

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PARA VERIFICAR SI LAS INSTITUCIONES
PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD
OCUPACIONAL, CUMPLEN LOS ESTÁNDARES
MÍNIMOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE LA
CALIDAD EN SALUD OCUPACIONAL Y RIESGOS
PROFESIONALES**



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia
Dirección General de Riesgos Profesionales

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA VERIFICAR SI LAS INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD OCUPACIONAL, CUMPLEN LOS ESTÁNDARES MÍNIMOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE LA CALIDAD EN SALUD OCUPACIONAL Y RIESGOS PROFESIONALES (SGC-SORP).

INTRODUCCIÓN

En este Manual se establece una guía para verificar si las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Ocupacional (IPSSO) cumplen los estándares mínimos, y se definen los procedimientos básicos para evaluar las condiciones técnico administrativas, de suficiencia patrimonial y financiera, y tecnológicas y científicas de dichas organizaciones, en el Sistema de Garantía de Calidad de Salud Ocupacional y Riesgos Profesionales (SGC-SORP), del Sistema de Seguridad Social Integral. El documento complementa el Manual de Estándares Mínimos para las IPSSO.

Dado que el SGC-SORP busca, entre otros propósitos, controlar las condiciones en que se ofrecen los servicios de las IPSSO para intervenir el riesgo asociado con la prestación de tales servicios, es fundamental establecer los requisitos mínimos con la finalidad de contribuir, con ello, a mejorar el resultado en la atención. Por esta razón, el Manual contiene un aparte en el que se exige una serie de indicadores que sirven de herramienta objetiva para medir y analizar el grado de desarrollo de cada uno de los servicios, proceso que debe ser punto de partida para el mejoramiento continuo de las IPSSO.

La vigencia de la norma que da origen a este Manual, implica que cada IPSSO será objeto de visita por parte de la Dirección Territorial de Salud, verificará si se cumplen los requisitos que se establecen en el Manual de Estándares Mínimos para las IPSSO, según la declaración que, al respecto, debe haber hecho la propia institución.

1. PROCESO GENERAL PARA VERIFICAR SI LAS IPSSO CUMPLEN LOS ESTÁNDARES MÍNIMOS DEL SGC-SORP.

Para verificar si las IPSSO cumplen los estándares mínimos, se deben ejecutar los siguientes pasos:

- a. En primer lugar, la IPSSO debe, con base en los lineamientos de este Manual, efectuar un procedimiento de auto-evaluación del cumplimiento de los estándares mínimos y hacer los ajustes que sean del caso sí, en algunos aspectos, no se cumplen las exigencias determinadas por la norma.
- b. Una vez la IPSSO verifica que cumple los estándares, procede a efectuar la declaración correspondiente, ante la Dirección Territorial de Salud, utilizando para ello el "Formulario de Inscripción en el Registro Especial de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Ocupacional".
- c. Como consecuencia de lo anterior, la Dirección Territorial de Salud hace el registro correspondiente de la IPSSO en la base de datos definida para el efecto.
- d. Dentro de los términos establecidos en la norma, la Dirección Territorial ya citada programa la realización de la visita de verificación, para lo cual define el recurso, el mecanismo de comunicación a la IPSSO y la fecha correspondiente.
- e. Utilizando este Manual de Procedimientos para la Verificación del Cumplimiento de los Estándares Mínimos de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Ocupacional, los auditores responsables del proceso hacen las revisiones estipuladas, y califican para cada estándar y para cada criterio, el grado de desarrollo de la IPSSO, para lo cual utilizan las siguientes convenciones: C – cumple; NC – no cumple; NA – no aplica y NV – no se verificó, y registran las observaciones que consideren pertinentes.

- f. En el evento de que la IPSSO no cumpla uno o varios de los criterios relacionados con cada uno de los estándares, la Dirección Territorial de Salud procede a aplicar el mecanismo que se define en la norma, para estos casos.
- g. Si cambian algunas de las condiciones de la IPSSO, sus responsables deben diligenciar el "Formulario de Novedades de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Ocupacional", hecho que determina la posibilidad de una nueva verificación por parte del ente territorial referido.

2. PERFIL DE LOS RESPONSABLES DE VERIFICAR SI LAS IPSSO CUMPLEN LOS ESTÁNDARES MÍNIMOS DEL SGC-SORP.

Como criterio general, los responsables de verificar si las IPSSO cumplen los estándares mínimos, deben ser pares, profesionales con formación de postgrado en salud ocupacional y, para el componente de suficiencia patrimonial y financiera, profesionales en ciencias contables, económicas o administrativas. Tales personas deben, sin excepción, haber recibido la capacitación correspondiente por entidades debidamente autorizadas y reconocidas. Así, el perfil de los responsables es el que se plantea a continuación:

Tabla 1.

Perfil Básico de los Responsables de Verificar si las IPSSO Cumplen los Estándares Mínimos.

