

**DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BASADO EN LAS  
NORMAS ISO 9001: 2015 Y OSHAS 18001:2007 PARA EL PROCESO  
OPERATIVO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN EN  
FISIOTERAPIA EN LA EMPRESA FISIOTERAPIA Y ESTÉTICA AVANZADA  
ANDREA A. ARCHILA DE LA CIUDAD DE CÚCUTA.**

**MÓNICA LORENA EUGENIO MONTAÑEZ  
SHARON PEÑUELA CALDERÓN**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA  
FACULTAD DE INGENIERIAS Y ARQUITECTURA  
ESPECIALIZACIÓN EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN HSEQ  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA  
2016**

**DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BASADO EN LAS  
NORMAS ISO 9001: 2015 Y OSHAS 18001:2007 PARA EL PROCESO  
OPERATIVO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN EN  
FISIOTERAPIA EN LA EMPRESA FISIOTERAPIA Y ESTÉTICA AVANZADA  
ANDREA A. ARCHILA DE LA CIUDAD DE CÚCUTA.**

**MÓNICA LORENA EUGENIO MONTAÑEZ  
SHARON PEÑUELA CALDERÓN**

**TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN  
SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN HSEQ**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA  
FACULTAD DE INGENIERIAS Y ARQUITECTURA  
ESPECIALIZACIÓN EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN HSEQ  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA  
2016**

## RESUMEN

Por medio de la realización de este trabajo queremos presentar el diseño de un sistema integrando las normas ISO 9001:2015 y OSHAS 18001:2007, lo cual surge de la necesidad que tiene la empresa **FISIOTERAPIA Y ESTÉTICA AVANZADA ANDREA A ARCHILA** de la ciudad de Cúcuta, primero de cumplir con el marco legal dictado en el Decreto único 1072 de 2015 sobre la obligación de cada una de las organizaciones en Colombia de implementar el sistema de salud y seguridad en el trabajo y segundo porque a través de la integración de estas dos normas se puede lograr un mejor control en cada uno de los procesos, en especial el proceso de atención de pacientes en fisioterapia el cual ha sido el pilar fundamental al momento de conformar la empresa, alcanzar los objetivos trazados, ofrecer un valor agregado a la prestación de los servicios, satisfacer las necesidades y superar las expectativas del cliente, eliminar problemas legales y de producción, reducir costos, generar una ventaja competitiva frente a las demás empresas del sector, ofrecer tecnología avanzada en el área, generando un ambiente laboral óptimo a cada sus colaboradores. Como resultado del trabajo se obtuvo entre otros: la política integrada, los objetivos, el alcance, diagnóstico de la situación actual de la empresa, diagnóstico de los requisitos legales, los documentos que soportan el sistema integrado de gestión para el proceso de prestación de servicio de fisioterapia, mapa de procesos, caracterización del proceso, indicadores y control sobre los mismos, así como dar recomendaciones a la alta dirección en cuanto a la implementación del sistema para lograr el cumplimiento de sus objetivos.

**PALABRAS CLAVE:** sistema integrado de gestión, seguridad y salud en el trabajo, prestación de servicios, calidad, fisioterapia.

## TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	3
INTRODUCCIÓN	6
1. MARCO TEÓRICO	6
1.1 MARCO REFERENCIAL	7
2. OBJETIVOS	11
2.1 OBJETIVO GENERAL	11
2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	11
3. METODOLOGÍA	12
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	13
4.1 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA EN EL PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE FISIOTERAPIA	13
4.1.1. DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO: MATRIZ DOFA	13
4.1.2. DIAGNÓSTICO OPERACIONAL	14
4.1.2.1 NORMA ISO 9001:2015	14
4.1.2.2. Resultado del diagnóstico Cumplimiento Norma ISO 9001:2015	15
4.1.2.3 NORMA OSHAS 18001:2007	16
4.1.2.4 Resultado del diagnóstico Cumplimiento Norma OSHAS 18001:2007	16
4.1.3 DIAGNÓSTICO DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	18
4.2 PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN EN EL PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO EN FISIOTERAPIA	26
4.2.1. DISEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA EL PROCESO DE ATENCIÓN DE PACIENTES EN EL SERVICIO DE FISIOTERAPIA	26
4.2.1.1 ALCANCE	26
4.2.1.2 POLITICA INTEGRAL DE GESTIÓN	27
4.2.1.3 OBJETIVOS INTEGRALES DE GESTIÓN	27
4.2.1.4 MAPA DE PROCESOS	28
4.2.1.5 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE PACIENTES EN FISIOTERAPIA	29
4.2.1.6 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES	30
4.2.1.6.1 PROCESO PARA DESIGNAR VIGIA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	35
4.2.1.7 DISEÑO PLAN DE TRABAJO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	36
4.2.1.8 COMUNICACIÓN	40
4.2.1.9 INFORMACIÓN DOCUMENTADA	40
4.2.1.9.1. CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	41

4.2.1.10 MEDICIÓN (INDICADORES)	43
4.2.1.11 MEJORA	44
4.2.1.12 AUDITORIAS	45
5. CONCLUSIONES	46
6.RECOMENDACIONES	47
7. BIBLIOGRAFIA	48

## INTRODUCCIÓN

**FISIOTERAPIA Y ESTÉTICA AVANZADA ANDREA A. ARCHILA** es una empresa que busca posicionarse en el sector de la rehabilitación y la estética integral, obtener un mayor reconocimiento así como ser más competente en el área, por lo anterior ve en la implementación de un Sistema Integrado de Gestión basado en los lineamientos de las normas ISO 9001: 2015 y OSHAS 18001:2007 una herramienta clave para el logro de sus objetivos, demostrar de esta manera que es una organización sólida, que ofrece servicios altamente confiables, de calidad frente a la competencia, que cuenta con tecnología avanzada e innovadora en la región.

A través de la implementación de un Sistema de Gestión en Calidad y Salud y Seguridad en el Trabajo, la organización podrá mitigar o eliminar riesgos que se desprendan de la actividad realizada tanto para sus trabajadores como demás partes interesadas, prevenir lesiones o enfermedades que se puedan presentar y lograr la conformidad de los requisitos y expectativas de sus clientes además de cumplir con las exigencias legales para el funcionamiento de la misma y así mantener un control de cada uno de los procesos que se manejan tanto interna como externamente y lograr sobresalir en el sector con éxito basándose en la mejora continua a cada uno de los procesos que se llevan a cabo.

El diseño de este Sistema le permitirá a la empresa **FISIOTERAPIA Y ESTETICA AVANZADA ANDREA A. ARCHILA** posicionarse, mantenerse y ser competitivo frente a otras organizaciones del mismo sector en la ciudad de Cúcuta, además de simplificar el uso de documentación innecesaria, disminuir los costos en la prestación del servicio, lograr la participación de cada uno de los empleados así como de las demás partes interesadas, cumplir con todas las exigencias legales y superar las expectativas de los clientes para lograr su total satisfacción, debido a que cuenta con las herramientas necesarias para lograrlo.

## 1. MARCO TEÓRICO

Toda empresa debería contar con un Sistema Integrado de Gestión; debido a que se han convertido en modelos que permiten actualizar y mejorar la calidad en: el desarrollo, el diseño, el servicio, la producción y la instalación de productos y/o servicios de las empresas y sus sectores, así como la de proteger la salud e integridad de los trabajadores y ayudar en la preservación del medio ambiente.

La implementación de la norma ISO 9001:2015 ayudará a **FISIOTERAPIA Y ESTETICA AVANZADA ANDREA A. ARCHILA** a mejorar la satisfacción de los clientes y de las partes interesadas, representando en un contexto para la organización mejora en la eficacia y el liderazgo, en cuanto a que esto es uno de los dos cambios más importantes de esta implementación.

Por su parte el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo basado en la norma OSHAS 18001:2007, busca eliminar, prevenir y minimizar los riesgos en **FISIOTERAPIA Y ESTETICA AVANZADA ANDREA A. ARCHILA** a los cuales están expuestos los trabajadores, en cada uno de las actividades que realizan y que afectan la salud, la calidad y la eficiencia del trabajo.

Estos modelos se constituyen en requisitos importantes dentro de un sistema de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo, más aún cuando existe el interés de parte de su gerente en construir en forma articulada, un sistema que permita dar el cumplimiento adecuado de la legislación y la normatividad en materia de seguridad y salud ocupacional y el compromiso para el mejoramiento continuo de las condiciones de salud y seguridad de los trabajadores, funciones que son prioritarias que se encuentran enmarcadas en la responsabilidad social.

