

HERRAMIENTAS PARA LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION PARA EL SECTOR TERCIARIO DEDICADO A LA SALUD

Integrantes: HELEN TATIANA DIAZ htdiaz@unadvirtual.edu.co FAIBER LEANDRO FRANCO SUAZA ffrancos@unadvirtual.edu.co NELSON GABRIEL GALINDO nggalindog@unadvirtual.edu.co TUTOR SILVIA ALEJANDRA TRUJILLO Silvia.trujillo@unad.edu.co CONCEJO COLOMBIANO D SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO MAYO-2022

NELSON GALINDO 7 DE JUNIO DE 2022 01:19

CONTEXTO ORGANIZACIONAL HOSPITAL MUNICIPAL ARGECIRAS

Contexto general

La Empresa Social del estado Hospital Municipal de Argeciras, es una persona Jurídica, sin ánimo de lucro, con autonomía presupuestal, contractual y administrativa especializada en servicios de salud de primer nivel de complejidad.

Descripción: La Empresa Social del Estado, Hospital Municipal de Argeciras, es una entidad pública de categoría especial, descentralizada, con personería Jurídica y autonomía administrativa, la cual fue creada promulgado por el Honorable Consejo Municipal de Algeciras Huila, brinda atención en salud de baja complejidad, basado en el diagnóstico de la situación de salud del área de influencia y el perfil epidemiológico del Municipio, diseñando estrategias para la prestación de los diferentes servicios y programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad direccionando la gestión de la organización al cumplimiento de los objetivos trazados.

Se evidencia como una institución prestadora de servicios de salud, dentro de un modelo integral fundamentado en la oportunidad de mejora, accesibilidad, pertinencia y seguridad del paciente. Comprometida con la responsabilidad y equidad social, Previnendo y protegiendo la salud del usuario a través de la atención humanizada, con recurso humano íntegro, capacitado y el uso de tecnologías apropiadas.

Se plantea con querer ser la mejor Institución prestadora de servicios de salud de Baja Complejidad del Norte del Departamento, reconocida por mantener nuestra población sana, a través del mejoramiento continuo de los procesos y la calidad humana y profesional de nuestros colaboradores.

Alcance: Se pretende proyectar el desempeño en el sistema de gestión de la empresa, teniendo en cuenta las normatividad vigente y la implementación de las ISO 9001, 14001, 45001 nacionales vigentes y las características que se enfocan en el sector público y de la salud, generar el desarrollo de bases para el sistema integrado de gestión para la empresa, basándonos principalmente en el contexto de la organización y su actividad, por medio de diagnósticos, análisis y matrices que ayudaran a un enfoque directo e informativo.

LISTA DE CHEQUEO INTEGRADA

Tabla 1

Requisitos del sistema integrado de Gestión

	Norma		
	ISO 14001	ISO 9001	ISO 45001
Determinación de cuestiones interna y externas y partes interesadas	X	X	X
Alcance del sistema de Gestión	X		X
Mejora continua del sistema de Gestión	X		X
Información documentada del sistema de Gestión	X		X
Liderazgo y compromiso de la alta dirección Satisfacción de los clientes	X	X	X
Política y conciencia de las partes interesadas	X	X	X
Responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes y funciones	X	X	X
Planificación del sistema y sus procedimientos para la implementación	X	X	X
Aspectos ambientales de las actividades, productos y servicios de la organización	X	X	
Identificación y acceso de los requisitos legales y otros requisitos	X	X	X
Planificación de la toma de acciones para abordar sus riesgos y oportunidades	X		X
Objetivos	X	X	
Desarrollo de cambios de forma planificada	X	X	
Recursos necesarios para la realizar y seguimiento y medición de los procesos, productos y servicios	X		X

Nota: Requisitos del sistema integrado de Gestión del hospital municipal de Algeciras. Elaboración propia.