Tipo de estándares	Perfil básico del responsable
– Condiciones de Capacidad Técnico – Administrativa. – Condiciones de Capacidad Tecnológica y Científica.	Profesionales con formación de postgrado en salud ocupacional o en higiene y seguridad industrial, según el tipo de servicio que se deba verificar (pares).
– Condiciones de Suficiencia Patrimonial y Financiera.	Profesionales de ciencias contables, económicas o administrativas.

3. PROCEDIMIENTO PARA VERIFICAR SI LAS IPSSO CUMPLEN LOS ESTÁNDARES MÍNIMOS DEL SGC-SORP.

Para verificar si las IPSSO cumplen los estándares mínimos, se debe aplicar el siguiente procedimiento:

a. Planeación de la visita.

Definida la fecha de la visita, el responsable de la Dirección Territorial de Salud revisa la información consignada en el "Formulario de Inscripción en el Registro Especial de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Ocupacional", para identificar los datos generales y los servicios para los cuales la IPSSO declaró que cumple los estándares.

b. Definición del equipo responsable de la verificación.

Con la información que se recolecta y con base en la tabla de los perfiles mínimos, el jefe de la dependencia citada define el número de personas responsables de ejecutar el procedimiento, designa a los integrantes y al líder del equipo, quien tendrá la responsabilidad de coordinar el grupo y de establecer las relaciones con la IPSSO, y determina el tiempo estimado para la visita.

c. Preparación de los instrumentos requeridos.

Con base en el tipo de servicios declarados por la IPSSO, o en la información que se obtenga, se disponen los instrumentos necesarios para realizar la visita:

- Manual de Procedimientos para la Verificación de los Estándares Mínimos de las IPSSO.
- Formulario de Inscripción en el Registro Especial de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Ocupacional, de la IPSSO que se va a visitar.
- Formato de Verificación del Cumplimiento de los Estándares Mínimos de las IPSSO, que se deriva de este Manual.

- Documentos de identificación que acrediten a los responsables de hacer la verificación, expedidos por la Dirección Territorial de Salud.
- Resolución 2400 de 1979, del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- Guías de Atención Integral (GATI), del Ministerio de la Protección Social.
- Norma NFPA, sobre detección y control de incendios.
- Lista de las diez (10) primeras causas de enfermedad profesional, reportadas por el Ministerio de la Protección Social.
- Agenda preliminar de la visita, elaborada con base en el tipo de servicios, en la que se determina el día y hora de la visita y el o los responsables de hacer la evaluación.
- Formato de acta de cierre de la visita de verificación.

d. Ejecución de la visita de verificación.

Para el efecto, se llevan a cabo las siguientes actividades:

i. Presentación ante el gerente de la IPSSO: El equipo responsable se presenta ante el gerente de la entidad o ante quien él delegue la función, actividad en la que el líder del mismo explica la razón de la visita y solicita que se convoque a los directivos a una reunión en la que se hará la apertura del proceso. En caso de que no haya quien reciba la visita por parte de la IPSSO, se deja constancia de ello mediante acta firmada por los integrantes del equipo, la que servirá de sustento para las acciones jurídicas a que haya lugar.

ii. Reunión de apertura: En ella el líder del equipo de verificación adelanta las siguientes actividades:

- explica los objetivos de la visita;
- presenta a los miembros del equipo;
- señala los principios éticos y los criterios técnicos con los cuales se desarrollará el proceso;
- comunica las funciones de los responsables de la verificación;
- informa las actividades que se desarrollarán;
- precisa su función y suministra el nombre del funcionario de la Dirección Territorial de Salud a quien puede dirigirse el gerente de la IPSSO para presentar alguna observación, queja o inquietud sobre el proceso o sobre la gestión de los responsables;
- presenta la agenda preliminar para definir, junto con los integrantes de la IPSSO, el recorrido por la sede, de forma que, en secuencia lógica y sin que se generen traumatismos mayores, se visiten todas las áreas que están relacionadas en el Formulario de Inscripción en el Registro Especial respectivo, previa preparación de las diferentes dependencias, en caso de que los servicios que se ofrezcan no sean exclusivamente extramurales. Además, el líder solicita que se designe a la o a las personas delegadas para acompañar a los integrantes del equipo que hará la verificación, en el recorrido por las instalaciones de la IPSSO, si los servicios no son exclusivamente extramurales.

Los responsables de verificar el cumplimiento de los estándares deben estar siempre acompañados por un funcionario de la IPSSO, quien debe suscribir el acta final de la visita, firma con la que certifica que se hizo el recorrido por todas las áreas de la entidad, si ello es pertinente.

Complementariamente, en la reunión de apertura el líder del equipo de verificación confirma que:

- se respetará la confidencialidad sobre el proceso y sobre la información que se obtenga, dado que dicha información está protegida por reserva legal, norma que obliga a todas las personas de las entidades oficiales que tengan acceso a ella;
- se respetarán los procedimientos y las normas de seguridad establecidos por la IPSSO;
- se hará, en momento que se definirá de común acuerdo, la reunión de cierre de la visita.

iii. Obtención de la información: Los integrantes del equipo de verificación proceden a obtener la información necesaria para hacer la evaluación, para lo cual ejecutan los procedimientos específicos de auditoría a que haya lugar: inspección de áreas, revisión de documentos, entrevistas con responsables, observación de procesos, verificación y confrontación de datos, etc.

