	LIGA COLOMBIANA CONTRA EL CÁNCER	Código: ANX GC 022
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 04
	GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha: Julio 2021
	POLÍTICA DE CALIDAD	Página 1 de 3

## POR LA CUAL SE DICTA Y ADOPTA LA POLÍTICA DE CALIDAD

La presidenta en uso de sus atribuciones legales y en especial de las que le confiere como Representante Legal de la Liga Colombiana Contra el Cáncer

### RESUELVE:

#### 1. ADOPCIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

Adoptar desde el Código de Ética y Buen Gobierno una política de calidad que resalte las intenciones y direcciones generales de la Institución, a su vez está también se ve reflejada en el análisis de contexto organizacional, junto a la visión, la misión y los objetivos de calidad con el fin de garantizar la coherencia y correlación entre el SGC y las direcciones organizativas por las que la Liga está comprometida a cumplir


#### 2. OBJETIVOS

1. Prestar servicios de salud a los usuarios, de forma oportuna, segura, pertinente y humana, con el fin de mejorar su estado de salud.
2. Fortalecer el liderazgo dentro de la institución por medio de la aplicación de procedimientos, políticas y asistencia técnica con el fin de mejorar los resultados entorno al sistema de gestión calidad y la actividad institucional misma.
3. Garantizar la satisfacción de los clientes, usuarios y partes interesadas teniendo en cuenta sus necesidades, expectativas y retroalimentaciones realizadas, mejorando la entrega de los productos y/o servicios
4. Participar activamente en la planeación de habilitación de servicios cumpliendo con los requerimientos del sistema único de habilitación para el crecimiento de la institución.
5. Fortalecer el talento humano dentro de la institución, generando una correcta gestión del conocimiento mediante la formación y entrenamiento continuo.
6. Incrementar la correcta adherencia de la política de calidad y sistema de gestión de calidad mismo, por medio de metodologías medibles que fortalezcan el control del compromiso y el cumplimiento interno.
7. Fortalecer los mecanismos de información externa, siguiendo lineamientos de comunicación, incentivando a la correcta comprensión y la motivación de los usuarios a la participación de las actividades desarrolladas.
8. Promover un ambiente de mejora continua por medio de los seguimientos a los planes de acción y otras herramientas aplicadas, garantizando el crecimiento institucional.

#### 3. POLÍTICA

La Liga Colombiana Contra el Cáncer en su reto por entregar al paciente, su familia y/o cuidador servicios humanizados, seguros y con altos estándares de calidad que permitan su mejoramiento continuo para seguir siendo un referente a nivel nacional en la atención, ejecución y monitoreo de las regulaciones, se compromete a dar seguimiento a los siguientes lineamientos:

1. Prestar servicios de salud a los usuarios, de forma oportuna, segura, pertinente y humana, con el fin de mejorar su estado de salud.
2. Fortalecer el liderazgo dentro de la institución por medio de la aplicación de procedimientos, políticas y asistencia técnica con el fin de mejorar los resultados entorno al sistema de gestión calidad y la actividad institucional misma.
3. Garantizar la satisfacción de los clientes, usuarios y partes interesadas teniendo en cuenta sus necesidades, expectativas y retroalimentaciones realizadas, mejorando la entrega de los productos y/o servicios
4. Participar activamente en la planeación de habilitación de servicios cumpliendo con los requerimientos del sistema único de habilitación para el crecimiento de la institución.
5. Fortalecer el talento humano dentro de la institución, generando una correcta gestión del conocimiento mediante la formación y entrenamiento continuo.

	LIGA COLOMBIANA CONTRA EL CÁNCER	Código: ANX GC 022
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 04
	GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha: Julio 2021
	POLÍTICA DE CALIDAD	Página 2 de 3

6. Incrementar la correcta adherencia de la política de calidad y sistema de gestión de calidad mismo, por medio de metodologías medibles que fortalezcan el control del compromiso y el cumplimiento interno.
7. Fortalecer los mecanismos de información externa, siguiendo lineamientos de comunicación, incentivando a la correcta comprensión y la motivación de los usuarios a la participación de las actividades desarrolladas.
8. Promover un ambiente de mejora continua por medio de los seguimientos a los planes de acción y otras herramientas aplicadas, garantizando el crecimiento institucional

### 3.1 LINEAMIENTOS


### 3.2 INDICADORES

- Continuidad de los pacientes en los servicios de Consulta Externa y Quimioterapia
- Perdida de pertenencias y/o bienes de los usuarios en los diferentes servicios
- Procedimientos cancelados por factores atribuibles a la organización o al profesional Consulta Externa y quimioterapia
- Proporción de quejas resueltas antes de 15 días
- Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a un Familiar o Amigo
- Tasa de satisfacción global

### 3.3 TEMAS RELACIONADOS CON LA POLÍTICA

- **ATRIBUTOS DE CALIDAD**
  - Promoción del mejoramiento de la calidad de vida
  - Talento humano idóneo
  - Uso eficiente de tecnologías
  - Gestión de mejora de procesos
  - Calidad
  - Humanización
  - Adiados estratégicos
  - Seguridad: Conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías orientadas a minimizar los riesgos de sufrir eventos adversos, o accidentes
  - Satisfacción: Nivel de respuesta para cumplir y superar las expectativas del usuario y demás partes interesadas en el marco de las posibilidades de gestión institucional
  - Accesibilidad: Capacidad de la organización para proporcionar al usuario durante la atención, y a las demás partes interesadas condiciones de infraestructura, condiciones administrativas y condiciones de información de manera continua, oportuna e integral
  - Oportunidad: posibilidad que tienen los usuarios y demás partes interesadas de obtener los servicios que requieren, en los tiempos definidos acorde a su necesidad (aplica a todos los procesos)
  - Continuidad: grado en el cual los usuarios reciben los servicios mediante una secuencia lógica y racional de actividades basadas en el conocimiento científico. (Aplica a procesos misionales)
  - Integralidad: capacidad de la organización para brindar al usuario la cobertura de los servicios acorde al plan de beneficios al cual pertenece (Aplica a procesos misionales)
- **COMITÉ DE CALIDAD:** Se reunirá de forma ordinaria trimestral y estará integrado por un equipo base:
  - Presidente: Directora de Calidad y Seguridad del Paciente
  - Secretario: Profesional de Calidad
  - Participantes: Director Médico, Director Ejecutivo, Director Servicio Farmacéutico y Director Social

## 4. PRINCIPIOS INSTITUCIONALES (Establecidos en el Código de ética y buen gobierno)

	LIGA COLOMBIANA CONTRA EL CÁNCER	Código: ANX GC 022
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 04
	GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha: Julio 2021
	POLÍTICA DE CALIDAD	Página 3 de 3

- Principio de Ética
- Principio de Responsabilidad Social Empresarial RSE
- Principio de Igualdad
- Principio de Moralidad
- Principio de Imparcialidad
- Principio de Eficacia
- Principio de Celeridad

## 5. VIGENCIA

La presente política entrará en vigencia a partir de **JULIO** de **2021**.



**VILMA GARCIA DE SOTO**  
**PRESIDENTA**  
**LIGA COLOMBIANA CONTRA EL CÁNCER**

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre	Yamile Garnica	Comité de Calidad	Vilma García de Soto
Área	Dirección de Calidad y Seguridad del Paciente	Presidencia	Presidencia
Fecha	Julio 2021	Julio 2021	Julio2021