ANALISIS PESTEL Y MATRIZ

	FACTORES	OPORTUNIDAD	AMENAZA
POLITICO	<ul style="list-style-type: none"> Políticas nacionales Políticas departamentales Políticas ambientales 	<ul style="list-style-type: none"> Cambio de gobierno Nuevas políticas para el crecimiento económico 	<ul style="list-style-type: none"> Conflictos armados Impuestos Paros y protestas por sector público y privado
ECONOMICOS	<ul style="list-style-type: none"> Limitación de presupuestos públicos Desempleo Crecimiento de la desigualdad económica Restricciones de acceso a la salud y medicamentos 	<ul style="list-style-type: none"> Reactivación de la economía Generación de puestos de trabajo Aumento en el presupuesto para la salud Impulsar el crecimiento de micro empresas 	<ul style="list-style-type: none"> Crecimiento de tasas de interés Crecimiento de la inflación Alza de insumos, productos y servicios Desabastecimiento de productos de la canasta familiar, insumos para la industria
SOIOCULTURAL	<ul style="list-style-type: none"> Envejecimiento de la población Cambio de la estructura familiar y relación intergeneracional Papel preponderante de la mujer en la sociedad Movilidad de las personas Disminución de los cuidadores informales potenciales Sensibilización sobre enfermedades pandémicas Desarrollo del movimiento asociativo 	<ul style="list-style-type: none"> Inversión social Mayor cobertura para actividades con adulto mayor Creación de espacio culturales dentro de la población Campañas educativas dirigidas al acceso de información 	<ul style="list-style-type: none"> Polarización de la sociedad en el ámbito político, social y cultural, Bajo presupuesto por parte de las administraciones locales para la cultura y deportes Mala gestión de los recursos culturales

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> Alto grado de rotación de personal, elemento que impide la continuidad de los procesos en las diferentes áreas de la entidad. Falta de actualización, socialización y evaluación de adherencia a guías y protocolos para manejo de patologías más frecuentes. Falta fortalecimiento y control en el proceso de reincusión en el manejo del software fundamentalmente en el área asistencial. Cumplimiento parcial de requisitos de habilitación de algunas áreas. Capacidad instalada limitada para la demanda de servicios. Depuración lenta de la cartera de difícil cobro. 	<ul style="list-style-type: none"> Fácil acceso por las diferentes vías a la E.S.E Hospital Municipal Trabajo articulado entre las diferentes áreas para procesos de habilitación. Única IPS del Municipio Posibilidad de mejorar la oferta de servicios de I nivel en el municipio. Buenas relaciones interinstitucionales entre la E.S.E y las diferentes aseguradoras y EPS.

<ul style="list-style-type: none"> Falencias en el proceso de facturación por falta de articulación de los procesos administrativos y asistenciales. Inconsistencias en la parametrización y fallas estructurales en algunos módulos del software de la institución. <p>Cumplimiento parcial de la ley de archivo.</p>	
<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> Compromiso del recurso humano para el desarrollo de cada una de las actividades institucionales. Personal idóneo para cada una de las áreas y programas que hacen parte de la E.S.E. Ubicación georeferencial estratégica para la atención integral de los usuarios del Municipio Sistematización de la información de la institución Consistencia en la Información que se reporta a los diferentes entes de vigilancia y control. Actualización del sistema de control interno y MIPG que permita la vigilancia global de planes de acción institucionales de las diferentes áreas de la institución. Posibilidad de actualización de procesos con énfasis en normas técnicas de acreditación. 	<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> Falta concientización de la comunidad hacia la cultura de la correcta utilización de los servicios de salud. Insatisfacción de los usuarios por prestación de los servicios de salud con baja calidad. Normatividad cambiante en las políticas de salud del país. Falta de políticas claras a nivel nacional de vinculación laboral de los trabajadores del sector público de la salud. Incumplimiento de los pagos por parte de las EPS de las actividades o servicios prestados. Incumplimiento en los acuerdos de pago por parte de las EPS. Intervención y liquidación de las diferentes EPS a nivel nacional.