### 1.1 MARCO REFERENCIAL

**FISIOTERAPIA Y ESTETICA AVANZADA ANDREA A. ARCHILA** es una empresa unipersonal, constituida legalmente el 20 de diciembre de 2010, nace con el fin de brindar a los pacientes una atención con calidad diferente a la ofrecida en las EPS en cuanto a la atención en rehabilitación física y respiratoria, con tecnología avanzada y personalizada donde se atiende solo un paciente en consulta, igualmente, presta el servicio de estética integral, ofreciendo tratamientos cortos con resultados satisfactorios.

En febrero de 2016 cambia su nombre pasando a llamarse **FISIOTERAPIA Y ESTETICA AVANZADA ANDREA A. ARCHILA**, asimismo, amplía e invierte en la infraestructura de la empresa, para lo que es necesario contratar más personal para llevar a cabalidad cada proceso por separado.

### **Conformación legal de la organización**

**Persona Natural:** Andrea Alexandra Archila

**Nombre Comercial:** Fisioterapia y Estética Avanzada Andrea A. Archila.

**Régimen:** Simplificado

**NIT:** 1094241292-0

**Domicilio:** Calle 7N N. 2E-169 Barrio Ceiba II

**Ciudad:** San José de Cúcuta.

**Teléfonos:** 5745469- 3012404690

**Matricula mercantil:** 220749

**CIUU:** 8692 Actividades de Apoyo Terapéutico

Seguridad social empleados:

**Salud:** Cafesalud, Sanitas

**ARL:** Positiva

**Pensiones:** Colpensiones, Porvenir

**Caja de Compensación:** Comfanorte

### **Reseña Histórica**

#### **Misión Actual de la Organización.**

Brindar un servicio bajo los estándares de calidad a las personas con alteraciones en el sistema musculoesquelético y neurológico mejorando su calidad de vida, su autonomía, socialización, productividad y realización personal mediante la aplicación de los mas avanzados conocimientos científicos y tecnológicos en campo de la Fisioterapia.

#### **Visión Actual de la Organización.**

Ser líder en el campo de la fisioterapia y la estética, brindando un servicio altamente calificado apoyado en la investigación continua como pilar fundamental.

#### **Equipo de Colaboradores:**

- Gerente
- Contadora
- Fisioterapeuta
- Fisioterapeuta y Esteticista.
- Esteticista Corporal y Facial
- Auxiliar Administrativa, Financiera y encargada de recepción.
- Servicios generales

#### **Tecnología Avanzada en fisioterapia**

<b>EQUIPO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>Atleticus</b>	Es un equipo moderno, que maneja electroestimulación transcutánea que utiliza dos tipos de corriente galvánica y alternada las cuales utilizan 12 programas tales como corriente rusa facial y corporal, microcorrientes, FES, TENS y otros programas ayudando a disminuir adiposidad,

	marcación muscular, estimulación muscular, calentamiento muscular, dolor, tonificación, microcorrientes con efecto bactericida entre muchos otros efectos.
<b>Ultrasonido</b>	Es un equipo que utiliza ondas sonoras inaudibles, su acción sobre los tejidos causa un micromasaje celular y molecular logrando efectos terapéuticos. Esta técnica induce a la vasodilatación y ayuda a mejorar el metabolismo del tejido adiposo, restableciendo la microcirculación que se ve afectada por la celulitis. Este tratamiento tiene excelentes efectos antiedematosos, incrementando el drenaje linfático y aumentando la permeabilidad de la piel, además de tener un importante efecto trófico y antiinflamatorio. Es de gran utilidad como complemento de otros tratamientos estéticos no invasivos.

### Tecnología en estética corporal y facial

<b>EQUIPO</b>	<b>DESCRIPCION</b>
<b>Ultracavitación</b>	Este equipo utiliza una técnica no invasiva y estable que por medio de ondas ultrasónicas de alto poder, provoca la rápida disminución de tejido adiposo, que logra resultados altamente satisfactorios en reducción de volumen y celulitis desde las primeras sesiones.
<b>Wellbox</b>	Es el único aparato de estimulación celular corporal y facial (erdermologie) capaz de reactivar día tras día los procesos fisiológicos adormecidos responsables del adelgazamiento y la juventud de la piel. La estimulación mecánica genera activación de la producción de colágeno y elastina, o activación de la lipólisis.
<b>Radiofrecuencia</b>	La radiofrecuencia produce un calentamiento profundo que afecta a la piel y tejido graso subcutáneo. Un calentamiento que podríamos decir va de dentro hacia fuera. Dicho calentamiento va a favorecer: El drenaje linfático, lo cual permitirá disminuir los líquidos y las toxinas en el que se encuentran embebidos los adipocitos del tejido afecto de celulitis.
<b>Ultherapy</b>	Ultherapy es el único procedimiento no quirúrgico y no invasivo que utiliza el ultrasonido y el proceso natural de regeneración de colágeno para levantar y tensar la piel floja de las cejas, los párpados, el cuello, la papada y el

	escote. Siendo el único procedimiento aprobado por la FDA para lifting sin cirugía en estas zonas, el organismo regulador de la salud en Estados Unidos avala Ultherapy porque usa energía de ultrasonido, que es segura y confiable. Se estimula la generación de nuevo colágeno desde las capas inferiores de la piel, la zona que típicamente se trata en un lifting, pero sin generar ningún tipo de lesión en la epidermis.
<b>Velox</b>	Es un ultrasonido de 3 MHz de frecuencia que tiene la propiedad de suavizar o licuar estructuras con mayor consistencia física. Este efecto permite el aumento de la elasticidad de los tejidos y la disminución del tejido adiposo (grasa) de casos de celulitis, fibrosis, pos lipoaspiración
<b>Gimnasia pasiva</b>	Es un equipo diseñado como escultor de figura. La gimnasia pasiva consiste en la estimulación eléctrica de grupos musculares que tonifica, da elasticidad y endurece el musculo por contracciones isométricas. La electroestimulación sigue un proceso de actuación que va desde los tejidos más internos del organismo hasta los más externos.
<b>Alta frecuencia</b>	Se emplean electrodos de cristal llenos de gas, que tienen por objetivo generar un aumento de calor en la piel, mayor irrigación sanguínea y por ende enriquecimiento del tejido de oxígeno. Posee importantes efectos desinfectantes, descongestivos, antiinflamatorios y estimulantes de los tejidos. Es esencial en limpiezas de cutis y otros tratamientos anti-acné, ya que baja la inflamación y las rojeces al mismo tiempo que tiene una acción bactericida (para luchar contra la bacteria del acné). Es un tratamiento ideal para pieles sensibles, irritadas, congestionadas y/o reactivas. Tiene propiedades estimulantes que ayudan a pieles faltas de tono a recuperarlo.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1 OBJETIVO GENERAL:**

Diseñar el Sistema de Gestión Integrado bajo las normas ISO 9001:2015 y OSHAS 18001:2007 en el proceso de prestación de servicios de Fisioterapia para la empresa FISIOTERAPIA Y ESTÉTICA AVANZADA ANDREA A. ARCHILA.

### **2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

- Realizar el diagnóstico de la situación estratégica y operacional actual de la organización con un enfoque en el proceso de prestación de servicios de fisioterapia.
- Diseñar la documentación preliminar para cumplir con los requisitos necesarios para la integración de las normas.
- Determinar los requisitos legales y de cumplimiento en el proceso de atención de pacientes en el servicio de fisioterapia para la empresa.

### **3. METODOLOGIA**

Teniendo en cuenta el objetivo de la presente propuesta, se utilizó una metodología descriptiva, que permite evidenciar el estado actual de la empresa tomando como referencia las Normas Internacionales ISO 9001 y OSHAS 18001 con el ánimo de lograr una mejor organización en el proceso de atención a pacientes en el servicio de fisioterapia, se recolectaron datos de los manuales de atención a pacientes ya implementados así como las guías de manejo y protocolos establecidos para la atención de patologías en este servicio, plan de emergencias, plan de manejo de residuos hospitalarios, entre otras, para adaptarlo a los requisitos establecidos en las normas y cumplir con lo exigido en cada una de ellas.

