EMSA" hace un seguimiento permanente de los procesos implementados para la prestación del servicio, a través de los líderes de los procesos y de las personas que intervienen en su ejecución. Los directivos realizan visitas personalizadas a los clientes, teniéndose además el procedimiento de Peticiones, quejas y reclamos.

7.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio. Dentro del Sistema de la Gestión de la Calidad, LA EMPRESA MUNICIPAL PARA LA SALUD " EMSA" estableció el procedimiento de auditorías internas, y Revisión por la Dirección.

7.5.3. Identificación y Trazabilidad. Es el seguimiento y rastreabilidad dentro del proceso de prestación del servicio, como aspecto fundamental para controlar el Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C)

7.5.4. Propiedad del Cliente: Los bienes de los clientes que son entregados a LA EMPRESA MUNICIPAL PARA LA SALUD " EMSA" para su uso deben quedar registrados en el contrato con el cliente, y la entrega se deberá realizar mediante informe u Acta.

7.5.5. Preservación del Producto. La entidad dentro del Proceso de Gestión de la Calidad S.G.C, aplica el procedimiento para reciclar el producto lotería (Reciclaje de Billetería), manteniendo un estricto control en su manipulación, almacenamiento y protección.

7.6. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Gerente	Coordinador de Calidad	Gerencia

	MANUAL DE CALIDAD		CODIGO: GC-MA-03
			versión: 07
			Fecha de Modificación 28/02/2016
			PÁGINA 24 DE 25

LA EMPRESA MUNICIPAL PARA LA SALUD "EMSA", tiene contrato externo con una empresa impresora de billetteria que aplica lo solicitado en este ítem de acuerdo a nuestros requerimientos y al proceso de calidad que la empresa mencionada acredita, además de lo anterior se le realiza a las baloteras 3 mantenimientos al año y la calibración de las balotas y balanzas se realiza una vez al año.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.

8.1. GENERALIDADES. Más del 50% de los funcionarios de la Entidad se encuentran certificados como Auditores Internos de Calidad. Se capacitó y conformó un grupo de auditores internos, con el cual se hace seguimiento permanente a los requisitos del producto a través de métodos implementados y aplicados por la entidad.

8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN. Se aplican Procedimiento de Auditorías Internas, Procedimiento Revisión por la Dirección, Procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas, Procedimiento Peticiones, Quejas y Reclamos, y seguimiento a los indicadores del SGC.

8.2.1. Satisfacción del cliente. La entidad cuantifica a través de las peticiones, quejas y reclamos, indicadores de procesos, y encuestas de satisfacción los que nos permite identificar situaciones de inconformidad para el mejoramiento de los procesos.

8.2.2. Auditoría Interna. Se estableció realizar ciclos de auditorías internas, una al año de todo el sistema.

8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos. Se estableció en procedimiento acciones correctivas y preventivas y su respectivo formato, de ahí se desprende el seguimiento a las acciones recomendadas por los auditores internos y cuyo seguimiento es realizado por el Coordinador de Auditorías.

8.2.4. Seguimiento y medición del producto. Este es realizado por el Director Técnico de la Entidad, a través de encuestas de satisfacción de los clientes y del seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos. Y la adecuada ejecución de los contratos de emisión y distribución de billetes, mediante el seguimiento y supervisión.

8.3. CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME. En LA EMPRESA MUNICIPAL PARA LA SALUD se estableció un procedimiento de producto no conforme; en el cual se definieron los pasos para determinar el no cumplimiento de los requisitos y su tratamiento. (Control de Producto o Servicio no Conforme)

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Gerente	Coordinador de Calidad	Gerencia

	MANUAL DE CALIDAD		CODIGO: GC-MA-03
			versión: 07
			Fecha de Modificación 28/02/2016
			PÁGINA 25 DE 25

8.4 ANÁLISIS DE DATOS. Se cuenta con un Manual de Indicadores, se tiene base de datos estadísticos de ventas y devolución en el área comercial de la entidad.

Adicionalmente la Empresa Municipal para la Salud "EMSA" determina, recopila y analiza los datos propios del Sistema de Gestión de la Calidad, utilizando gráficos y datos numéricos (técnicas estadísticas) con el fin de demostrar la idoneidad y eficacia del Sistema, y para encontrar las oportunidades de mejora del Sistema.

Este análisis incluye las siguientes fuentes:

- Encuestas de Satisfacción a los clientes.
- Seguimiento y medición de los procesos.
- Seguimiento y medición de los indicadores.
- Resultado de las auditorías.
- Evaluación a los proveedores.

8.5. MEJORA

8.5.1. Mejora Continua. Todos los funcionarios de LA EMPRESA MUNICIPAL PARA LA SALUD están comprometidos en el desarrollo y aplicación de la política, los objetivos de calidad, así mismo como de implementar las acciones de mejoramiento de acuerdo a los resultados de las auditorías internas, análisis de datos y la revisión por parte de la dirección.

8.5.2. Acción Correctiva. En LA EMPRESA MUNICIPAL PARA LA SALUD se estableció un procedimiento de acciones correctivas y preventivas donde se definió los requisitos para revisar las no conformidades incluyendo las quejas de los clientes, determinar las causas de no conformidades, evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.

Igualmente se diseñó un procedimiento donde se determinó el tratamiento de las posibles no conformidades y sus causas. (Acciones Correctivas, Preventivas y de mejora)

8.5.3. Acción Preventiva: La Empresa Municipal para la Salud "EMSA" realiza las acciones Preventivas según como lo indica el Procedimiento Acción Preventiva.

8.5.4. Acciones de Mejora: El Sistema Integrado de Gestión, considera la implementación de acciones de mejora, esta directriz implica un compromiso de los líderes de proceso, en la identificación, documentación e implementación de acciones que posibilitan la mejora continua del sistema de calidad.

Elaborado por Gerente	Revisado por Coordinador de Calidad	Aprobado por Gerencia
--------------------------	--	--------------------------