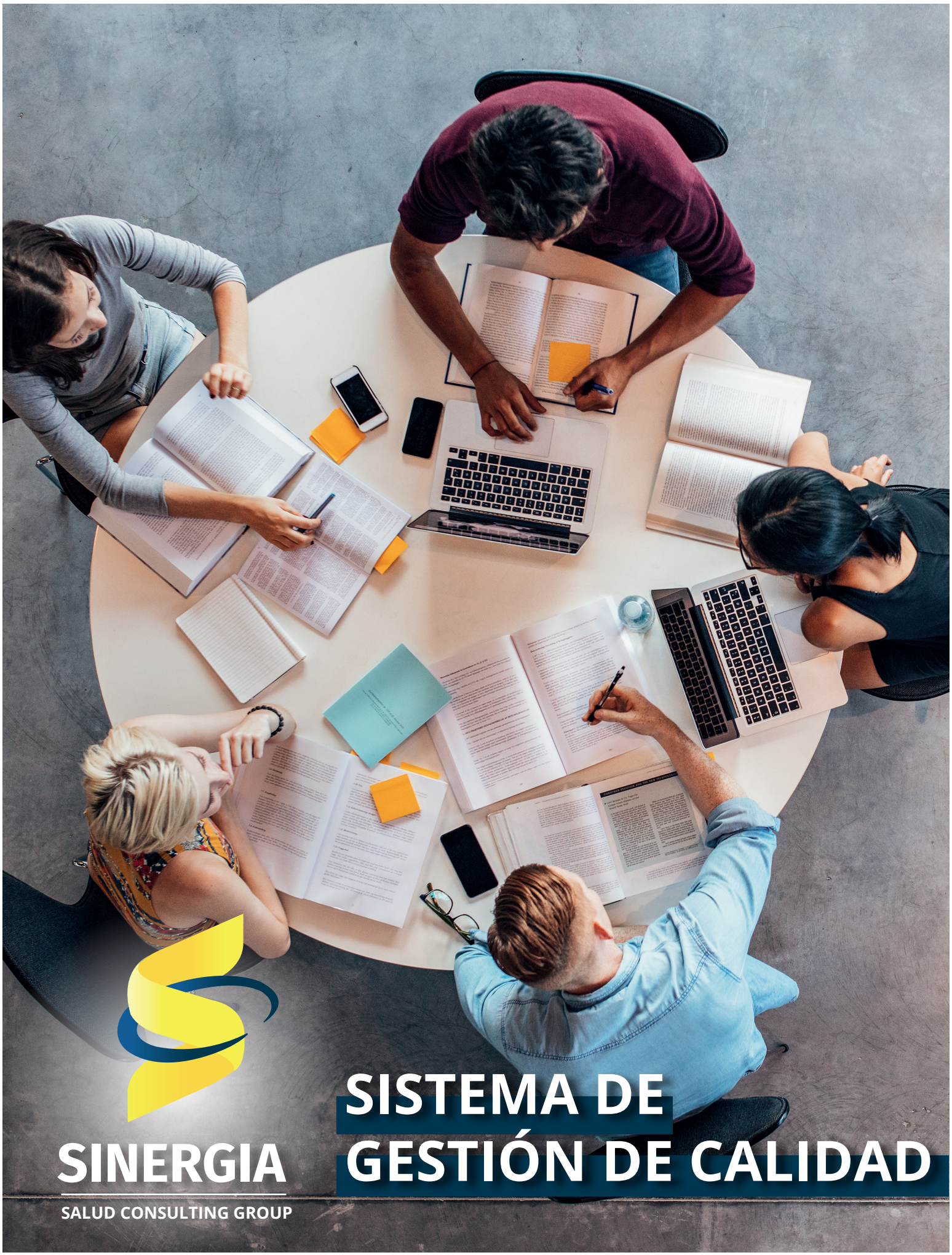

SINERGIA

SALUD CONSULTING GROUP

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Índice Temático

ASPECTO TEMÁTICO **PÁGINA**

Objetivo del documento 03

Presentación de la Firma 04

Direccionamiento estratégico 07

- Misión 07
- Visión 07
- Valores corporativos 07
- Retos estratégicos 08

Elementos rectores del Sistema de gestión de Calidad 09

- Política de Calidad 09
- Objetivos de Calidad 10
- Responsabilidad, autoridad y comunicación 11
- Comunicación interna y externa 14

Normas generales del proceso de consultoría 14

Compromiso de la Gerencia 16

Enfoque al cliente 16

Control de documentos y registros 17

Objetivo del Documento

Describir el sistema de gestión de calidad de **Sinergia Salud Consulting Group**, definido para los procesos de Diseño y Consultoría y enmarcado bajo el enfoque de la NTC ISO 9001: 2015.