Lo anterior, tendrá como resultado una organización eficiente y eficaz capaz de controlar este proceso y de esta manera satisfacer las necesidades y superar las expectativas de sus clientes. Debido a que la meta de este tipo de estudio no solo se limita a describir sino a dar recomendaciones a los interesados en la mejora continua de la organización.

Las técnicas utilizadas para la recolección de la información se realizaron mediante la búsqueda de fuentes primarias como entrevistas con la alta dirección y fuentes secundarias como archivos, documentos, formatos, registros, manuales de procesos y procedimientos, planes de manejo de residuos sanitarios entre otros.

Después de esto se definió el diseño del sistema integrado de gestión mediante la elaboración de documentos exigidos por las dos normas para su posterior implementación.

## 4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA EN EL PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE FISIOTERAPIA.

#### 4.1.1 DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO: MATRIZ DOFA

##### Origen interno:

##### Fortalezas

- Horario de atención amplio y flexible.
- Personal calificado para realizar cada uno de los procedimientos.
- Tratamientos eficaces, equipos de última tecnología, novedosos, pioneros en la ciudad.
- Baja rotación del personal.
- Mantenimientos de equipos semestralmente
- Se percibe un ambiente cálido de trabajo.
- Las instalaciones cuentan con espacios amplios, cómodos, bien iluminados, seguros.
- Se cumplen con los requisitos de las entidades de salud municipal, departamental y nacional.
- Los clientes dan buenas referencias del lugar y se conoce de voz a voz
- Formas de pago flexible

##### Debilidades

- Los gastos de mano de obra y producción son muy elevados debido a que los productos utilizados para los procedimientos son importados y de alto costo, por lo tanto los tratamientos son costosos lo que ocasiona que pocas personas accedan al servicio.
- Falta una base de datos actualizada de los pacientes y de los posibles clientes potenciales que se puedan tener.
- No existe un sistema de gestión que le permita tener un control sobre cada uno de los procesos que se llevan a cabo, así como manejo de los incidentes o accidentes que se puedan presentar.
- Convenios con hoteles, fondos de empleados, que puedan traer clientes de otras ciudades a un costo menos elevado que el que se evidencia en las grandes ciudades.
- Publicidad a través de redes sociales.

**Origen externo  
Oportunidades**

- Ofrecer servicios innovadores con tecnología avanzada, productos de la más alta calidad.
- El gran número de personas con desordenes musculoesqueleticos que necesitan atención en fisioterapia.
- Convenios y alianzas que permitan atraer clientes potenciales
- Alianzas con médicos cirujanos, nutricionistas, dermatólogos, fisiatras, neurólogos, etc.

**Amenazas**

- Situación económica actual de la ciudad de Cúcuta donde se evidencia un alza en la tasa de desempleo, lo que no afecta directamente al ser un servicio particular.
- Aumento de la oferta de centros estéticos que ofrecen sus servicios a muy bajos costos sin contar con las personas idóneas para la atención y la utilización de equipos obsoletos.

**4.1.2 DIAGNÓSTICO OPERACIONAL**

**4.1.2.1 NORMA 9001:2015**

<u>ITEM</u>	<u>REQUISITOS NORMA 9001:2015</u>		<u>CUMPLE</u>	<u>NO CUMPLE</u>
1	4.1	Contexto de la organización		X
2	4.2	Necesidades y expectativas de las partes interesadas		X
3	4.3	Alcance del sistema de gestión		X
4	4.4	SIG y sus procesos		X
5	4.4	Caracterización de procesos		X
6	5.1	Compromiso de la dirección	X	
7	5.2	Política del Sistema Integrado		X
8	5.3	Roles, responsabilidades y autoridad		X
9	6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades		X
10	6.2	Objetivos del sistema y programas		X
11	6.3	Planificación de cambios		X
12	7.1.1	Recursos		X
13	7.1.2	Personas	X	
14	7.1.3 y 7.1.4	Infraestructura y ambiente para los procesos	X	

15	7.1.5 .1	Recursos de seguimiento y medición		X
16	7.1.5 .2	Trazabilidad de las mediciones		X
17	7.1.6	Conocimiento de la organización	X	
18	7.2	Competencia	X	
19	7.3	Toma de conciencia	X	
20	7.4	Comunicación		X
21		Participación y consulta		X
22	7.5.1 y 7.5.2	Información documentada		X
23	7.5.3	Control de l información documentada		X
24	8.1	Planificación y control operacional		
25	8.2	Requisitos del producto o servicios	X	
26	8.3	Diseño y desarrollo de productos y servicios		X
27	8.4	Control de productos procesos y servicios suministrados externamente		X
28	8.5	Producción y provisión del servicio (identificación, trazabilidad, propiedad del cliente, preservación del producto, control de cambios)		X
29	8.6	Liberación de productos y servicios		X
30	8.7	Control de las salidas no conformes		X
31	9.1.1	Seguimiento y medición		X
32	9.1.2	Satisfacción del cliente	X	
33	9.1.3	Análisis y evaluación		X
34	9.2	Auditoria interna		X
35	9.3	Revisión por la dirección		X
36	10	No conformidad, acción correctiva y acción de mejora		X

**Fuente: Las autoras**

#### **4.1.2.2 Resultado del diagnóstico Cumplimiento Norma ISO 9001:2015**

Una vez realizado el diagnóstico inicial de la organización en cuanto a la Norma ISO 9001:2015 se notan incumplimientos en 28 de los 36 ítems expuestos, es decir un 77.7% de no cumplimiento de los requisitos de la norma, con debilidades en contextualización de la empresa, no hay un sistema integrado de gestión por tal motivo no existe la política, objetivos, alcance, documentación de los procesos, control de los procesos, indicadores identificados, etc.

Por lo anterior consideramos pertinente que la implementación del sistema de gestión integral se realice en la empresa para que logre un control en cada uno

de los procesos lo que va a permitir en Fisioterapia y Estética Avanzada ofrecer a sus pacientes un mejor tratamiento con calidad, procesos

#### 4.1.2.3 NORMA OSHAS 18001:2007

<u>ITEM</u>	<u>REQUISITOS NORMA 18001:2007</u>		<u>CUMPLE</u>	<u>NO CUMPLE</u>
1	4.1	Alcance del sistema de gestión		x
2	4.4.1	Compromiso de la dirección	x	
3	4.2	Política del Sistema Integrado		x
4	4.4.1	Roles, responsabilidades y autoridad		x
5	4.3.1	Peligros y valoración de riesgos		x
6	4.3.2	Requisitos legales	x	
7	4.3.3	Objetivos del sistema y programas		x
8	4.4.1	Recursos	x	
9	4.5.1	Trazabilidad de las mediciones		x
10	4.4.2	Competencia		x
11	4.4.2	Toma de conciencia		x
12	4.4.3	Comunicación		x
13	4.4.3.2	Participación y consulta		x
14	4.4.4	Información documentada		x
15	4.4.5 y 4.5.4	Control de la información documentada		x
16	4.4.6	Planificación y control		x
17	4.4.7	Preparación y respuesta ante emergencias	x	
18	4.5.1	Seguimiento y medición		x
19	4.5.2	Evaluación, cumplimiento legal		x
20	4.5.5	Auditoría interna		x
21	4.6	Revisión por la dirección		x
22	4.5.3.2	No conformidad, acción correctiva y acción de mejora		x
23	4.5.3.1	Investigación de incidentes		x

Fuente: Las autoras

#### 4.1.2.4 Resultado del diagnóstico Cumplimiento Norma OSHAS 18001:2007

Al finalizar el diagnóstico de la Norma OSHAS 18001:2007 y a través de las entrevistas mantenidas con la alta dirección y la revisión de la documentación existente, se logra evidenciar que tampoco existe el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, además se observa que no cumple con 19 de los 23 ítems estipulados para el diagnóstico, es decir con 82.6% de incumplimiento, con lo anterior es claro que no están documentados procesos en cuanto a la identificación de peligros, valoración de riesgos y medidas de

control, el cumplimiento legal aunque se puede estar cumpliendo no está documentado, no se tienen asignados los roles y las responsabilidades para con el sistema, no hay investigación de incidentes, entre otros hallazgos, no se tienen implementadas acciones para efectuar la mejora continua y aunque se hagan reuniones periódicas no se ha dejado documentación de los temas tratados.