TECNOLOGICO	<ul style="list-style-type: none"> Aspectos Éticos y Valores Alfabetización digital y accesibilidad Internet de todos los grupos etarios Desarrollo y adaptación a las nuevas tecnologías Crecimiento acceso población a Internet y comunicaciones móviles Popularización de la computación social Desarrollo de sensores e instrumentación biomédica Difusión de la Telemedicina y la e-Salud Tecnologías actualizándose para la salud, el bienestar y la inclusión Desarrollo de la interoperabilidad y estándares Protección de datos y seguridad digital 	<ul style="list-style-type: none"> Mejora de equipos y tecnología para la comunidad Prestación de un mejor servicio mediante renovación de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Accesibilidad a toda la población de los medios tecnológicos Mejoras continuas de los procedimientos por medio de las TIC Llegar a lugares apartados de la población, permitiendo mediante la tecnología su comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> Declinación de la tecnología por evolución constante Alto costo en la inversión tecnológica Poca accesibilidad eh interés por parte de la comunidad Tecnología desactualizada
ECOLOGICO	<ul style="list-style-type: none"> Leyes dirigidas a la protección del medioambiente Regulación sobre el consumo de energía y el reciclaje de residuos Regulación sobre manejo y disposición de 	<ul style="list-style-type: none"> Sensibilización al cuidado y protección del medioambiente Campañas de reciclaje Vinculación de la comunidad con los entes gubernamentales En cuidado del medio ambiente 	<ul style="list-style-type: none"> Cambio climático Cambio de políticas ambientales No aplicación de normatividad ambiental por partes de los entes gubernamentales

	residuos peligrosos	fomentar la educación ambiental en escuelas y colegios economía circular	Residuos tecnológicos Mala disposición de residuos
LEGAL	<ul style="list-style-type: none"> Leyes de salud y seguridad laboral legislación sobre el empleo leyes para la igualdad y leyes de estándares de calidad 	<ul style="list-style-type: none"> leyes anti-monopolio leyes de regularización estándares de calidad igualdad y garantías para todos amparados bajo las normatividades 	<ul style="list-style-type: none"> Cambio en las normatividades Vacios en legislación protección a competencia desleal violación de datos personales

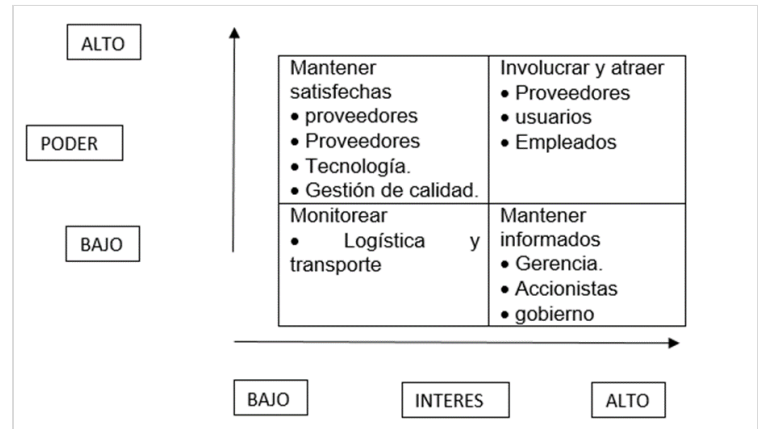
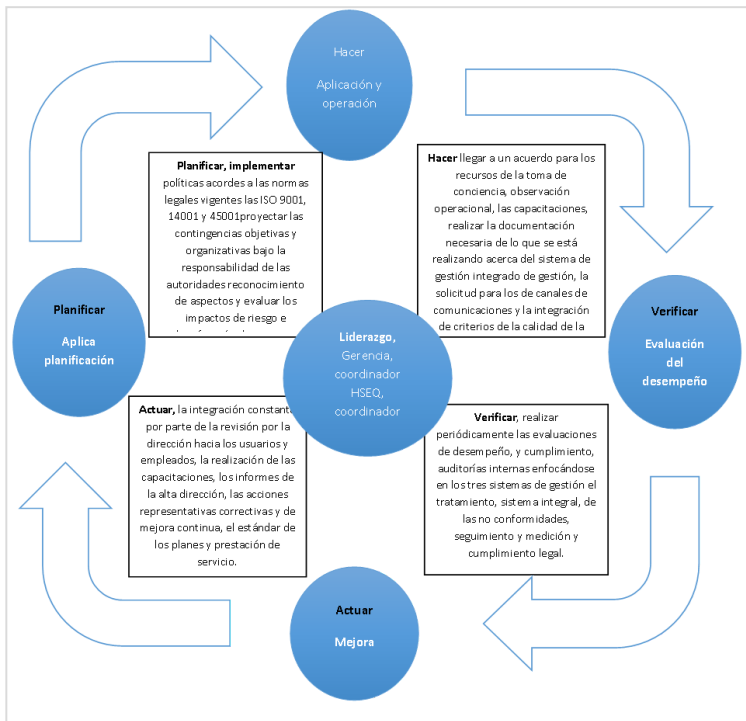
Análisis de las cuestiones internas y externas de la organización