En cuanto a la inspección de las áreas, los funcionarios de la IPSSO no pueden negar el acceso a ninguna de las que tengan relevancia para el procedimiento, pero pueden exigir que el responsable de la verificación cumpla las normas establecidas para el ingreso o para el desplazamiento por ellas, incluida la de portar en lugar visible el documento que lo identifica como delegado de la Dirección Territorial para tal fin. En la medida en que se obtiene la información correspondiente, el responsable registra los hallazgos en el Formato de Verificación del Cumplimiento de los Estándares Mínimos de las IPSSO.

Si en el proceso se presenta alguna dificultad o hay una actitud irrespetuosa o agresiva de parte de algún funcionario de la IPSSO, el responsable puede dar por terminada la visita y, consecuentemente, deja constancia de ello en un acta en la que se relaten los hechos y la conducta que él asumió.

Si al hacer la verificación del cumplimiento de un estándar o de un criterio, se presenta una diferencia de opiniones con un funcionario de la IPSSO, el responsable ejecuta los procedimientos de auditoría a que haya lugar con el propósito de resolverla o, en el evento de que ello no sea posible, traslada la inquietud al jefe de la Dirección Territorial de Salud, quien llevará a cabo las actividades requeridas para solucionar la divergencia.

Por supuesto, en el proceso de verificar el cumplimiento de los estándares, los responsables se acogen a los códigos de ética y respetan las normas de conducta que les son aplicables a quienes ejecutan procedimientos de auditoría.

e. Terminación del procedimiento y cierre de la visita.

Finalizados los procedimientos de obtención de información y de verificación del cumplimiento de los estándares mínimos, se hace la reunión de cierre de la visita, con la presencia de los directivos de la IPSSO.

En la reunión de cierre el líder del equipo reporta los hechos que, respecto del desarrollo del proceso, ameriten ser señalados (colaboración especial de un funcionario, dificultades para adelantar la labor, aspectos que por diferentes motivos no se pudieron verificar, etc.); da lectura al acta de la visita, elaborada en el formato diseñado para tal fin, y solicita que ella sea firmada por los presentes.

En caso de que los directivos de la IPSSO se nieguen a suscribir el acta, los integrantes del equipo de verificación la visan y dejan constancia del hecho en el mismo documento.

f. Informe del procedimiento de verificación.

Los responsables de ejecutar el procedimiento de verificación elaboran el informe correspondiente y lo presentan ante la jefatura de la Dirección Territorial de Salud, dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la fecha de terminación de la visita. Para que el informe se incorpore al sistema de información, se presenta en medio magnético.

El informe está conformado por el conjunto de los Formatos de Verificación del Cumplimiento de los Estándares Mínimos de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Ocupacional diligenciados en su totalidad en medio magnético, y tiene como soporte los formatos que utilizó el responsable para registrar la información, así como el acta de la visita.

Si el responsable considera necesario formular observaciones finales sobre el procedimiento, las plantea en texto aparte y las entrega junto con los otros documentos que constituyen el informe.

En el informe, así mismo, se presentan recomendaciones sobre las conductas que se sugiere adoptar de acuerdo con los hallazgos registrados en los formatos, las cuales se deben ajustar a las disposiciones de la norma, así como sobre las acciones que se pueden implantar para mejorar las condiciones de la prestación de los servicios de la IPSSO.

4. ESTÁNDARES Y CRITERIOS MÍNIMOS PARA LAS INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD OCUPACIONAL (IPSSO), Y MODO DE VERIFICAR SI TALES ENTIDADES LOS CUMPLEN.

Si la IPSSO que declara que cumple estos estándares mínimos ofrece, fuera de cualquiera de los servicios relacionados en esta norma, atención en urgencias, hospitalización general o en unidades de cuidado crítico, cirugía general y especializada y ginecología y obstetricia, esterilización, salud mental, consulta externa de medicina general o especializada, odontología general o especializada, laboratorio clínico general o especializado, radiología e imágenes de diagnóstico, farmacia, complementación terapéutica, rehabilitación integral o funcional o en cualquiera otra área asistencial general o especializada de cualquier nivel de complejidad, cumple, además de los propios de este Manual, los requisitos de la Resolución 1043/06 o de cualquier norma que la modifique, adicione o sustituya, para todos los aspectos generales y específicos de los diferentes servicios que la conforman.

Si la IPSSO presta sólo servicios de salud ocupacional, cumple los requisitos específicos que se estipulan en este Manual para dicho tipo de atención.