Se encuentra en la organización documentado el plan de emergencias pero sin embargo al revisar el documento se observa que no están identificados las amenazas existentes en el proceso de prestación de servicios de fisioterapia además de esto se encuentra actualizada en el 2013 por lo cual no hay una claridad debido a que la empresa en el presente año mejoro y amplio su infraestructura existiendo más peligros que deberían ser anotados en el plan.

Además de los diagnósticos estratégico y operacional de la empresa se logró realizar un diagnostico detallado del cumplimiento de los requisitos legales aplicables a la organización en materia de calidad y seguridad y salud en el trabajo para tener más claro y detallado el nivel de cumplimiento de la empresa en este campo.

4.1.3 DIAGNÓSTICO DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN FISIOTERAPIA Y ESTETICA AVANZADA ANDREA A. ARCHILA										
CLASIFICACION		LEY	AÑO DE EMISION	DESCRIPCION DEL REQUISITO	APLICACION	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE	EXISTE EVIDENCIA ACTUALIZADA		OBSERVACIONES
GENERAL	ESPECIFICA							SI	NO	
X		Constitución Política de Colombia	1991		Art. 25 Derecho al trabajo en condiciones justas	Contratación	Alta Dirección	x		
X		Ley 9	1979	Por lo cual se dictan medidas sanitarias. Normas para preservar, conservar y mejorar la salud de los individuos	Art. 80 al 82, 84, 90 al 94, 96, 97, 105, 197, 111.112.117. 118, 122, 123, 125.	Exámenes médicos para trabajadores, Plan de Manejo de residuos solidos	Alta Dirección	x		Se debe implementar el SIG para realizar la identificación de los peligros, valoración de riesgos y controles. Además de programas de salud ocupacional entre otros.
				Obligaciones de los trabajadores	Art 85, 120					
X		Decreto 614	2008	Se determina las bases para la organización y administración de la salud ocupacional en el país	Art 2,3 y 24		Alta Dirección y encargado del SIG		x	Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo

X		Resolución 2013	1986	Comité Paritario Salud Ocupacional	Art. 1, 2, 6, 7, 12, 13,14 y 15.		Alta Dirección y encargado del SIG		x	Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (Comité paritario de salud ocupacional)
X		Ley 100	1993	Sistema General de la Seguridad Social	Art. 15, 17, 18, 20, 22, 23, 157, 161, 202, 203,204, 208	Contratos de empleados, planillas de pago Seguridad social de los empleados.	Alta Dirección		x	
X		Resolución 1016	1989	Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país	Art. 1 al 11 y 14	Afiliación de los empleados a ARL	Alta Dirección		X	Se debe implementar el sistema de seguridad y en trabajo para dar cumplimiento a los programas de salud ocupacional.

	X	Ley 361	1997	Por la cual se establecen mecanismos de integración social de la personas con limitación y se dictan otras disposiciones.	Art. 2, 3, 7, 18, 23.	Ser atendidos son discriminación Rampas de acceso al centro, señalización etc	Alta Dirección	x		
X		Ley 9	1979	Por el cual se dictan medidas sanitarias	Título IV	Plan de Manejo de residuos solidos	Alta Dirección	x		
X		DECRETO 1072	2015	Formular el plan de emergencias para responder ante inminencia u ocurrencia de eventos potencialmente desastrosos	Art 2.2.4.6.25.	Plan de Emergencias.	Alta Dirección y encargado del SIG	X		
	X	Ley 528	1999	Por el cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de fisioterapia, se dictan normas en materia de ética profesional y otras disposiciones.	Todos los artículos	Manual de procesos y procedimientos	Alta Dirección	x		

	X	Decreto 4725	2005	por el cual se reglamenta el régimen de registros sanitarios, permiso de comercialización y vigilancia sanitaria de los dispositivos médicos para uso humano.	Art. 1,2,3,4, 8,9, 10, 11,12,13,14,15,16, 18.	Hojas de vida de equipos biomédicos	Alta Dirección	x		
	X	Resolución 1995	1999	Por el cual se establecen normas para el manejo de la Historia Clínica	Toda la resolución	Formato de Historias Clínicas y Archivo	Alta Dirección	x		
	X	Resolución 2003	2014	Define los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud.	Art, 1 al 21	Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud.	Alta Dirección	x		
X		Decreto 2676	2000	Por el cual se reglamenta la gestión integral	Art. 1 al 22	Plan Integral de manejo de residuos	Alta Dirección	x		

				de los residuos hospitalarios y similares.		solidos				
		Anexo Técnico N. 2 Resolución 1043	2006	por la cual se establecen las condiciones que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud para habilitar sus servicios e implementar el componente de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención y se dictan otras disposiciones.	Art. 1 al 11	Autorías, Habilitación del servicio con los requisitos exigidos	Alta Dirección	x		
X		Circular Unificada de la Dirección Nacional de Riesgos Profesionales	2004	Condiciones del lugar de trabajo	Toda la circular	Instrucciones para la afiliación a ARL	Alta Dirección	x		

X		Ley 776	2012	Por la cual se dictan normas sobre la organización, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales.	Art. 1 al 23	Afiliaciones al Sistema General de riesgos profesionales	Alta Dirección	X		
X		Resolución 1401	2007	Reglamenta la investigación de Accidentes e Incidentes de Trabajo	Toda la resolución	Matriz de riesgos.	Alta Dirección		x	Matriz de identificación de peligros, valoración de riesgos, y establecimiento de controles.
X		Resolución 2346	2007	Regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales	Art, 1,3,4,5,6, 7,8,13, 14,15,16 y17	Guía para manejo de historias clínicas ocupacionales	Alta Dirección	x		
X		Resolución 1956	2008	Por la cual se adoptan medidas en relación con el consumo de	Art. 2, 4,8.	Carteles informativos, señalización de ambiente libre de tabaco	Alta Dirección	x		

				cigarrillo o tabaco						
X		Decreto 1477	2014	Nueva tabla de enfermedades laborales	Tabla completa	Tabla de enfermedades de origen profesional	Alta Dirección		x	Tabla de enfermedades de origen profesional publicada
X		Ley 1562	2012	Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional.	Toda la ley aplicable	sistema integrado de seguridad y salud en el trabajo	Alta Dirección y encargado del SIG		x	Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo
X		Decreto 1443	2014	Implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo	Todo el decreto	sistema integrado de seguridad y salud en el trabajo	Alta Dirección y encargado del SIG		x	Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo

X		Decreto 472	2015	Por el cual se reglamentan los criterios de graduación de las multas por infracción a las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo y Riesgos Laborales, se señalan normas para la aplicación de la orden de clausura del lugar de trabajo o cierre definitivo de la empresa y paralización o prohibición inmediata de trabajos o tareas y se dictan otras disposiciones	Todo el decreto aplicable	Sistema integrado de seguridad y salud en el trabajo	Alta Dirección y encargado del SIG		x	Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo
---	--	-------------	------	--	---------------------------	--	------------------------------------	--	---	---

Fuente : Las autoras

## **4.2 PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN EN EL PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO EN FISIOTERAPIA.**

Es por la realización de los diagnósticos que se logra observar la importancia de diseñar un sistema que le permita a la organización llevar un control de los procesos, no solo para cumplir con los requisitos legales exigidos dentro del decreto 1072 del 2015 sino con los demás requisitos exigidos para la integración de los sistemas basados e las normas ISO 9001 y OSHAS 18001.

Por lo mismo se estableció la elaboración del alcance, la política y los objetivos integrales de gestión, así como la caracterización del proceso de atención a pacientes en fisioterapia, revisión y creación de documentos, medición (indicadores) y controles al proceso.

### **4.2.1 DISEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA EL PROCESO DE ATENCIÓN DE PACENTES EN EL SERVICIO DE FISIOTERAPIA.**

Para cumplir con este requisito se elaboraron las políticas, objetivos y documentos necesarios que pudieran dar evidencia de lo requerido por las normas. Iniciamos con la identificación de los clientes internos y externos así como las necesidades a satisfacer de estos.

Internos: Alta Gerencia, Esteticista, Fisioterapeutas, Auxiliar Administrativa y Financiera, Contadora, Servicios generales.

Necesidades a satisfacer: Buen ambiente laboral, oportunidades de estudiar, seguridad social cubierta, pago de horas extras, reconocimientos por la buena labor ejercida, buena comunicación con la alta dirección y los compañeros de trabajo.