Presentación de la Firma

Sinergia Salud Consulting Group es una empresa de consultoría fundada hace 12 años, en respuesta y como solución al cierre de brechas identificadas en el sector salud en Colombia; específicamente con relación al mejoramiento de los modelos de atención, modelos financieros y modelos de gestión de las Entidades del sector salud.

La Firma está integrada por un grupo interdisciplinario de profesionales altamente calificados y comprometidos con el crecimiento económico del país, en donde se destacan profesionales de la salud, economistas e ingenieros; que trabajando en conjunto y sumando conocimientos y experiencia diseñan modelos de administración y de negocio para el sector salud; eficientes, rentables y sostenibles.

Nuestra Razón se conecta con el concepto de "Sinergia" que representa una acción y creación colectiva; la cooperación de causas para lograr resultados y beneficios conjuntos; y la concertación en pos de objetivos comunes.

Los principales productos y servicios que oferta la Firma, se describen a continuación:

Modelos de atención en Salud:

Referenciación, diseño, documentación, implementación de modelos de atención en salud para aseguradoras (EPS, ARL) e instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS).

Rutas Integrales de Atención en Salud:

Referenciación, diseño, documentación e implementación de RIAS.

Caracterización Poblacional:

Caracterización demográfica, de la morbilidad, de la mortalidad y de los determinantes intermedios para población general para el establecimiento de un diagnóstico poblacional y el establecimiento de políticas para la gestión del riesgo en salud.

Sistemas de monitoreo para Evaluación de Sistemas Sanitarios:

Referenciación, diseño e implementación de sistemas de monitoreo al desempeño de modelos de atención en salud, RIAS y programas para la atención de patologías específicas orientados a la medición de (a) experiencia de usuario, (b) desenlaces en salud y (c) protección financiera del sistema.

Evaluación de Tecnologías Sanitarias:

Evaluación de la utilización de tecnologías sanitarias y health technology assesment para promover la adecuada utilización de los recursos sanitarios con criterios humanísticos, técnico-científicos y de costo-efectividad.

Análisis Financiero:

Evaluación, valoración y consultoría financiera a las entidades del sector salud.

Caracterización de condiciones médicas particulares:

Referenciación de la literatura médica y consulta a los sistemas de información disponibles en el país (SISPRO, etc) para la caracterización de las poblaciones afectadas por una condición médica particular para la generación de políticas y estrategias para la gestión del riesgo en salud.

Direccionamiento Estratégico

Misión de Sinergia Salud Consulting Group.

Aunar fuerzas empresariales para el crecimiento económico del sector salud, a través del diseño, desarrollo y/o operación de procesos altamente eficientes, garantizando el cumplimiento de las expectativas de nuestros clientes, accionistas, colaboradores y sus familias.

Visión de Sinergia Salud Consulting Group.

En 2020 ser una empresa líder en Colombia en el desarrollo de modelos sinérgicos que optimicen la productividad sectorial y garanticen un desarrollo sostenible para nuestros proveedores, clientes y aliados; donde la innovación, tecnología y eficiencia sean las fortalezas diferenciadoras de nuestra oferta de valor.

Valores Corporativos de Sinergia Salud Consulting Group.

- Pasión por el trabajo
- Resiliencia
- Perseverancia
- Honestidad
- Respeto
- Compromiso
- Liderazgo
- Trabajo en equipo
- Empatía
- Empoderamiento

Retos Estratégicos

Sinergia Salud Consulting Group tiene trazados retos estratégicos, en el corto y mediano plazos, que promueven el mejoramiento continuo de su modelo de gestión en la ejecución de los proyectos de consultoría.

RETO 1.

Ampliación de Cobertura a nivel nacional

Sinergia Salud Consulting Group pretende expandir su radio de acción en la ejecución de los proyectos de consultoría a nivel país; con el fin de constituirse en un referente nacional en el diseño e implementación de modelos integrales (MIAS) y rutas integrales (RIAS) de atención en salud.

RETO 2.