Dentro del contexto externo, el hospital va a ser influenciado por el entorno municipal en este caso estaríamos hablando de político y económico, dentro de su georreferenciación el municipio se encuentra en un corredor vial. El entorno económico y actividad primordial de los habitantes del municipio, también caracteriza a la población, de tal manera que nos permite evidenciar las necesidades que socioculturales requiere la población y que el hospital puede abordar como una oportunidad para sus usuarios, permitiendo hacer parte de sus programas y servicios satisfaciendo las necesidades de la comunidad y permitiendo

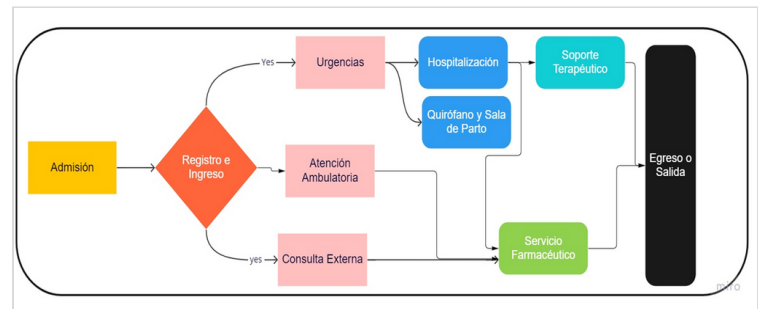
PARTES INTERESADAS	ESPECTATIVAS NECESIDADES	Y/O REQUISITOS EN EL SISTEMA INTEGRADO
CLIENTES	La calidad de nuestros productos y/o servicios, la fidelización y su satisfacción.	Manual de calidad y documentación del sistema de calidad. ISO 9001:2015
ACCIONISTAS	La productividad, la rentabilidad y el crecimiento de la empresa.	Revisión por la dirección. ISO 9001:2015
PROVEEDORES	Las alianzas estratégicas y la calidad concertada.	Proceso de compras. Información de las compras. ISO 9001:2015
GOBIERNO	Cumplimiento con las obligaciones y tributarias	Requisitos legales del servicio. Requisitos de Calidad de los usuarios. Registros. ISO 9001:2015
EMPLEADOS	Cumplimiento con los protocolos de calidad, tener sentido de pertenencia.	Recursos humanos. Identificar las necesidades de formación. Plan de formación. Toma de conciencia. ISO 9001:2015
LOGISTICA Y TRANSPORTE	El cumplimiento y la efectiva entrega del producto tanto en el transporte, almacenamiento y exportación, respetando las BPM.	Mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios durante el transporte y almacenamiento

cumplimiento de los contratos y convenios. Gobierno: genera empleo y pago de impuestos. Generan una seguridad y la estabilidad en la economía, permitiendo la inversión. Estas se evalúan dependiendo su importancia para que las partes interesadas para realizar mejoras o continuidad en el proyecto de la empresa, en este caso en la exportación de