I. CAPACIDAD TÉCNICO – ADMINISTRATIVA. (Convenciones: C – cumple; NC – no cumple; NA – no aplica; NV – no se verificó)

1. EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL.							
Estándar: La IPSSO cumple los requisitos legales para desarrollar las actividades como tal.							
COD	CRITERIO	C	NC	NA	NV	OBSERVACIONES	MODO DE VERIFICACIÓN
1.1.	Está registrada en la Cámara de Comercio respectiva y tiene el Registro Único Tributario (RUT) expedido por la DIAN.						Solicitar el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio con vigencia no mayor a noventa (90) días y verificar si el nombre de la IPSSO concuerda con el registrado en el Formulario de Inscripción en el Registro Especial de IPSSO y con los datos del RUT.
1.2.	Lleva la contabilidad según las normas legales vigentes.						Solicitar un balance de prueba y verificar si las cuentas mayores coinciden con la estructura del Plan Único de Cuentas; si la información consignada en los estados financieros básicos, es la registrada en el balance de prueba y si dichos estados tienen la firma del representante legal y del contador, y del revisor fiscal si es el caso.
1.3.	Todas las personas, dependientes o independientes, están afiliadas a los Sistemas Generales de Seguridad Social en Salud, Pensiones y Riesgos Profesionales.						Solicitar la lista de quienes laboran en la IPSSO y verificar, en una muestra aleatoria de, por lo menos, el 30% de las hojas de vida de ellos (mínimo 30 o todas si el número es menor a 30), si están afiliados a una Empresa Promotora de Salud (EPS), a una Administradora de Fondos de Pensiones (AFP) y, según el tipo de vinculación, a una Administradora de Riesgos Profesionales (ARP).
1.4.	El Programa de Salud Ocupacional de Empresa de la IPSSO está inscrito en el Registro Especial de Programas de Salud Ocupacional de Empresa.						Solicitar el Formulario de Inscripción del PSOE, en el Registro Especial de Programas de Salud Ocupacional de Empresa.

II. SUFICIENCIA PATRIMONIAL Y FINANCIERA. (Convenciones: C – cumple; NC – no cumple; NA – no aplica; NV – no se verificó)

2. RECURSOS FINANCIEROS.							
Estándar: La IPSSO tiene las condiciones que posibilitan la estabilidad financiera en el mediano plazo, la competitividad dentro del área de influencia, y la liquidez y el cumplimiento de sus obligaciones en el corto plazo.							
COD	CRITERIO	C	NC	NA	NV	OBSERVACIONES	MODO DE VERIFICACIÓN
2.1.	La rotación de cartera es menor o igual a 120 (ciento veinte) días, y la rotación de proveedores es menor o igual a 150 (ciento cincuenta) días. (Indicadores de actividad).						Verificar, mediante los soportes contables, si la relación de las cuentas por cobrar promedio (Código 13 del PUC), sobre las ventas a crédito (Código 41 del PUC), por el número de días del periodo analizado, es menor o igual a 120 (ciento veinte) días, y si la relación de cuentas por pagar promedio (Códigos 22 y 23 del PUC), sobre las compras a crédito (Código 61 del PUC), por el número de días del periodo analizado, es menor o igual a 150 (ciento cincuenta) días.
2.2.	El nivel de endeudamiento es menor o igual a 80%. (Solvencia económica).						Solicitar el Balance General para verificar si el pasivo total (Código 2) sobre el activo total (Código 1), es igual o menor a 80%.

III. CAPACIDAD TECNOLÓGICA Y CIENTÍFICA. (Convenciones: C – cumple; NC – no cumple; NA – no aplica; NV – no se verificó)

3. GENERALIDADES: RECURSO HUMANO.							
Estándar: Las personas que prestan los servicios de salud ocupacional, cumplen los requisitos exigidos por el Estado para ejercer la profesión o el oficio respectivo.							
COD	CRITERIO	C	NC	NA	NV	OBSERVACIONES	MODO DE VERIFICACIÓN
3.1.	Está escrito el proceso de selección de las personas y el mismo incluye la verificación previa de la existencia del título correspondiente (para especialista, profesional general, técnico o tecnólogo) o del certificado de aptitud ocupacional como auxiliar, y la licencia vigente para prestar servicios de salud ocupacional.						Solicitar el proceso y verificar si cumple lo exigido en el criterio.

