



Entidad de Gestión Administrativa y Técnica  
Transparencia • Progreso

## POLÍTICA DE CALIDAD

CÓDIGO: PRCP-PL-01

VIGENTE DESDE: 15/02/2021

VERSIÓN: 2

### INTRODUCCIÓN

Una organización como la EGAT que tiene la característica de construir sus principios rectores desde la definición de los estatutos con toda la estructura y formalismo de la ley, acompañada de un Direccionamiento y Planeación Estratégica que ayuda a dar claridad en un atributo esencial como lo es la calidad del producto final buscando el cumplimiento de estándares superiores como proceso sistemático, continuo y disciplinado de autoevaluación, mejoramiento y evaluación externa.

La EGAT, debe construir sus procesos para la gestión de la contratación de bienes y servicios no misionales, conseguirá que todos los involucrados interioricen como elemento fundamental la mejora continua, siendo la principal herramienta orientadora para el logro de este propósito la política de calidad de la entidad y el desarrollo en un componente importante de la transformación cultural.

#### 1. Objetivos

##### 1.1. Objetivo General

Desarrollar un sistema de gestión de la calidad alineado a la plataforma estratégica de la entidad, que permita la implementación sistemática de acciones de mejora de los procesos, orientadas al cumplimiento de estándares superiores, teniendo como base las normas ISO 9000-9001, para contribuir al logro de los objetivos estratégicos y logrando la perdurabilidad de la EGAT.

##### 1.2. Objetivos Específicos

- Desarrollar un Mapa de procesos acorde al crecimiento y desarrollo de la entidad.
- Diseñar e implementar un programa de monitorización de la calidad, que, mediante la recolección, procesamiento y análisis de los resultados de los diferentes procesos de la empresa, con enfoque de riesgo, promueva el mejoramiento continuo.
- Promover la gestión de las oportunidades de mejora de la empresa de manera estandarizada, identificando la causa raíz de los problemas e implementando hasta su cierre, planes de acción para el logro de la calidad esperada.

#### 2. Alcance.

Lo definido en esta política aplica a todas las oportunidades de mejora identificadas en los procesos de la organización:

### 3. Definiciones.

**Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos establecidos.

**Cultura de la calidad:** Conjunto de valores y hábitos que posee una persona, que complementados con el uso de prácticas y herramientas de calidad en el actuar diario, le permiten colaborar con su organización para afrontar los retos que se le presenten, en el cumplimiento de la misión de la organización.

**Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

**Eficacia:** Grado en que los recursos se unen para lograr los resultados deseados de forma más rentable, con un mínimo de desperdicio, retrabajo y esfuerzo. Es una dimensión de la calidad.

**Eficiencia:** La relación que existe entre el producto (en término de bienes, servicios u otros resultados) y los recursos empleados en su producción.

**Manual de calidad:** Documento que especifica el sistema de gestión de calidad de una organización.

**Mejora continua:** Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

**Objetivos de la calidad:** Son metas, retos que se definen a partir de la planificación estratégica de la empresa y de su política de calidad.

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

**Planificación del sistema de gestión de la calidad:** conjunto de acciones orientadas al establecimiento de la cultura del sistema de gestión de la calidad, la identificación de procesos, responsables, recursos, riesgos, puntos de control que interrelacionados permiten el logro de los objetivos de la calidad.

**Plan de Acción:** Conjunto de actividades preventivas y correctivas en pro de la mejora continua.

**Política de calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad, tal como se expresan formalmente por la dirección general.

**Proceso:** Secuencia de actividades lógicamente relacionadas que emplean recursos de la organización a los cuales se les agrega valor para dar resultados o productos definidos para un usuario interno o externo, en apoyo al cumplimiento de los objetivos de la organización.

**Sistema de Gestión de la calidad:** Conjunto de políticas, lineamientos, y procesos relacionados entre sí para dirigir, orientar y controlar una organización con respecto a la calidad.

**Sistémico:** Relacionado con todas las áreas o procesos de la organización como un todo.

**Análisis Causal:** también llamado Espina de Pescado, es una metodología que permite identificar las relaciones entre un hallazgo o problema y las posibles causas que generen su ocurrencia.

**Cierre efectivo:** Logro de los objetivos establecidos al implementar el plan de acción, en términos de impacto en el mejoramiento de la calidad.



Entidad de Gestión Administrativa y Técnica  
Cualidad - Transparencia - Progreso

## POLÍTICA DE CALIDAD

CÓDIGO: PRCP-PL-01

VIGENTE DESDE: 15/02/2021

VERSIÓN: 2

### 4. Principios

La política de calidad obedecerá a los principios y valores de la EGAT.

#### Principios (DECITA):

**Decisiones colegiadas:** Contamos con una cultura participativa, favorecemos siempre los análisis y definiciones en instancias colectivas.

**Excelencia:** Fomentamos la eficiencia y eficacia en la gestión para obtener los mejores resultados.

**Calidad:** Percibimos las necesidades de nuestros grupos de interés para satisfacerlos al máximo y cumplir siempre los requisitos establecidos.

**Independencia:** Somos autónomos en el ejercicio de nuestras funciones y competencias.

**Transparencia:** Actuamos de forma clara y visible para todos los grupos de interés del sistema de salud y la sociedad.

**Auto sostenibilidad:** Nuestro funcionamiento se financiará con los ingresos que perciba por las labores desarrolladas.

#### Valores

**Compromiso:** Disponemos del equipo humano con sentido de pertenencia hacia la entidad para comprender las necesidades de los grupos de valor y aliados estratégicos para lograr un impacto positivo.