APLICACIÓN DEL CICLO PHVA AL PROCESO DE INTEGRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

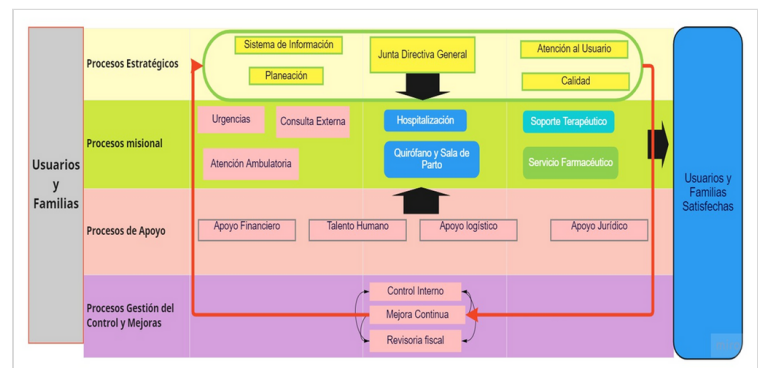


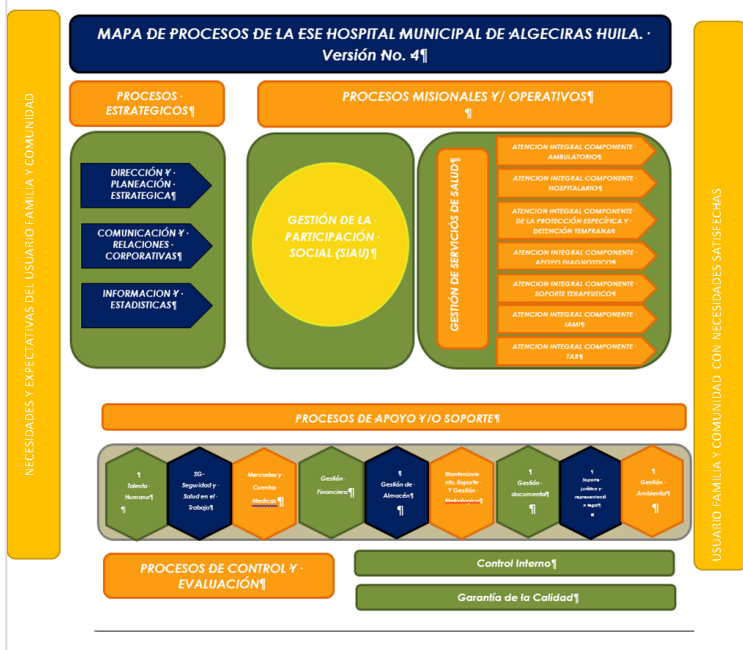
PROCESO PRODUCTIVO HOSPITAL MUNICIPAL DE LAGECIRAS



IDENTIFICACIÓN DE LOS STAKEHOLDERS Y SU ANÁLISIS LOS STAKEHOLDERS

Los STAKE HOLDERS Se pueden reconocer de manera importante como internos y externos. Entre los internos contamos con:
Gerencia: es personal de alto nivel encargado de direccionar y llevar a buen término los logros de los objetivos, buscando un equilibrio entre la exigencia y el bienestar al empleado. Empleados: es aquel talento humano que pone al servicio de la empresa sus capacidades técnicas y humanas buscando la obtención de un producto de excelente calidad por medio del cumplimiento de las normas de gestión. Accionistas: son aquellas personas que confían su capital económico al servicio de la empresa con la expectativa de obtener ganancias por medio de un producto de excelente calidad Y en la parte externa contamos con: usuarios los más importantes en la cadena de servicio ya que esperan de la empresa un servicio de calidad. Proveedores: son los que suministran la materia prima que esperan de la empresa el