Sostenibilidad Financiera

Sinergia Salud Consulting Group debe garantizar su sostenibilidad, incrementando sus ingresos y generando resultados financieros que le permitan reinvertir en el mejoramiento de la calidad de su oferta de valor en productos y servicios y la cualificación continua de su equipo de gerentes de proyecto y consultores.

RETO 3.

Modelo innovador de consultoría

Sinergia Salud Consulting Group investiga, adapta, diseña, desarrolla e implementa estrategias y técnicas orientadas al fortalecimiento y mejoramiento de su modelo de consultoría; promoviendo la mejor calidad y oportunidad de los productos y/o servicios que oferta en los diferentes proyectos que interviene.

RETO 4.

Aliados estratégicos de las Empresas

Sinergia Salud Consulting Group debe incrementar su posición como aliado estratégico de los diferentes actores del sistema de salud en Colombia, siendo reconocida como una Firma de Consultoría especializada que aporta significativamente en la construcción y mejoramiento del modelo de atención, modelo de administración-gestión y modelo de prestación de salud en el país.

RETO 5.

Investigación para la trasferencia de conocimiento

Sinergia Salud Consulting Group define como reto fundamental apalancar y transferir el conocimiento de modelos exitosos de atención en salud que se constituyan en referentes y agentes de cambio para la multiplicación de las mejores practicas en los diferentes actores del sector salud en Colombia y a nivel mundial.

Elementos Rectores del Sistema de Gestión de Calidad

Política de Calidad

Sinergia Salud Consulting Group consciente de su labor y responsabilidad para que sus patrocinadores y clientes finales estén satisfechos, encuentren pertinencia y adopten las soluciones que se plantean en la ejecución de los proyectos de consultoría; orienta su acción a partir de la siguiente Política de Calidad:

- Aportar soluciones viables en los procesos de Consultoría que tengan pertinencia con las necesidades de los actores del sector salud y con las expectativas y estándares de desempeño que la normatividad legal demanda.
- Cumplir con los compromisos que se generen con sus patrocinadores y clientes finales; de manera oportuna, eficiente y con altos estándares de calidad.
- Disponer de gerentes de proyecto y consultores técnicos con las competencias requeridas, motivados y comprometidos.
- Promover y facilitar la apropiación del conocimiento por parte de los clientes finales con metodologías, ambientes y recursos de aprendizaje adecuados.
- Evaluar los proyectos y sus resultados para mejorar continuamente, con el fin de lograr una demanda creciente de productos y servicios y garantizar la sostenibilidad de la Firma.

A partir de la misión de **Sinergia Salud Consulting Group** la Gerencia de la Firma, ha definido y documentado la Política de Calidad. Para ello realiza tareas de seguimiento, formulación de objetivos anuales y revisión periódica de la política, como parte del ejercicio formal de revisión del Sistema de Gestión de Calidad.

Para el establecimiento de la política y los objetivos de calidad se han tenido en cuenta las necesidades de los patrocinadores, actores y usuarios del sistema de salud en Colombia; estableciendo procesos y protocolos, que a través de su interacción e integración, se pueda desarrollar la misión, lograr la visión y cumplir con la política. Todo ello dentro del direccionamiento estratégico de la Firma a cargo de la Gerencia.

La Gerencia de **Sinergia Salud Consulting Group** a través de la coordinación del SGC, socializa la política de calidad y los procedimientos y protocolos del Sistema de Gestión de Calidad a los colaboradores; asegurándose que sean entendidos y aplicados en sus actividades diarias. Como parte del sostenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, su presentación es requisito en la inducción de nuevos colaboradores.

Objetivos de Calidad

A partir de la política de calidad, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los patrocinadores y clientes finales de **Sinergia Salud Consulting Group**, se establecieron los objetivos de calidad para la ejecución de los proyectos de consultoría:

- Brindar soluciones viables y pertinentes con las necesidades de los actores del sector salud.
- Cumplir con los compromisos en términos de oportunidad, eficiencia y estándares de calidad.
- Disponer de gerentes de proyecto y consultores técnicos con las competencias requeridas por los proyectos.
- Utilizar metodologías, ambientes y recursos de aprendizaje que promuevan y faciliten la apropiación adecuada del conocimiento por parte de los clientes finales.
- Lograr una demanda creciente de los productos y servicios de la Firma.
- Contribuir a la sostenibilidad financiera de la Firma.

Mensualmente, la Gerencia de **Sinergia Salud Consulting Group** hace seguimiento a los indicadores asociados con los objetivos de calidad y según el resultado obtenido, toma las acciones correctivas o preventivas pertinentes.

Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

Sinergia Salud Consulting Group está organizada, para la ejecución de los proyectos, con la siguiente estructura de roles y responsabilidades:

A.| GERENTE DE PROYECTO

- Lidera el equipo de trabajo para lograr los objetivos del proyecto y de los interesados (Stakeholders).
- Proporciona a todos los miembros del equipo de trabajo la visión de los objetivos y resultados del proyecto, definiendo estrategias para lograr la consecución de los mismos.
- Balancea las restricciones del proyecto, tales como el tiempo, presupuesto y objetivos de los interesados, empleando los recursos disponibles.
- Anticipa las posibles amenazas y oportunidades que puedan surgir, por medio de la gestión de riesgo del proyecto.
- Desarrolla liderazgo, planificación y coordinación a su equipo de trabajo, proporcionando comunicación escrita en la forma de planes, documentos, cronogramas, etc.
- Gestiona las comunicaciones entre el patrocinador del proyecto, los integrantes del equipo y otros interesados.
- Trabaja conjuntamente con el patrocinador (sponsor) para atender y resolver asuntos de política interna o estratégicos que puedan tener impacto sobre el equipo de trabajo, la calidad o la viabilidad del proyecto.
- Consolida y presenta informes periódicos de avance, resultados, brechas y/o riesgos del proyecto; al patrocinador y partes interesadas.
- Revisa y valida la calidad y el cumplimiento de estándares de los productos (intermedios y finales) que aporta el proyecto a la empresa cliente y al patrocinador del mismo.
- Apoya (si es requerido) después que el proyecto ha sido entregado, realizando seguimiento y evaluando si el resultando ha producido los beneficios esperados para la organización y el patrocinador.
- Define y gestiona la aplicación permanente de estrategias orientadas a mejorar las competencias y habilidades del equipo de trabajo; buscando consolidar su capacidad técnica, operativa y comunicativa.

B.| CONSULTOR TÉCNICO

- Cumple estrictamente con las indicaciones, compromisos y atribuciones delegadas a su cargo; por parte de la Gerencia del Proyecto.

- Responde por la investigación, soporte y asesoría técnico - científica necesarias para cumplir con los objetivos específicos establecidos en las fases de diagnóstico, diseño e implementación de los modelos y rutas integrales de atención.

- Participa en la elaboración de los documentos técnico–científicos que sean requeridos en desarrollo de los proyectos (productos intermedios y finales).

- Apoya en el diseño de los indicadores de gestión requeridos para el seguimiento y control de los modelos y rutas integrales de atención que se construyan.

- Ayuda a los colaboradores y equipos de trabajo del cliente a identificar los obstáculos, riesgos y brechas que están impidiendo el logro de los objetivos del proyecto que la empresa se ha propuesto cumplir.

- Gestiona un clima y un ambiente de confianza y respeto mutuo, articulando el trabajo en equipo de los colaboradores de **Sinergia Salud Consulting Group** con los funcionarios delegados por la empresa cliente.

- Participa y promueve la resolución de problemas técnico-científicos a través del análisis de las causas y la generación de posibles soluciones, aportando su experiencia en este tipo de situaciones.

- Motiva a los colaboradores y equipos de trabajo de la empresa cliente para identificar, analizar y resolver problemas relacionados con el cumplimiento del objetivo del proyecto.

- Lleva a cabo el seguimiento a las acciones y compromisos que han sido pactados, tanto por parte de Sinergia Salud como del equipo designado por la empresa cliente; colaborando y prestando su apoyo, sin llegar a ocupar el rol de un Supervisor.

- Soluciona los problemas surgidos paso a paso durante el desarrollo del proyecto sin saltarse ninguna etapa, atribución y/o competencia propios de su rol; escalando ante la Gerencia del Proyecto aquellas situaciones que salen de su injerencia o capacidad resolutiva.

- Realiza el reporte permanente y oportuno ante la Gerencia del Proyecto acerca de los productos y responsabilidades delegados a su cargo (estado de avance, resultados, brechas y/o retrasos).

C.| INGENIERO DE PROCESOS

- Cumple estrictamente con las indicaciones, compromisos y atribuciones delegadas a su cargo; por parte de la Gerencia del Proyecto.

- Ayuda a los colaboradores y equipos de trabajo del cliente a identificar los obstáculos, riesgos y brechas que están impidiendo el logro de los objetivos del proyecto que la empresa se ha propuesto cumplir.