Externos: Usuarios particulares, EPS, Comunidad.

Necesidades a satisfacer: Un servicio con calidad, buen precio, horarios flexibles, excelente atención, espacios adecuados para la prestación del servicio, equipos en buen estado, personal calificado, que cumplan con las leyes vigentes, habilitación por Ministerio de Protección Social y secretarías de salud.

#### **4.2.1.1 ALCANCE**

El alcance en FISIOTERAPIA Y ESTETICA AVANZADA ANDREA A. ARCHILA ubicada en la ciudad de Cúcuta, será para el diseño del Sistema Integrado de Gestión al proceso operacional de prestación de servicio de atención a pacientes en Fisioterapia tomando como referencia los requisitos de las normas ISO 9001:2015 y OSHAS 18001:2007.

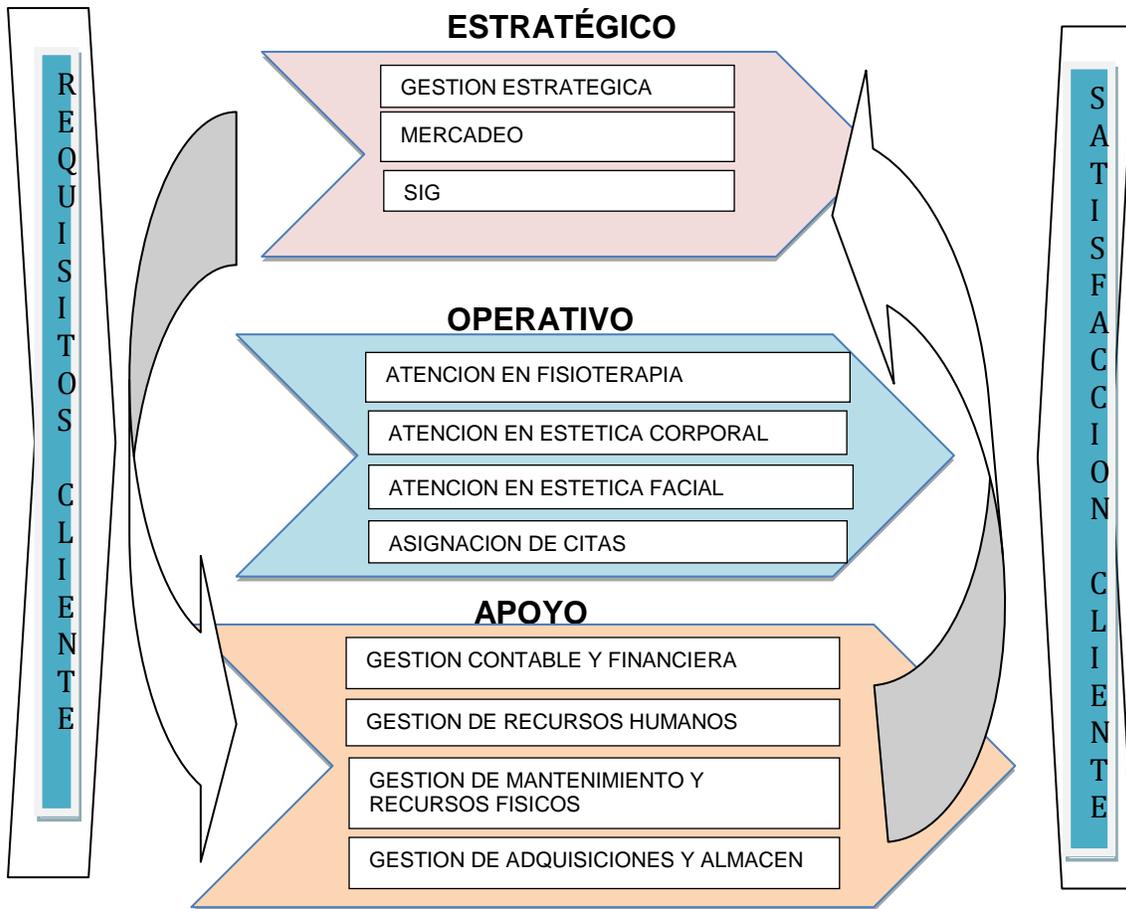
#### **4.2.1.2 POLITICA INTEGRAL DE GESTIÓN**

**FISIOTERAPIA Y ESTÉTICA AVANZADA ANDREA A. ARCHILA** es una empresa del sector de la salud que se dedica a la prestación de servicios en rehabilitación física, estética corporal y facial, busca posicionarse como el primer Centro de la ciudad en ofrecer a sus clientes tecnología avanzada, tratamientos eficaces, seguros, no invasivos, aplicados por profesionales con experiencia y certificados en el área de la fisioterapia y la estética, nos caracterizamos por ser una organización sólida, confiable, con servicios y productos de calidad en cada uno de los procedimientos, además de estar avalados por el Instituto Departamental de Salud y la Secretaria Municipal de Salud con habilitación certificada por el Ministerio de la Protección Social para la prestación del servicio, estamos comprometidos con el bienestar, la seguridad y la competencia de cada uno de nuestros empleados, superando las expectativas de nuestros clientes manteniendo el compromiso con el mejoramiento continuo en cada una de las áreas de la empresa.

#### **4.2.1.3 OBJETIVOS INTEGRALES DE GESTIÓN**

- Satisfacer las necesidades de nuestros clientes a través de la prestación de un servicio con calidad.
- Contar con un equipo humano competente, especializado en el área, con experiencia en el campo de trabajo.
- Mantener el bienestar físico, social y mental de nuestros empleados, a través de implementación de programas de salud ocupacional.
- Promover el compromiso de nuestros empleados con su salud, bienestar y seguridad previniendo la aparición de accidentes y enfermedades laborales.
- Cumplir con las normas legales vigentes para la prestación del servicio.
- Promover la participación activa de las partes interesadas en la mejora continua de la organización.

#### 4.2.1.4 MAPA DE PROCESOS



Fuente: Las autoras



### 4.2.1.5 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE PACIENTES EN FISIOTERAPIA

**TIPO DE PROCESO: OPERATIVO**      **RESPONSABLE: FISIOTERAPEUTA**

**OBJETIVO:** Ofrecer un tratamiento adecuado a los pacientes que asisten a la consulta particular por Fisioterapia a través de la aplicación de medio físicos, masaje, ejercicio terapéutico, electroestimulación, realización de pruebas manuales para determinar el grado de afectación de las capacidades funcionales del paciente con el fin de lograr su evolución y la satisfacción de sus necesidades.

PROVEEDORES	ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
<b>Internos</b>  Alta Dirección Mercadeo SIG Gestión Contable y Financiera Gestión de mantenimiento y recursos físicos Gestión de adquisición y almacén Gestión de recursos humanos	Solicitud de requerimiento de espacio físico, insumos, mantenimiento del equipo biomédico,  Solicitud de citas para paciente con patología por consulta particular	<b>PLANEAR</b>	Planificar de compras mensuales para la prestación del servicio. Programar de la agenda de pacientes diaria Seguir los protocolos de seguridad del paciente. Planificar mantenimientos de equipos semestrales	Plan mensual de compras.  Agenda diaria de pacientes.  Hojas de vida y mantenimiento de equipos actualizados.  Notas de evolución  Remisión a especialistas (Hoja de evolución)  Registro diario de pacientes	Procesos de apoyo Comunidad Pacientes
<b>Externos</b>  EPS Medicina Prepagada Consulta particular Entes de control (Secretaría Municipal, Instituto Departamental de Salud)	Radiografías Ordenes Medicas Documentos de Identificación Factura de	<b>HACER</b>	Recepción del Paciente Historia Clínica con evaluación Fisioterapéutica Objetivos del Tratamiento Plan de Tratamiento Notas de Evolución consentimiento informado	Informe Mensual de Terapias realizadas por patología.  Informe de la auditoría realizada por las secretarías de salud.	