3.2.	Está disponible la hoja de vida de cada persona vinculada a la IPSSO y ella se guarda en un sitio seguro.						Solicitar la relación de las personas que, independientemente del tipo de vinculación, prestan los servicios, y verificar si están disponibles las hojas de vida de ellas y si tales documentos se guardan en un sitio que garantice la seguridad y la integridad de ellos.
3.3.	Profesionales debidamente autorizados para prestar servicios de salud ocupacional y vinculados formalmente a la IPSSO, son los responsables de supervisar a las personas en entrenamiento, quienes están matriculadas en un programa académico aprobado por el Estado.						Preguntar si hay personas en entrenamiento; en caso afirmativo solicitar los convenios docente-asistenciales y verificar en ellos o en los documentos anexos, si los programas están aprobados por el Estado. Luego, solicitar la lista de los profesionales responsables de supervisar a las personas en entrenamiento y verificar, mediante los soportes de la hoja de vida, si cumplen lo exigido en el criterio. Además, al recorrer las instalaciones de la IPSSO, verificar si entre quienes prestan los servicios hay personas en entrenamiento y, en dado caso, si pertenecen a una de las entidades con las cuales la IPSSO tiene un convenio docente asistencial.
4. GENERALIDADES: INFRAESTRUCTURA FÍSICA E INSTALACIONES.							
Estándar: Si los servicios que se ofrecen implican la existencia de una sede para brindar la atención a los usuarios, la infraestructura de las áreas y el mantenimiento de ellas, cumple los requisitos para prestar los servicios ofrecidos.							
COD	CRITERIO	C	NC	NA	NV	OBSERVACIONES	MODO DE VERIFICACIÓN
4.1.	Si los servicios que se ofrecen necesariamente requieren la existencia de una sede, la IPSSO tiene dicha sede.						Solicitar el Formulario de Inscripción en el Registro Especial de IPSSO y el portafolio de servicios y verificar si los que se ofrecen efectivamente requieren la existencia de una sede. Si así es, verificar si la IPSSO tiene una sede adecuada para atender a los usuarios.
4.2.	La sede no está construida en terrenos con riesgo de avalancha, deslizamiento, inundación, erupción volcánica o alguno similar, y no está cerca de zonas de alto riesgo biológico.						Verificar, mediante observación directa, si el sitio en el que está ubicada la sede cumple lo exigido en el criterio.
4.3.	Hay suministro permanente de agua y de energía eléctrica, comunicación telefónica y servicio de alcantarillado y de recolección de basuras.						Verificar, mediante observación directa, si la sede cumple lo exigido en el criterio.
4.4.	Si la IPSSO presta servicios que implican la atención directa a los trabajadores, la sede está libre de barreras arquitectónicas que dificulten el acceso o la circulación de personas con discapacidad. En caso de que haya escalones, escaleras, etc., hay rampas o ascensores y pasamanos, para facilitar la movilización segura de las personas.						Recorrer las instalaciones de la IPSSO y verificar si hay rampas o ascensores para acceder a la sede o para circular por áreas en las que hay diversos niveles.
4.5.	Las áreas de circulación tienen protecciones laterales, en forma de baranda, para prevenir caídas hacia el vacío.						Recorrer las instalaciones de la sede y verificar, mediante observación directa, si ella cumple lo exigido en el criterio.
4.6.	Hay un sistema general de alarma para emitir la alerta en caso de emergencia.						Hacer inspección de las instalaciones y verificar si la alarma funciona.
4.7.	Hay un sistema de control de incendios y botiquín de primeros auxilios.						Verificar, mediante observación directa, si la sede cumple lo exigido en el criterio.
4.8.	Si la IPSSO presta servicios que implican la atención directa a los trabajadores, hay puntos de aseo como pocetas y áreas de lavado, distintos a los lavamanos destinados al uso de los pacientes, para lavar instrumentos y utensilios. Las pocetas están fuera de las áreas de atención a los usuarios.						Verificar, mediante observación directa, si la sede cumple lo exigido en el criterio.
4.9.	Las distintas áreas y las rutas de evacuación, están claramente señaladas.						Verificar, mediante observación directa, si la sede cumple lo exigido en el criterio.
4.10.	Si la IPSSO presta servicios que implican la atención directa a los trabajadores, las condiciones de cada servicio en cuanto a tamaño, materiales, ventilación, iluminación, distribución, mantenimiento y principios ergonómicos, cumplen las especificaciones que se definen en la Resolución 4445 de 1996 o en las normas que la adicionen, modifiquen o sustituyan.						Verificar, mediante observación directa, si las condiciones de cada servicio cumplen lo exigido en el criterio.
5. GENERALIDADES: DOTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS.							
Estándar: Si los servicios que se ofrecen implican que la IPSSO deba disponer de unos equipos, la entidad tiene los equipos indispensables, en las condiciones adecuadas.							
COD	CRITERIO	C	NC	NA	NV	OBSERVACIONES	MODO DE VERIFICACIÓN
5.1.	El mantenimiento de los equipos se hace según un programa general de revisiones periódicas de carácter preventivo, que incluye la calibración según los requisitos e indicaciones de los fabricantes. Las actividades de mantenimiento están consignadas en la hoja de vida de cada equipo.						Solicitar el inventario de los equipos y el programa general de revisiones periódicas para cada uno de ellos. Luego, solicitar las hojas de vida de los mismos y verificar en ellas si están registradas las recomendaciones de mantenimiento formuladas por el fabricante, si las actividades de mantenimiento se ejecutan según el programa y si está vigente el certificado de calibración correspondiente cuando el equipo requiere la calibración.