- Participa y promueve la resolución de problemas técnicos de procesos, mediante el análisis de las causas y la generación de posibles soluciones; aportando su experiencia en este tipo de situaciones.

- Apoya en el diseño, diagramación y descripción de las rutas integrales de atención, con enfoque en el modelo del proceso.

- Apoya en el diseño de los indicadores de gestión requeridos para el seguimiento y control de los modelos y rutas integrales de atención que se construyan.

- Propone posibles cambios organizacionales que resulten necesarios para adaptar la estructura y los procesos de la empresa cliente, en pro de la implementación exitosa de las soluciones diseñadas en el proyecto.

- Propone metodologías y estándares para la elaboración, control y presentación de documentos entregables de los proyectos.

- Apoya a la Gerencia en el seguimiento y control de ejecución y de cumplimiento de las actividades programadas en el plan de proyecto.

- Propone y gestiona cambios internos en cuanto a: normas, políticas, estructura, métodos, procesos y tecnologías que faciliten la adaptación, evolución y proyección del valor competitivo de la Organización en la gestión de proyectos.

Comunicación Interna y Externa

La herramienta que apoya principalmente la comunicación interna y externa de **Sinergia Salud Consulting Group** es el correo electrónico. Por este medio se informan las necesidades de los patrocinadores y clientes finales de los proyectos en curso; para asegurar el entendimiento y cumplimiento de los requisitos establecidos.

La oficialización de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad se realiza mediante un correo a los colaboradores involucrados, donde se menciona la versión y la fecha de oficialización y se anexa el archivo adjunto para que lo puedan conocer.

Normas Generales del Proceso de Consultoría

Durante la ejecución de todos los proyectos de consultoría que intervenga la Firma, aplican las siguientes directrices que enmarcan y determinan la acción y gestión de **Sinergia Salud Consulting Group** con sus Patrocinadores y Clientes finales:

a.| La única instancia autorizada para realizar la legalización y firma de contratos de consultoría es el Representante Legal de **Sinergia Salud Consulting Group.**

b.| El plan de trabajo del proyecto deberá ser definido y conciliado por el Gerente de proyecto en conjunto con el representante o delegado del Cliente. El plan de trabajo aprobado por las partes, se constituye en término de referencia obligatorio para la fase de planificación del proyecto.

c.| La planificación, disposición y asignación de los recursos necesarios (humano, financiero, tecnológico y de infraestructura) para la ejecución de un proyecto, serán definidos y/o aprobados por la Gerencia de Proyecto; considerando los términos, requerimientos y entregables previamente acordados con el Cliente.

d.| Todos los cargos y roles involucrados en el equipo de proyecto deberán reportar, en forma oportuna y cumpliendo con los términos definidos por la Gerencia del proyecto; el grado de avance, brechas y/o dificultades evidenciadas en el desarrollo de su labor.

e.| La ejecución de las actividades inherentes a las fases de diagnóstico, diseño e implementación de los modelos y rutas integrales de atención; deberá ser desarrollada por el equipo de trabajo designado, aplicando los estándares de calidad y de desempeño previamente acordados y socializados con el Gerente de Proyecto.

f.| El Gerente de proyecto es la única instancia autorizada para modificar los estándares de calidad y de desempeño en la ejecución de las actividades y/o en las condiciones - alcance de los entregables de un proyecto.

g.| El agendamiento de las reuniones y mesas de trabajo con el Cliente, podrá ser gestionado por el Gerente de Proyecto y/o por el equipo de Consultores; previa concertación de los objetivos, propuestas y temáticas a abordar en estas reuniones.

h.| La asistencia a las reuniones y mesas de trabajo programadas es de carácter obligatorio, excepto por cancelación o cambio en la agenda por parte del Cliente o por motivo de fuerza mayor inherente a algún(os) del(os) miembro(s) del Equipo Consultor. En tal caso, se deberá informar oportunamente al Gerente del Proyecto para que pueda establecer las acciones que considere pertinentes.

i.| La participación no presencial (virtual o por vía telefónica) en las reuniones y mesas de trabajo programadas con el Cliente, de cualquiera de los miembros del Equipo Consultor, deberá ser aprobada previamente por parte del Gerente del Proyecto.

j.| Las reuniones programadas con el Cliente para el seguimiento del avance y/o status del proyecto, serán asumidas por el Gerente de Proyecto. Esta responsabilidad podrá ser delegada eventualmente en alguno de los miembros el Equipo Consultor, previa alineación con el Gerente.