	pago de servicio.  Auditorias de la prestación del servicio semestrales	VERIFICAR	Seguimiento a indicadores de gestión.		
		ACTUAR	Plan de mejoramiento del servicio		
DOCUMENTOS	REQUISITOS		INDICADORES	RECURSOS	CONTROL
Protocolos y Guías de manejo en Fisioterapia Historia Clínica de Portafolio de servicios Notas de evolución Hojas de vida de los equipos y control de mantenimiento de terapias Informes de auditorías externas.	Resolución 2003 del 2014 (Habilitación de prestadores de salud) Decreto 1011 de 2006. Resolución 1445 de 2006. Resolución 5261 de 1994. Decreto 2423 de 1996. Ley 100 de 1993.		Cantidad de terapias realizadas al mes Informe de terapias realizadas Registro epidemiológico de patologías atendidas en el mes	Humanos: Fisioterapeuta Físicos: Consultorio de Fisioterapia Tecnológicos: Equipos de Fisioterapia Insumos: Aceites, Geles, alcohol.	Evolución diaria de historia clínica. Entrega de copia de al paciente una vez sesiones solicitadas. Informes de secretarías de salud
Elaborado por: Auxiliar Activo y Financiero		Revisado por: Encargado del SIG		Aprobado por: Alta Dirección	

#### 4.2.1.6 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

El Sistema Integrado de Gestión en Calidad y Seguridad y Salud en el trabajo en **FISIOTERAPIA Y ESTETICA AVANZADA ANDREA A. ARCHILA** se encuentra bajo la responsabilidad de la Alta Dirección y el apoyo de:

- Responsable del Sistema Integrado de Gestión.
- Trabajadores de cada área.
- Comité de Seguridad y Salud en el trabajo

<b><u>Rol</u></b>	<b><u>Responsabilidad</u></b>
<b>Alta Dirección</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La alta dirección debe asegurar de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes queden asignadas, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.</li> <li>• Definir las directrices y la Política Integral del sistema.</li> <li>• La alta dirección debe asignar responsabilidades y autoridades para: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Asegurarse de que el Sistema de Gestión Integrado es conforme con los requisitos de las Normas Internacionales.</li> <li>b) Asegurarse de que los procesos están generando las salidas previstas.</li> <li>d) Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización</li> <li>e) Asegurarse de que la integridad del Sistema Integrado de Gestión se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el mismo.</li> </ul> </li> <li>• Dirigir la organización de conformidad con las requisitos legales vigentes y otros requisitos pertinentes al Sistema Integrado de Gestión.</li> <li>• Suministrar y asignar los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades contempladas dentro de la planeación, implementación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión.</li> <li>• Asignar y comunicar responsabilidades a los trabajadores dentro del marco de sus funciones en el tema de Calidad y seguridad y salud en el trabajo.</li> <li>• Garantizar la consulta y participación de los trabajadores en la identificación de los peligros y control de los riesgos, así como la participación a través del comité o vigía de Seguridad y Salud en el trabajo.</li> <li>• Garantizar la supervisión de la seguridad y salud en el trabajo.</li> <li>• Evaluar por lo menos una vez al año el Sistema Integrado de Gestión en Calidad y Seguridad y salud en el trabajo</li> <li>• Implementar los correctivos necesarios para el cumplimiento</li> </ul>

<b><u>Rol</u></b>	<b><u>Responsabilidad</u></b>
	<p>de metas y objetivos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar la disponibilidad de personal competente para liderar y controlar el desarrollo de las actividades programadas dentro del Sistema Integrado de Gestión en Calidad y Seguridad y salud en el trabajo.</li> <li>• Garantizar un programa de inducción y entrenamiento en el Sistema Integrado de Gestión para los trabajadores que ingresen a la empresa, independientemente de su forma de contratación y vinculación.</li> <li>• Garantizar un programa de capacitación acorde con las necesidades específicas detectadas en la identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos.</li> <li>• Establecer el compromiso y asegurar la eficacia del Sistema Integrado de Gestión.</li> <li>• Garantizar información oportuna sobre el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y la Seguridad y Salud en el trabajo y canales de comunicación que permitan recolectar información manifestada por los trabajadores.</li> </ul>
<b>Trabajadores de cada área.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer y tener clara la política, los objetivos integrales, mapa de procesos y demás pertenecientes al Sistema de Gestión.</li> <li>• Procurar el cuidado integral de su salud.</li> <li>• Intervenir no conformidades y oportunidades de mejora identificadas.</li> <li>• Hacer un uso adecuado de la documentación, así como el archivo de los registros y demás del sistema documental.</li> <li>• Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud.</li> <li>• Cumplir las normas de seguridad e higiene propias de la empresa así como la utilización de los elementos de protección personal suministrados.</li> </ul>

<b><u>Rol</u></b>	<b><u>Responsabilidad</u></b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medir indicadores de gestión del proceso.</li> <li>• Participar en la mejora continua de cada uno de los procesos de la organización.</li> <li>• Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la empresa.</li> <li>• Informar las condiciones de riesgo detectadas al jefe inmediato.</li> <li>• Reportar inmediatamente todo accidente de trabajo o incidente.</li> <li>• Participar en la actualización de la identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos y participar en la construcción y ejecución de planes de acción.</li> </ul>
<b>Responsable de Sistema de Gestión Integral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar, organizar, dirigir, desarrollar y aplicar el Sistema Integrado de Gestión. y como mínimo una vez al año realizar su evaluación.</li> <li>• Informar a la alta dirección sobre el funcionamiento y los resultados del Sistema Integrado de Gestión</li> <li>• Promover la participación de todos los miembros de la empresa en la implementación del Sistema Integrado de Gestión.</li> <li>• Coordinar con los jefes de las áreas, la elaboración y actualización de la matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos y hacer la priorización para focalizar la intervención.</li> <li>• Validar o construir con los jefes de las áreas los planes de acción y hacer seguimiento a su cumplimiento</li> <li>• Promover la comprensión de la política en todos los niveles de la organización.</li> </ul>

<b><u>Rol</u></b>	<b><u>Responsabilidad</u></b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar los recursos para cumplir con el plan establecido para la implementación y mantenimiento del sistema así como hacer seguimiento a los indicadores.</li> </ul> <p>Coordinar las necesidades de capacitación en materia de prevención según los riesgos prioritarios y los niveles de la organización</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar la investigación de los accidentes e incidentes de trabajo.</li> <li>• Participar de las reuniones del Comité de Seguridad y Salud en el trabajo.</li> <li>• Implementación y seguimiento del SG-SST.</li> </ul>
<b>Vigía en seguridad y salud en el trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proponer a las directivas las actividades relacionadas con la salud y la seguridad de los trabajadores.</li> <li>• Analizar las causas de accidentes y enfermedades.</li> <li>• Visitar periódicamente las instalaciones.</li> <li>• Acoger las sugerencias que presenten los trabajadores en materia de seguridad.</li> <li>• Servir de punto de coordinación entre las directivas y los trabajadores para las situaciones relacionadas con Seguridad y Salud en el Trabajo.</li> <li>• Formular planes de mejora y hacer seguimiento a los compromisos.</li> <li>• Presentar a la alta dirección de la entidad pública o la empresa privada las recomendaciones para el desarrollo efectivo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral.</li> <li>• Elaborar informes trimestrales sobre la gestión del Comité que incluya estadísticas de las quejas, seguimiento de los casos y recomendaciones.</li> </ul>

#### **4.2.1.6.1 PROCESO PARA DESIGNAR VIGIA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

En la organización **FISIOTERAPIA Y ESTETICA AVANZADA ANDREA A. ARCHILA** por ser una empresa pequeña con menos de diez empleados el procedimiento para escoger el vigía de seguridad y salud en el trabajo estará a cargo del representante legal de la empresa quien designara a la persona que considere competente para llevar a cabo las labores como Vigía, se dejara acta de designación del mismo firmada por las dos partes en constancia de la realización del procedimiento.

Las responsabilidades del Vigía se podrán observar en la matriz de roles y responsabilidades del SIG.