5.2.	La calibración de los equipos la hace una empresa certificada en esa labor o autorizada por un organismo del estado o por el fabricante.						Solicitar la certificación de la o de las empresas que hacen la calibración, sobre su idoneidad para esa labor.
5.3.	Si la IPSSO presta servicios que implican la atención directa a los trabajadores, y está ubicada en un área geográfica de difícil acceso, con medios de comunicación limitados o con otras limitaciones técnicas, tiene equipo de radio comunicaciones y disponibilidad de medios de transporte para trasladar al usuario que sea remitido.						Verificar, para los casos definidos, si hay equipo de radio comunicaciones funcionando adecuadamente y si la IPSSO dispone de un medio de transporte propio o contratado.
6. GENERALIDADES: GESTIÓN RESPECTO DE LOS INSUMOS.							
Estándar: Con el fin de evitar eventuales riesgos en el proceso de prestación de los servicios, están definidos y se aplican los procedimientos para manejar los insumos que requieran condiciones especiales de almacenamiento y distribución.							
COD	CRITERIO	C	NC	NA	NV	OBSERVACIONES	MODO DE VERIFICACIÓN
6.1.	Si para prestar los servicios la IPSSO utiliza medicamentos, insumos o dispositivos médicos o biológicos y reactivos, están escritas las especificaciones técnicas para adquirir tales productos. Dichas especificaciones incluyen la verificación del registro expedido por el INVIMA, cuando se compren insumos médicos y medicamentos.						Solicitar la lista de los insumos que se compran; solicitar el Manual de Especificaciones Técnicas para adquirir insumos y verificar si en él están registradas las especificaciones técnicas para comprar los insumos relacionados en la lista, incluida la exigencia del registro del INVIMA.
6.2.	Si para prestar los servicios la IPSSO utiliza medicamentos, insumos o dispositivos médicos o biológicos y reactivos, hay un procedimiento escrito para almacenar y distribuir, en forma técnica, esos productos, o cualquiera otro para el que se requiera cumplir una norma especial.						Solicitar el procedimiento y verificar si en él se estipulan las condiciones generales y particulares para conservar medicamentos, reactivos y dispositivos médicos o cualquier otro insumo que requiera unas condiciones especiales para el almacenamiento y la distribución, así como la obligación de verificar las fechas de vencimiento de tales insumos.
6.3.	Los productos biológicos, reactivos, dispositivos médicos e insumos tienen el registro del INVIMA (si lo requieren) y se almacenan en las condiciones de temperatura, humedad, ventilación, segregación y seguridad apropiadas para cada uno, según las especificaciones definidas por el fabricante.						Verificar si, en las áreas de almacenamiento (general y de cada servicio), hay termo-higrómetro; solicitar, para el último mes, los resultados de la medición de la temperatura y de la humedad; verificar, para diez (10) productos definidos al azar, que ellos tengan el registro del INVIMA (si lo requieren), que no estén vencidos y que estén almacenados en las condiciones pertinentes.
7. GENERALIDADES: PROCESOS PRIORITARIOS.							
Estándar: Si se ofrecen servicios de asistencia técnica o de capacitación en salud ocupacional relacionados tanto con higiene y seguridad industrial (atención al ambiente laboral) como con ergonomía, medicina del trabajo, psicología ocupacional, etc., (atención a las personas) están escritos los procedimientos para brindar tales servicios.							
COD	CRITERIO	C	NC	NA	NV	OBSERVACIONES	MODO DE VERIFICACIÓN
7.1.	Si se ofrecen servicios de asistencia técnica en salud ocupacional, hay guías, incluidas las oficiales del Ministerio de la Protección Social (GATI), o procedimientos escritos para prestar tales servicios.						Solicitar el Formulario de Inscripción en el Registro Especial de IPSSO y el portafolio de servicios de la entidad; verificar si los servicios de asistencia técnica que se declararon son los que se ofrecen en el portafolio y, luego, verificar si, para ellos, hay guías o procedimientos escritos.
7.2.	Si se ofrecen servicios de capacitación relacionados con la atención al ambiente laboral o con la atención a las personas, hay guías específicas escritas para ejecutar los planes correspondientes. Tales guías definen, como mínimo, los objetivos, la metodología didáctica aplicable a adultos (por ejemplo talleres, solución de casos prácticos y reales, dinámicas de grupo, etc.), la población objeto, los resultados esperados, las ayudas didácticas requeridas y los instrumentos de evaluación de la actividad.						Solicitar el Formulario de Inscripción en el Registro Especial de IPSSO y el portafolio de servicios de la entidad; verificar si los servicios de capacitación que se declararon son los que se ofrecen en el portafolio y, luego, verificar si, para ellos, hay guías escritas y si éstas tienen los contenidos referidos en el criterio.
7.3.	Se evalúa la satisfacción de los asistentes a los programas de capacitación.						Solicitar los instrumentos o formatos para evaluar la satisfacción de los asistentes a los programas de capacitación; solicitar la lista de los programas que se han llevado a cabo y verificar, para una muestra de ellos, si se aplicaron los instrumentos referidos y si están elaborados los informes en los que se analizan los datos correspondientes.
Estándar: Si se prestan servicios que implican la atención directa a los trabajadores, diferentes a los que son exclusivamente de apoyo diagnóstico, están escritas las guías de atención integral, los protocolos y los procesos para prestar tales servicios.							
COD	CRITERIO	C	NC	NA	NV	OBSERVACIONES	MODO DE VERIFICACIÓN
7.4.	Si se prestan los servicios que se mencionan en el estándar, hay guías de atención integral en salud ocupacional, incluidas las oficiales del Ministerio de la Protección Social (GATI), para las patologías que constituyen las diez (10) primeras causas de consulta, o para las patologías oficialmente reportadas.						Solicitar los reportes estadísticos de morbilidad para los últimos seis (6) meses; revisar la lista oficial de las primeras causas de enfermedad profesional reportadas por el Ministerio de la Protección Social y, luego, solicitar las guías de atención de la IPSSO y verificar que ellas correspondan a las enfermedades identificadas en los dos listados.
7.5.	Están escritas, para todas las disciplinas que prestan atención directa a los trabajadores, las pautas o los protocolos para ejecutar los procedimientos asociados con la prestación, tales						Solicitar el Formulario de Inscripción en el Registro Especial de IPSSO, así como el portafolio de servicios; verificar si los servicios que se declararon de atención directa a los trabajadores, son los mismos que se ofrecen en el portafolio