k.| Todo entregable (parcial o final) elaborado por el Equipo Consultor, deberá ser previamente revisado y aprobado por el Gerente de Proyecto. No está permitido enviar o compartir documentos de trabajo con el Cliente, sin contar con el aval del Gerente.

l.| Es responsabilidad de cada uno de los miembros del Equipo de trabajo del Proyecto (Gerente y Consultores) disponer y mantener, en la carpeta de información compartida, las versiones actualizadas o finales de los documentos de trabajo o de entregables que son generados en el desarrollo del proyecto.

m.| El Gerente de Proyecto deberá establecer y coordinar las actividades de cierre que cada uno de los proyectos amerite.

n.| Es obligación, de cada uno de los miembros del Equipo Consultor, dar cumplimiento a los términos definidos en los acuerdos de confidencialidad suscritos con los Clientes; así como de los derechos de propiedad intelectual de los documentos producidos por **Sinergia Salud Consulting Group**. En caso de omisión comprobada, el implicado deberá responder por las consecuencias legales y ante las instancias jurídicas que este comportamiento ocasione.

Compromiso de la Gerencia

La Gerencia de **Sinergia Salud Consulting Group** se ha comprometido con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, así como de su mejora para el logro de los resultados de la Firma; mediante los siguientes compromisos:

- Comunicando la importancia de cumplir los requisitos de los Patrocinadores y clientes finales y los acuerdos pactados con ellos.
- Cumpliendo los requisitos legales y los reglamentarios que define la normatividad legal vigente en salud.
- Dando los lineamientos de lo que significa y representa la calidad para **Sinergia Salud Consulting Group** a través de la política de calidad.
- Asegurando que se establecen y despliegan los objetivos de calidad y haciéndoles seguimiento.
- Llevando a cabo las revisiones del sistema de gestión de calidad.
- Otorgando los recursos humanos, técnicos y de infraestructura necesarios.

Enfoque al Cliente

La Gerencia y todos los colaboradores de **Sinergia Salud Consulting Group** son conscientes que se deben a sus Patrocinadores y Clientes finales. El tipo de negocio exige que, como punto de partida, se identifiquen sus necesidades y se cumplan sus requisitos con el propósito de aumentar su satisfacción y como factor de permanencia de la Firma.

Para asegurar la real satisfacción del patrocinador y del Cliente Final, se trabaja en pos de asegurar la satisfacción de toda la cadena de valor de la Consultoría; identificando para cada proyecto sus clientes y necesidades y trabajando con indicadores que aseguren el cumplimiento de los requisitos en toda la cadena.

Control de Documentos y Registros

- **Sinergia Salud Consulting Group** ha definido y establecido un sistema para el control de todos los documentos y datos que inciden en la calidad de los servicios prestados.

- Este control se aplica tanto a los documentos elaborados internamente como a los de procedencia externa, como es el caso de instrucciones recibidas de los clientes, entre otros.

- **Sinergia Salud Consulting Group** ha definido los cargos que pueden elaborar, revisar y aprobar documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

- La revisión y aprobación de los documentos se lleva a cabo antes de su emisión para asegurar que lo documentado cumple requisitos y apunta a los objetivos de la Firma y del proyecto específico.

- Los documentos aplican a partir de su fecha de edición o expedición y de acuerdo con la versión del mismo.

- Toda la información documental del sistema y de los demás documentos relacionados con los proyectos (en ejecución y finalizados) se encuentran dispuestos en el Dropbox Corporativo y mediante los protocolos de seguridad de la información; se controla la custodia, acceso y modificación de los mismos.

- Los cambios en los documentos pueden ser sugeridos por cualquier persona de la Firma, pero la revisión y aprobación la efectúan los colaboradores directamente responsables de su elaboración.

- La naturaleza del cambio queda registrada en la sección de control de cambios de cada documento.

- Los documentos obsoletos son retirados del repositorio por el colaborador responsable de su elaboración, guardando la versión anterior, para efectos de seguimiento y auditoría.

- Para evitar que se utilicen documentos inválidos u obsoletos e identificar el estado de revisión vigente, se dispone del “Listado maestro de documentos”, tanto de origen interno como de procedencia externa, para los cuales se controla su distribución y se identifican las versiones vigentes.

CONTACTENOS

Tel. (57) 1 + 7043419
Cel. (57) 3202947585

www.sinergiasalud.org

Bogotá D.C. - Colombia