**4.2.1.7 DISEÑO PLAN DE TRABAJO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
FISIOTERAPIA Y ESTÉTICA AVANZADA ANDREA A. ARCHILA**

2016-2017

CICLO PH VA	OBJETIVO DE CONTROL DEL RIESGO	METAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE O LÍDER	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES												RECURSOS			INDICADOR DE ESTRUCTURA, PROCESO Y RESULTADO	ENTREGABLE						
					Nov 2016	Dic 2016	Ene 2017	Feb 2017	Mar2017	Abr 2017	May 2017	Jun 2017	Jul 2017	Ago 2017	Sep 2017	Oct 2017	Nov 2017	Dic 2017	F			E	H				
P	Garantizar el compromiso para el mejoramiento continuo del desempeño del SIG	Divulgación de la política y os objetivos al 100% de los empleados y contratistas	Elaborar la política y los objetivos del SIG	Dirección, Encargado del SIG																						%Divulgación Política: #personas que conocen política/#Total empleados*100	Política y objetivos firmados por Dirección.
P	Identificar, evaluar y valorar los peligros y riesgos de la empresa	Identificar el 100% de los peligros presentes en la empresa	Elaborar la matriz de identificación de peligros y riesgos incluyendo contratistas y terceros Definir los controles necesarios para cada peligro identificado	Dirección, Encargado del SIG, Trabajadores, Contratistas																						#Peligros controlados: # de peligros identificados/#Total de Identificados*100	Matriz de Peligros, riesgos y controles.
P	Identificar y evaluar los requisitos legales para el SIG y aplicables a la empresa	Identificar el 100% de los requisitos legales aplicables a la empresa	Elaborar matriz de requisitos legales y otros requisitos	Encargado del SIG																						Cumplimiento requisitos legales en S&SO=(Nº Requisitos legales en S&SO cumplidos/Nº Total de requisitos legales en S&SO)*100	Matriz de requisitos legales y otros.

P	Realizar un diagnóstico inicial para la elaboración del SIG	Identificación del 100% de los aspectos de la matriz Cumplimiento por encima del 80% del criterio evaluado	Aplicar la matriz DOFA y matriz de diagnóstico operacional para realizar un diagnóstico inicial del SIG	Encargado del SIG															%Cumplimiento criterios diagnóstico: Criterios Cumplidos/Total Criterios Evaluados*100	Diagnostico estratégico y operacional	
P	Diseñar el SIG	Basado en los lineamientos de las normas ISO 9001 y OSHA 18001	Diseño del sistema integrado para el proceso de prestación de servicio de Fisioterapia																	Diseño del SIG	
P	Establecer los objetivos y metas de los programas de prevención de riesgos y promoción de la salud.	90% de cumplimiento de los programas	Definir programas de intervención de la accidentalidad según la identificación de peligros y riesgos Programas para el control de la enfermedad laboral	Encargado del SIG															Cumplimiento de los planes de trabajo de los programas de gestión	Programas de intervención	
H	Definir los roles y responsabilidades de todas las personas de la organización	100% de responsabilidades	Asignar las responsabilidades a cada cargo en la empresa según la legislación.	Dirección y Encargado del SIG															%Divulgación de responsabilidades	Matriz de roles y responsabilidades	
H	Gestionar y controlar los peligros y riesgos	Investigar el 100% de los eventos que se presentes	Registrar, caracterizar y analizar la accidentalidad	Encargado del SIG															%Investigación AT/IT:#eventos investigados/#total ocurridos		
		Caracterizar el 100% de las incapacidades	Registrar, caracterizar y analizar el ausentismo.	Encargado del SIG															ausentismo		
		Realizar al 100% de los empleados los exámenes médicos	Realizar las evaluaciones medicas ocupacionales	Encargado del SIG																%Exámenes médicos:#evaluaciones realizadas/#total de empleados	
		Inducción al 100% de los empleados nuevos	Dar inducción en seguridad y salud en el trabajo y en materia de las disposiciones de calidad al personal nuevo y al personal que lo requiera.	Encargado del SIG																%capacitación	

		Cumplir con el 100% de las inspecciones programadas en el año	Realizar inspección de seguridad	Vigía Encargado del SIG															%Inspección: inspecciones realizadas/inspecciones programadas	Inspecciones realizadas
H	Disminuir y/o intervenir las enfermedades Laborales	Caracterizar el 100% de las incapacidades	Registrar, caracterizar y analizar el ausentismo.	Encargado del SIG															ausentismo	Control de ausentismo
		Identificar el 100% de la población y mantener actualizada la base de datos	Establecer el perfil sociodemográfico de la población trabajadora	Encargado del SIG															Base de datos actualizada	Base de datos actualizada
		Intervenir el 100% de los peligros que puedan generar	Realizar mediciones ambientales según riesgo presente en empresa	Encargado del SIG															%Controles realizados: Controles realizados/Controles propuestos	Controles
		Cumplimiento del 100% de las restricciones o recomendaciones médicas laborales y generales	Establecer programa de reintegro laboral	Encargado del SIG															%reintegro	
			Conformar a los equipos de apoyo (comité de emergencias, brigada, Coordinadores Evacuación)																Plan de emergencias	Plan de emergencias
V	Verificar el cumplimiento de los planes de acción, programas y actividades propuestas en el SIG			Encargado del SIG																
v	Verificar la pertinencia y eficacia del plan de emergencias.	Realizar por lo menos 1 vez al año simulacro	Realizar simulacros	Encargado del SIG														Simulacro realizado	Informe	

A	Revisión por la gerencia	Revisión anual de la alta dirección	Revisión de la política y objetivos anual	Alta dirección																Reunión realizada	Acta de Revisión	
			Evidenciar que se cumpla con la normatividad nacional vigente aplicable	Alta dirección																		Acta de Revisión
			Revisión de la identificación de peligros e identificación de riesgo y planes de acción.	Encargado del SIG																		Informe
			Indicadores de estructura, impacto y resultados del SIG	Encargado del SIG																		Informe
A	Auditoria interna o externa	Auditoria interna o externa cada año y seguimiento a las anteriores	El cumplimiento de la política y objetivos del SIG																	auditoria	Informe	
			El resultado de los indicadores de estructura, proceso y resultado del SIG																			
			La participación de los trabajadores;																			
			El desarrollo de la responsabilidad y la obligación de rendir cuentas.																			
			El mecanismo de comunicación de los contenidos del Sistema de Gestión Integral, a los trabajadores.																			
			La planificación, desarrollo y aplicación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST																			
			La gestión del cambio																			
			El alcance y aplicación del SIG frente a las partes interesadas.																			

#### 4.2.1.8 COMUNICACIÓN

En **FISIOTERAPIA Y ESTÉTICA AVANZADA ANDREA A. ARCHILA** se reconoce que un elemento clave para conseguir sus objetivos es mantener un manejo de las comunicaciones tanto internas como externas con las partes interesadas adecuada y efectiva.

Se debe tener en cuenta entonces que la auxiliar administrativa y financiera debe:

- Mantener un orden en cuanto a la fecha de recibo de las comunicaciones recibidas en forma física y de las recibidas vía e-mail que requieran ser respondidas.
- Registrar la fecha de envío de la respuesta y archivar la respectiva respuesta.
- Generar mensualmente, informe a la alta dirección sobre la oportunidad de respuesta de todos los involucrados, para la toma de los correctivos necesarios.
- Mantener comunicación con los empleados a través de e-mail, memorandos.

El encargado del SIG debe:

- La definición de los medios y mecanismo para dar a conocer el SG-SST a los trabajadores y contratistas,
- La inducción y re inducción, además de formaciones específicas en el SIG  
Cartelera  
Boletines.  
Cartas de la gerencia.  
Campañas de SST.
- La estructuración de los siguientes canales para recolectar inquietudes, ideas, y aportes de los trabajadores y las partes interesadas.

Buzones de sugerencias.

Reportes de condiciones.

Reportes a través de la intranet.

Ideas de mejora.

#### 4.2.1.9 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

El procedimiento para el control de documentos requeridos por el Sistema Integrado de Gestión, se realiza con el fin de que la información y las evidencias estén disponibles en todo momento.

La persona encargada de manejar la información es la auxiliar administrativa y financiera y serán ubicados en un archivo pequeño en la recepción además del PC que se utiliza para digitalizar los registros, evidencias, actas, fichas, instructivos entre otros.

La fisioterapeuta encargada de la prestación del servicio maneja documentos tales como historias clínicas, notas de evolución diaria, solicitud de insumos que serán diligenciados por la misma con la periodicidad que se haya instaurado y serán entregados a la auxiliar de forma semanal.

La información documentada en **FISIOTERAPIA Y ESTÉTICA AVANZADA ANDREA A. ARCHILA** será llevada en físico y digital para mejor control y se archivara cada año en el archivo general situado en el segundo piso de la empresa, estos documentos estarán en el archivo por 20 años y después de este

lapso de tiempo se convertirán en material de reciclaje o de desecho según sea el caso.