**Honestidad:** Actuamos con verdad y justicia, bajo una conducta recta, cumpliendo con nuestro principio de transparencia.

**Respeto:** Funcionamos bajo el paradigma del trato digno a todas las personas

**Integridad:** Actuamos en todo nuestro quehacer con apego a nuestros principios y valores.

**Diligencia:** Trabajamos con empeño, dedicación y eficiencia para la implementación de las mejores prácticas en procesos no misionales y de abastecimiento.

**Adaptabilidad:** Hacemos frente a los cambios de nuestro entorno o situaciones adversas. Contamos con capacidad de reacción y respuesta a los desafíos y las exigencias que se presenten.

**Justicia:** Fomentamos una cultura de equidad e igualdad de oportunidades para todos como contribución al mejoramiento social.

Además de los principios y valores de la organización, la gestión de la calidad debe orientarse por los siguientes principios:

- **Enfoque al cliente.** Cumplir la propuesta de valor ofrecida al cliente y tratar de exceder sus expectativas.
- **Liderazgo.** Establecer la unidad de propósito y la dirección, crear condiciones en que las personas hacen parte en el logro de ellos objetivos de la calidad de la organización.
- **Compromiso de las personas.** Personas comprometidas, participativas y empoderadas con la empresa para generar y proporcionar valor.

- **Enfoque a procesos.** Alcanzar los resultados coherentes y previsibles de manera más eficaz y eficiente cuando se gestionan los procesos como un sistema coherente.
- **Mejora continua:** Evaluación constante de los procesos con un enfoque continuo a la mejora.

### 5. Normatividad aplicable.

NTC ISO 9000, Icontec – octubre 2015 – Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.

NTC ISO 9001, Icontec – septiembre 2015 – Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.

GTC ISO 31004, Icontec – diciembre 2016 – Gestión del Riesgo.

### 6. Declaración de la política.

La **Entidad de Gestión Administrativa y Técnica - EGAT**, a través de la Gerencia se compromete con un concepto de Calidad como parte del fortalecimiento organizacional en todo su actuar, desde la evaluación inicial de sus procesos y el mejoramiento continuo de los mismos y la optimización de sus recursos operativos, humanos, técnicos y financieros, construyendo una cultura que se transforme y busque los mejores resultados para los grupos de valor. Con este propósito adopta los siguientes compromisos:

### 7. Lineamientos de la política.

Siendo consistente con nuestros valores la CALIDAD está en todo nuestro actuar por identidad de los miembros de la entidad y de nuestros grupos de valor, el mejoramiento continuo con metodologías de evaluación constante no debe llevar a cumplir con la propuesta de valor establecida y a lograr ventajas competitivas.

- Asegurará que el sistema de Gestión de Calidad cumpla con los requisitos de las normas Internacionales y proporcionando las personas necesarias e idóneas para la implementación eficaz de la operación y el control de los procesos que conlleven a un producto final que satisfaga al cliente dando respuesta a sus requerimientos y supere las expectativas.
- Sensibilizar, motivar y formar a nuestros profesionales para que nuestros servicios se presten con la máxima calidad.
- Disponer de los medios y recursos necesario para desarrollar actuaciones de análisis y mejora continua.
- Evaluar y realizar actividades de verificación y validación para asegurar que los productos y servicios cumplan con los requisitos de los exigidos por los grupos de valor
- Plantear los indicadores necesarios con fin y determinar acciones y de ser necesario planes de mejora para lograr un porcentaje muy superior de satisfacción al cliente.



Entidad de Gestión Administrativa y Técnica  
Gestión - Transparencia - Progreso

## POLÍTICA DE CALIDAD

CÓDIGO: PRCP-PL-01

VIGENTE DESDE: 15/02/2021

VERSIÓN: 2

- Diseñar e implementar permanentemente estrategias para la estructuración de conocimiento en la entidad que favorezcan su posicionamiento y consolidación.
- Realizar comunicaciones y capacitaciones periódicas para la divulgación y actualización de esta política.
- El cumplimiento estricto de lo aquí establecido es responsabilidad de todos y cada uno de los trabajadores y colaboradores y es responsabilidad de la Gerencia supervisar su cumplimiento

### 8. Seguimiento y Evaluación.

Con el objetivo de monitorear el grado de cumplimiento de los objetivos de la política de calidad, se establecen los siguientes indicadores:

#### **8.1. Indicador de conocimiento de la política.**

- Proporción de miembros de la empresa capacitados en la política de calidad institucional.

#### **8.2. Indicadores de resultado o de impacto de la implementación de la política.**

- Proporción de oportunidades de mejora gestionadas de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de Mejoramiento Institucional.
- Proporción de Planes de Acción con cierre efectivo, que incluya medición del impacto en la mejora.
- Porcentaje de satisfacción global de los usuarios frente a la atención.

### 9. Documentos relacionados.

Estatutos  
Código de Ética y Buen Gobierno  
Manual de Calidad  
Matriz de codificación de documentos institucionales  
Políticas organizacionales

Comuníquese y cúmplase

15 de febrero de 2021

  
**JORGE MARIO RÍOS OSORIO**  
Gerente General

Elaboro Ma Piedad Astudillo Valverde  
Coordinadora de Planeación y Calidad



Entidad de Gestión Administrativa y Técnica  
Creación - Transparencia - Progreso

## POLÍTICA DE CALIDAD

CÓDIGO: PRCP-PL-01

VIGENTE DESDE: 15/02/2021

VERSIÓN: 2

### CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCION DE LA MODIFICACION
Versión 1	30/07/2019	Política de Calidad
Versión 2	15/02/2021	Actualización según formato implementado