	como los procesos para acceder a la consulta, practicar pruebas clínicas, practicar exámenes de diferente naturaleza, aplicar medicamentos, etc.						y luego, solicitar para cada disciplina, los procedimientos asociados con la prestación.
7.6.	Las personas responsables de aplicar los procedimientos, las guías de atención y los protocolos para la atención directa a los trabajadores, incluidas las que están en entrenamiento, conocen tales documentos.						Solicitar los documentos en los que se comprueba que las personas recibieron una copia de los documentos relacionados, o asistieron a las reuniones en las que se hizo la difusión correspondiente.
7.7.	La IPSSO verifica que las guías de atención integral, los protocolos y las técnicas se apliquen según lo estipulado.						Solicitar los reportes, para los seis (6) últimos meses, del proceso que adelanta la IPSSO para verificar si se aplican las guías, las técnicas y los protocolos.
7.8.	Hay un procedimiento escrito para remitir a los usuarios que requieran atención complementaria.						Solicitar el procedimiento respectivo.
Estándar: Si se prestan servicios que implican la asistencia directa a los trabajadores, diferentes a los que son exclusivamente de apoyo diagnóstico, están escritos los procesos que garanticen que cada usuario tiene una historia clínica única, que de cada atención queda un registro adecuado y que el manejo de dicho expediente se ajusta a disposiciones técnicas que garantizan la seguridad e integridad del documento y la confidencialidad de los datos.							
COD	CRITERIO	C	NC	NA	NV	OBSERVACIONES	MODO DE VERIFICACIÓN
7.9.	Si se prestan servicios que implican la asistencia directa a los trabajadores, diferentes a los que son exclusivamente de apoyo diagnóstico, hay un procedimiento escrito que determina que cada persona que se atiende en la IPSSO, tenga una historia clínica única, y que cada vez que un profesional de la salud le preste un servicio, deje consignados, en forma completa, legible e identificable, los datos relativos al estado de salud y al servicio que le brindó, el diagnóstico y las decisiones que tomó. Además, el procedimiento estipula que cuando la atención la brinda un médico, él está obligado a registrar o actualizar los datos relativos a los antecedentes ocupacionales del trabajador; a revisar, cuando sea necesario, los registros de otros profesionales para establecer la relación de causalidad; a dejar constancia de esa revisión y a consignar el análisis que hace sobre la relación de causalidad entre la patología y las condiciones de trabajo.						Solicitar el procedimiento mencionado y verificar si cumple lo que se exige en el criterio.
7.10.	Los médicos cumplen, en lo que respecta al punto anterior, el procedimiento relativo a las historias clínicas.						Verificar, en una muestra aleatoria del veinte por ciento (20%) de las consultas del mes anterior, si se cumple lo pertinente en el cien por ciento por ciento (100%) de los casos. Evaluar por lo menos cincuenta (50) consultas, así haya que tomar las de varios meses.
7.11.	Hay una norma escrita que establece, para manejar técnicamente las historias clínicas: a- que la custodia de ellas es responsabilidad del médico o de la IPS y que a la empresa sólo se remiten los conceptos que, sobre aptitud laboral, emita el médico a la cabeza del equipo de salud; en ese sentido, la norma estipula que por ningún motivo la historia clínica se remite a la empresa, para salvaguardar así la confidencialidad del acto profesional en salud y para respetar el derecho a la intimidad que le asiste al trabajador; b- la obligación de marcarlas con los datos necesarios para identificar, sin riesgo de error, las personas a las que pertenecen; c- que las condiciones de conservación deben garantizar la seguridad y la integridad de ellas; d- la obligación que tienen quienes legítimamente acceden a las historias, de guardar absoluta reserva sobre los datos que contienen; e- la obligación de conservar el documento por lo menos cuarenta (40) años cuando hay antecedentes ocupacionales de exposición a agentes cancerígenos o veinte (20) años para el resto de casos, y f- la obligación de llevar un registro de la entrada y la salida de las historias del archivo.						Solicitar la norma referida y verificar si cumple lo que se exige en el criterio.
7.12.	Las historias clínicas están archivadas en el debido orden que les corresponde según la metodología aplicada por la IPS, en un espacio cuyo acceso está permitido sólo a las personas de esa área.						En el archivo de historias clínicas verificar si hay barreras que impidan el acceso libre de personas ajenas al área y si hay pautas y avisos relativos a esa restricción. Luego, solicitar la relación de las personas atendidas en el último mes y verificar, por lo menos para treinta (30) historias, si ellas están archivadas en el lugar indicado.
7.13.	Si se utilizan medios electrónicos para elaborar y conservar los registros clínicos, hay una norma escrita que estipula que los documentos de soporte						Solicitar la norma referida y verificar si cumple lo que se exige en el criterio, en caso de que se utilicen medios electrónicos.