**4.2.1.9.1 CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN FISIOTERAPIA Y ESTÉTICA AVANZADA ANDREA A. ARCHILA**

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Establecer la necesidad de crear un nuevo documento	Los documentos deben ser elaborados y aprobados en procedimientos, registros, formatos, instructivos, guías, protocolos etc.	Persona a cargo del Sistema Integrado de Gestión.
Distribuir el documento	Una vez los documentos son elaborados, son distribuidos a los responsables que deben tener conocimiento de dicho documento.	
Actualizar la versión del documento	Cuando exista un cambio en los documentos, el encargado del SIG es responsable de actualizar y entregar o informar a los responsables.	
Disposición para ser consultados por cualquier empleado	Los documentos deben estar disponibles para su utilización por parte de los empleados cuando se requiera, así como el lugar donde será almacenado.	
Tiempos de permanencia en el archivo	Cada uno de los documentos van a contener el tiempo de actualización y la manera y el tiempo de archivo así como la disposición final del documento.	



#### 4.2.1.10 MEDICIÓN (INDICADORES)

Tipo de indicador	Requisito	Descripción
Estructura	Política de SIG	Divulgación de la política de SIG
	Objetivos del SIG	Objetivos y metas divulgados
	Planificación anual	Áreas con Plan de Trabajo anual en el SIG
	Responsabilidades y roles	Asignación de responsabilidades y roles
	Identificación de peligros y riesgos	Método definido para la identificación de peligros
	Recursos	Asignación de Recursos Humanos y Financieros
	Plan de emergencias	Plan de emergencia implementado y comunicado específicamente a la prestación del servicio de Fisioterapia
	Capacitación en SIG	Áreas con Plan de capacitación anual
Proceso	Autoevaluación	Evaluación inicial del SIG
	Ejecución del plan de trabajo	Ejecución del plan de trabajo
	Sistema productivo	Plazos de respuesta al cliente, índice de satisfacción, plazo de entrega del servicio de fisioterapia, reclamaciones del cliente por facturación, quejas por atención, detección de errores en la prestación del servicio de fisioterapia
	Sistema de información	Dificultades en la comunicación con la terapeuta.
	Comercial	Tasa de ausencia del paciente, falta a las citas al tratamiento.
	Auditorias	Número de no conformidades, número de no conformidades que se repiten en auditorías consecutivas, número de auditorías anuales
	Intervención de peligros y riesgos	Intervención de los peligros identificados
	Plan de accidentalidad	Ejecución del plan de intervención de la accidentalidad
	Investigación de accidentes e incidentes	Porcentaje de accidentes/ incidentes investigados
	Gestión de equipos	Plazo de realización de calibraciones de los equipos como pesos, tensiómetro y mantenimiento de TENS, ultrasonido, lámparas de calor, compresas, etc.
	Simulacros	Porcentaje de simulacros realizados
	Resolución de problemas	Acciones correctivas cerradas, tasa de problemas resueltos.

Tipo de indicador	Requisito	Descripción
	Índice de Lesiones Incapacitantes por A.T	Corresponde a la relación entre los índices de frecuencia y severidad de Accidentes de Trabajo con Incapacidad. Es un índice global de comportamiento de lesiones incapacitantes que no tiene unidad, su utilidad radica en la comparación entre diferentes periodos.
	Tasa Accidentalidad	Relación del número de casos de accidentes de trabajo, ocurridos durante el período con el número promedio de trabajadores en el mismo período
	Índice de Frecuencia de Ausentismo del paciente y del empleado en caso de enfermedad o accidente laboral	En los pacientes incluye falta de compromiso, inconformidad con la atención. En los empleados Incluye Enfermedad Común, enfermedad profesional, accidente de trabajo y consulta de salud.
	Índice de Severidad del Ausentismo	Es la relación entre los días de incapacidad por enfermedad común y el total de HHT, multiplicado por 240.000
	Porcentaje de Tiempo Perdido	Muestra el porcentaje perdido en un año con relación al tiempo programado.
	Cobertura de la inducción	Muestra el porcentaje de personas que reciben la inducción
	% Cubrimiento EPP	Proporción de trabajadores que reciben los EPP
	% uso EPP	Muestra el porcentaje de personas que usan los EPP

#### 4.2.1.11 MEJORA

#### ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Para la definición de las acciones correctivas y preventivas, en **FISIOTERAPIA Y ESTETICA AVANZADA ANDREA A. ARCHILA** se definieron las siguientes fuentes:

- Evaluación inicial al proceso de fisioterapia (atención a pacientes).
- Auditoría de cumplimiento del SIG anual.
- Revisión por la alta dirección.
- Investigación de prestación de servicio inconforme, mala atención en fisioterapia, accidentes, enfermedades, entre otros.
- Inspecciones de SIG.

El proceso que se sigue es el siguiente:

- Identificación y registro de las no conformidades reales o potenciales.

- Determinación de causas raíces.
- Definición de acciones correctivas o preventivas.
- Implementación de las acciones correctivas y preventivas.
- Revisión de las acciones correctivas y preventivas.
- Si la acción no es efectiva se debe redefinir.
- Si la acción es efectiva se considera cerrada.

#### **4.2.1.12 AUDITORIAS**

Para la realización del proceso de auditorías a la prestación de servicios de fisioterapia se recomienda que se realicen una o dos veces al año donde se planee la auditoría, se haga un programa y se presente un informe final de la auditoría.

## 5. CONCLUSIONES

- La realización del diagnóstico inicial de la empresa nos permitió evaluar la situación actual en materia de cumplimiento de las normas lo que permitió ver con más claridad las falencias que presenta la empresa y la necesidad de implementar el SIG no solo a este proceso sino a cada uno de los demás, como resultado obtuvimos en cuanto a la norma 9001:2015 un 77.7 % de incumplimiento de los requisitos exigidos y en cuanto a la 18001:2007 un 82.6% de incumplimiento.
- La alta dirección muestra un importante interés por implementar el sistema integrado de gestión con el fin de cumplir los objetivos, política, caracterización de procesos, control de documentos que fueron diseñados preliminarmente a través de la realización de este trabajo para mejorar los procesos y aumentar los ingresos al prestar un servicio eficiente y eficaz a sus pacientes en el servicio de fisioterapia
- El diagnóstico realizado a los requisitos legales nos permitió evidenciar que la organización mantiene un compromiso con el cumplimiento del 100% de de las leyes, decretos, resoluciones, normas y demás requisitos legales que apliquen a la prestación del servicio de fisioterapia.
- A través de las entrevistas mantenidas con la alta dirección y la recolección de los datos se pudo establecer la necesidad de unificar en un proceso de control de la documentación en el servicio de fisioterapia: historias clínicas, notas de evolución, consentimientos informados, archivo, etc.
- La elaboración del diseño del mapa de procesos es clave para clarificar los procesos con los que cuenta la empresa y como se relacionan entre ellos.
- Por medio de la elaboración de la caracterización del proceso de prestación de servicio de fisioterapia se lograron conocer cuáles son los factores internos y externos que afectan la calidad, así como la secuencia correcta en cuanto a la realización del proceso de manera eficiente.

## 6. RECOMENDACIONES

- Diseñar una metodología para la identificación de peligros, valoración de riesgos y definición de controles apropiada al proceso de prestación de servicios de fisioterapia.
- La alta dirección debe realizar el seguimiento medición y control a los resultados obtenidos y a las acciones de mejora.
- Planificar todas las actividades y que al momento de la implementación se lleven a cabo de manera ordenada y de acuerdo a los procesos establecidos.
- Lograr la implementación del sistema integrado de gestión lo que le va a permitir a la organización contar con un servicio de fisioterapia de calidad que además se interese por el bienestar de su fisioterapeuta y las demás partes interesadas.

## **7. BIBLIOGRAFIA**

NTC ISO 9001 versión 2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

NTC OHSAS 18001 versión 2007, Seguridad y Salud laboral.

NTC ISO 31000. Gestión del riesgo. Principios y directrices. 2011.

Metodología ARL SURA

[www.ridsso.com/documentos/muro/207\\_1459260926\\_56fa8dfe35d3f.docx](http://www.ridsso.com/documentos/muro/207_1459260926_56fa8dfe35d3f.docx)

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC, NTC 5254 Gestión de Riesgo. 2006.

Ministerio de la Protección Social. GUÍAS DE ATENCIÓN INTEGRAL DE SALUD OCUPACIONAL BASADAS EN LA EVIDENCIA (GATISO) 2006