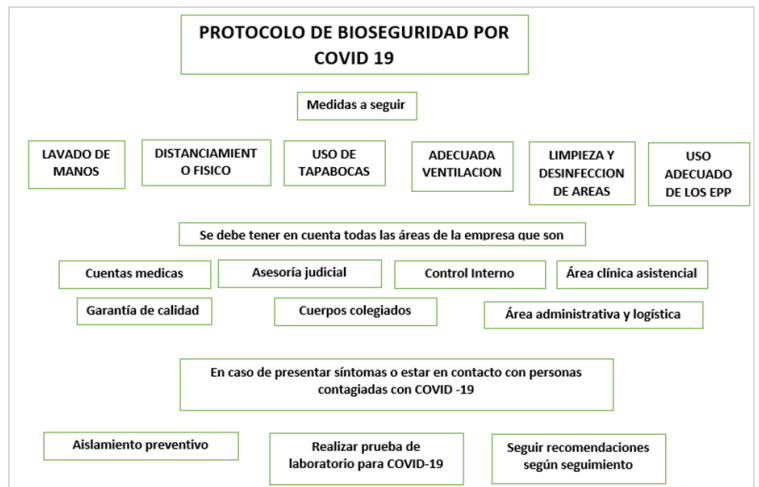


REQUISITOS COMUNES INTEGRABLES Y REQUISITOS NO COMUNES

REQUISITOS	ISO 9001/2015	ISO 14001 /2015	ISO 45001/2018
Comprensión de la organización y su contexto	4.1	4.1	4.1
Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2	4.2	4.2
Determinar el alcance del sistema de gestión	4.3	4.3	4.3
Liderazgo y compromiso	5.1	5.1	5.1
Roles de la organización, responsabilidades y autoridades	5.3	5.3	5.3
Acciones para tratar el riesgo y las oportunidades	6.1	6.1	6.1
Recursos	7.1	7.1	7.1
Competencias	7.2	7.2	7.2
Información documentada	7.5	7.5	7.5
Control de la información documentada	7.5.3	7.5.3	7.5.3
Planificación y control operacional	8.1	8.1	8.1
Seguimiento, medición, análisis y evaluación	9.1	9.1	9.1
No conformidad y acciones correctivas	10.2	10.2	10.2
Mejora continua	10.3	10.3	10.3

REQUISITOS	ISO 9001/2015	ISO 14001 /2015	ISO 45001/2018
Política del sistema de gestión	5.2	-	-
Objetivos	6.2	-	6.2
Planificación de acciones para alcanzar los objetivos	6.2.2	-	6.2.2
Toma de conciencia	7.3	-	7.3
Comunicación	7.4	-	-
Preparación y respuesta de emergencia	-	8.2	8.2
Evaluar el cumplimiento	-	9.1.2	9.1.2
Auditoría interna	9.2.2	-	9.2.2

ESQUEMA DE BIOSEGURIDAD



Se analiza el contexto de la empresa desde el punto de vista de los sistemas de gestión incluyendo los recursos (humano, técnico, infraestructura, legal y de inversión) que se requieren para la ejecución e implementación de los SIG. En él se definen proyecciones, metas, requerimientos e indicadores con los cuales se puede tener un alcance de desarrollo

GESTIÓN DE RECURSOS Y OPERACIÓN DEL HOSPITAL

PROGRAMAS PRERREQUISITO (PPR) DEFUNCIÓN Y ESTÁNDAR DE CUMPLIMIENTO: Capacitación: Define los procesos de inducción y educación continuada para todos los colaboradores del hospital. Este programa es manejado desde el área de gerencia quien la autoriza Adecuación de áreas para disposición final de residuos sólidos: área adecuada para su disposición final interna | **VERIFICACIÓN DE PROGRAMAS PRERREQUISITO | ASPECTOS RELEVANTES (FORTALEZAS)** | · El Hospital Municipal de Algeciras tiene un modelo para la elaboración y actualización de la planeación estratégica basado en la experiencia y mejora continua. | · Se cuenta con una matriz DOFA que permite a la institución hacer un análisis interno y externo y a su vez ayuda a la toma de decisiones. | · La institución tiene diseñado, adoptado e implementado su plataforma estratégica, planes de gestión, planes operativos, objetivos etc., lo cual facilita o aclara el horizonte y alcance de las metas planteadas. | · Al hacer las encuestas de percepción los funcionarios muestran sus conformismos estando en el 97%. Y la institución en su afán de mejorar los resultados alcanzados, diseño e implementar estrategias. | · El 97% de los procesos están documentados, caracterizados y son socializados en el transcurso de cada vigencia. | · Se cuenta con asesores, los cuales son los encargados de ejecutar auditorías internas, que permiten conocer el estado de los procesos y a su vez ayuda en la identificación de hallazgo, para su posterior diseño de las acciones de mejora y alcance de los objetivos institucionales. | · La ESE cuenta con un sistema de información y comunicación que apoya los procesos de mejoramiento de la organización, con capacidad para crecer y adaptarse a las necesidades de las áreas. Además, se cuentan con máquinas industriales, equipos biomédicos, equipos de cómputo e infraestructura etc., que ayudan o mejoran la operatividad de los procesos y hacen más satisfactoria la estadía de los usuarios. | **ASPECTOS POR MEJORAR (DEBILIDADES U OBSERVACIONES)** | · No cuenta con la cantidad necesaria de personal de planta suficiente para garantizar el buen desarrollo de cada una de sus actividades, además de asignar tareas que no son acordes y para que el personal no fue contratado. | · Por contar con el personal reducido el personal realiza múltiples labores lo que hace que se lleve un servicio bajo y de mala calidad. | · No se cuenta con los recursos necesarios, la mayoría de sus colaboradores están contratados por términos de obra labor lo que hace que no se tenga una buena estabilidad y por ende una mala calidad en la prestación de sus | · La falta de compromiso de y la poca gestión de recursos, hace que no se tenga una buena gestión, ni se lleve una buena presidencia, además de entorpecer cada paso en la llevada de un buen sistema de gestión. Adecuación de áreas para disposición final de residuos peligrosos: área adecuada para su disposición final interna Manejo integral de residuos sólidos: Regula la generación, recolección, almacenamiento y disposición final de los residuos sólidos. Programas de sensibilización: conocimiento al personal interno del código de colores Implementación de puntos ecológicos: contenedores de acuerdo al código de colores en puntos estratégicos del hospital. Diagrama de flujo: Describe de una forma entendible y clara las operaciones involucradas en el proceso Descripción del proceso: Documento que describe cada una de las actividades, controles, responsables y registros establecidos dentro de cada una de las etapas definidas en el diagrama de flujo.

Análisis de peligros: El análisis de peligros consiste en identificar los posibles peligros en todas las etapas definidas desde la producción hasta el consumo que puedan asociarse al servicio, y evaluar la importancia de cada peligro considerando la probabilidad de su ocurrencia (riesgo) y su significancia. Puntos críticos de control Es un documento preparado conforme a los principios del sistema HACCP para asegurar el control de los peligros que son significativos durante el servicio prestado Estrategias del punto crítico de control: Documento donde se establecen las condiciones de monitoreo sobre los puntos críticos de control mediante observaciones y medidas definidas, las cuales permitirán detectar cualquier desviación a tiempo, para que puedan tomarse las medidas correctivas.

POLÍTICA INTEGRADA

POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN el hospital como organización en el marco de su autonomía y en cumplimiento de su misión, se compromete con lo siguiente: El mejoramiento continuo de su gestión y el cumplimiento con todos los requisitos los requisitos legales para la satisfacción de todo el personal involucrado en sus servicios y en su labor Lograr los resultados que en su misión se plantearon y realizar la gestión de forma adecuada y utilizar cada uno de sus recursos, que garantice un servicio de la más alta calidad y con oportunidades para todos, además de una buena calidad para los ciudadanos. Establecer diferentes programas que sirvan para la identificación y evaluación de impactos ambientales, esto para ayudar a la protección del medio ambiente y la mitigación de la contaminación, mejorando procesos, siendo eficientes en sus actividades, y mitigando el consumismo para reducir la generación de residuos, y poder fomentar una educación ambiental y llevar a cabo buenas prácticas sostenibles registradas en el Plan de Gestión Ambiental. El diseño, desarrollo, y puesta en marcha de la tecnología de innovación necesaria para la optimización de sus procesos, esto con el fin de llegar al cumplimiento de los objetivos propuestos en su misión y poder obtener los resultados planteados de la entidad. La protección, crear una política de confidencialidad que ayude a preservar toda la información empresarial y proteger la integridad y disponibilidad de la misma. Administrar y archivar todos los documentos de archivo producidos en la labor de su gestión y preservar el histórico del sistema de gestión de la compañía. Dar importancia a la toma de decisiones y la formulación de nuevas políticas que para la institucionales pueden ser relevantes y que ayuden al cumplimiento de los compromisos declarados, de acuerdo al comportamiento de cada uno de los procesos que se asocian. Orientar la atención de las partes interesadas bajo principios de legalidad y transparencia, buen gobierno, esto con el fin de luchar contra la corrupción Nuestros objetivos en SST son: Identificar los peligros mediante diferentes estrategias que permitan evaluar y poder valorar los riesgos, esto con el fin de establecer los controles necesarios para su mitigación. Proteger la seguridad y salud de cada uno de los trabajadores, creando y ejecutando diferentes actividades encaminadas a la protección y prevención, esto con el fin de tener una la mejora continua del Sistema de Gestión y cumplir con los lineamientos de seguridad y

salud en el trabajo. Esta política tiene como fin alcanzar a todos y cada uno del personal que se encuentre ligado a las diferentes actividades de la compañía ya se personal contratista y subcontratistas. Para lograr lo anterior se promueve un ambiente de responsabilidad social, un ambiente amable y acogedor, donde prima primero la seguridad de los trabajadores y donde se da la importancia independientemente su labor a cada participante, además de destinar los recursos necesarios y dar el manejo adecuado para llevar una buena gestión en lo anteriormente planteado, y así, llevar un mejoramiento continuo y un buen manejo del sistema de Gestión. Implementar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo esto para mitigar y controlar de lesiones y enfermedades laborales del personal, identificando Además de crear programa y concientización en cada colaborador RECOMENDACIONES Ø Valorar periódicamente y cabalmente los riesgos y oportunidades que posee la organización, ya que pueden cambien momentáneamente, logrando un control adecuado a las áreas laborales de cada empleado, monitorear y hacer un debido acompañamiento a las capacitaciones continuas que debe recibir los empleados referentes al sistema de gestión integral, realizar cualquier tipo de incentivo para incrementar el pacto y/o compromiso del todo el personal al mismo tiempo. Ø Solicitar, estructurar y guardar la información procedente de la organización y desarrollo del SIG antes y durante su desarrollo, la documentación generada es debidamente necesaria y de fácil percepción, para poder evitar la generación y acumulación de mucha información documentada, esto solo hace complejidad y no permite fluir la gestión del proceso y dificultando el correcto desarrollo de este. Ø Se solicita apoyarse o emplear los lineamientos normativos de calidad que rigen la norma hoy en día en Colombia o la utilización de programas de empresa, con el fin de implementar la norma ISO 90001, para poder poder así continuar con el desarrollo de integración con las normas de seguridad y salud en el trabajo. Ø Comprometer al personal al cumplimiento del proceso ya que en ellos está el mayor porcentaje para poder cumplir el proceso, su criterio y acción, facilitando la adaptación a los cambios obligatorios en la implementación de las normas de la ESE. Ø Realizar un seguimiento continuo al sistema de gestión, con el fin de garantizar que cada paso del mismo se cumpla y se lleve un manejo adecuado, la no implementación de un sistema de gestión adecuado puede llevar a suspensiones.

BIBLIOGRAFIA

NTC, (2015). Norma internacional ISO 9001(2015). Sistemas de gestión de la calidad.
http://www.minvivienda.gov.co/Documents/Sobre%20el%20Ministerio/Sistemas-de-Gestion/NTC_ISO_9001_2015.pdf
NTC, (2015). Norma internacional ISO 14001 de 2015. Sistemas de gestión ambiental.
https://informacion.unad.edu.co/images/control_interno/NTC_ISO_14001_2015.pdf
Norma internacional ISO 45001. (2018). Sistema de Gestion de la seguridad y salud en el trabajo.
<http://ergosourcing.com.co/wp-content/uploads/2018/05/iso-45001-norma-Internacional.pdf>

Hospital Departamental de Nariño(2015) Manual De Calidad Del Sistema Integrado De Gestión.

[file:///C:/Users/FRANC/Dropbox/Mi%20PC%20\(LAPTOP-LI0U4LOE\)/Downloads/manual_de_calidad.pdf](file:///C:/Users/FRANC/Dropbox/Mi%20PC%20(LAPTOP-LI0U4LOE)/Downloads/manual_de_calidad.pdf)

hospital municipal de Algeciras.(SF).Nosotros.
<https://www.esehospitalalgeciras.com/nosotros/>

Ministerio De Educación Nacional Subdirección De Desarrollo Organizacional.(2020). Manual Del Sistema Integrado De Gestión.
https://www.mineducacion.gov.co/1780/articles-135295_recurso_15.pdf

Departamento nacional de planeación. (2021). Manual del sistema integrado de gestión
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/DNP/MANUAL%20DEL%20SIG.Pu.pdf?#:~:text=Para%20garantizar%20el%20sostenimiento%20del,ISO%2027001%20e%20ISO%2045001.>

Jaime Alfonso Arciniegas Ortiz.(2019). Normatividad colombiana frente a los Sistemas Integrados de Gestión.
<https://www.youtube.com/watch?v=2Ub51ADp658>

UNAD. (s.f). Norma técnica colombiana, NTC ISO 14001:2015, Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso. ICONTEC Internacional.
https://informacion.unad.edu.co/images/control_interno/NTC_ISO_14001_2015.pdf

Intranet. (s.f). Norma técnica colombiana, NTC ISO 9001:2015, Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. ICONTEC Internacional.
<http://intranet.umng.edu.co/wpcontent/uploads/2018/05/NTC-ISO-9001-2015.pdf>

LINK VIDEO