	se guarden con las debidas medidas de seguridad y confidencialidad, y que los programas, los equipos y la operación de ellos, estén provistos de mecanismos de seguridad, con niveles de acceso controlados, según las normas de archivística vigentes, que impidan que los datos sean conocidos por quienes no tienen derecho a ello.						
7.14.	Hay y se aplica un procedimiento escrito de auditoría para verificar si las pautas para diligenciar y manejar las historias clínicas, se cumplen.						Solicitar el procedimiento, así como los reportes, para los seis (6) últimos meses, de la verificación del cumplimiento de las pautas de manejo y diligenciamiento de los registros clínicos.
Estándar: La IPSSO tiene establecidos los mecanismos básicos para garantizar condiciones de seguridad en el proceso de prestación de los servicios, y para hacer el seguimiento de la calidad de la atención que se brinda.							
COD	CRITERIO	C	NC	NA	NV	OBSERVACIONES	MODO DE VERIFICACIÓN
7.15.	Hay un Manual de Bioseguridad de la IPSSO, documento que está disponible en cada servicio.						Solicitar el Manual de Bioseguridad y verificar si está disponible en todos los servicios.
7.16.	La IPS verifica si las pautas del Manual de Bioseguridad se aplican según lo estipulado.						Solicitar los reportes, para los últimos tres (3) meses, relativos al proceso de verificación de la aplicación de las pautas del Manual de Bioseguridad.
7.17.	Está escrito, según la reglamentación expedida por el Ministerio de la Protección Social, el Programa de Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud Ocupacional y Riesgos Profesionales (PAC-SORP).						Solicitar el Programa de Auditoría referido.
7.18.	El PAC-SORP se ejecuta de acuerdo con lo establecido.						Solicitar el cronograma del PAC y, para los últimos tres (3) meses verificar, mediante los reportes correspondientes, si se ejecutaron las actividades programadas.
7.19.	Si la IPSSO presta servicios que implican la asistencia directa a los trabajadores, diferentes a los que son exclusivamente de apoyo diagnóstico, están conformados y funcionan por lo menos una vez cada dos (2) meses, los siguientes comités técnicos: Técnico Científico, Calidad y Auditoría, Historias Clínicas y Vigilancia Epidemiológica. Si la IPSSO presta sólo servicios de apoyo diagnóstico, están conformados y funcionan, por lo menos una vez cada dos (2) meses, el Comité de Calidad y Auditoría.						Solicitar las actas de constitución de cada uno de los comités, así como las de las reuniones periódicas y verificar si se reúnen por lo menos una vez cada dos (2) meses.
7.20.	Si la IPSSO presta servicios que implican la asistencia directa a los trabajadores, diferentes a los que son exclusivamente de apoyo diagnóstico, están definidos los indicadores y se hace la medición y la evaluación relativa, como mínimo, a las siguientes variables: calidad de los registros clínicos, respuesta a las quejas, eventos adversos, morbilidad y satisfacción de los usuarios. Si la IPSSO presta sólo servicios de apoyo diagnóstico, se hace la medición y la evaluación relativa, como mínimo, a la variable eventos adversos y satisfacción de los usuarios.						Solicitar los formatos de registro de los procesos de medición, así como los informes, para los últimos seis (6) meses, en los que se presentan los resultados de la medición de las variables mencionadas en el criterio.
7.21.	Si la IPSSO presta sólo servicios de atención al ambiente laboral, están conformados y funcionan por lo menos una vez cada dos (2) meses, los siguientes comités técnicos: Técnico Científico y Calidad.						Solicitar las actas de constitución de cada uno de los comités, así como las de las reuniones periódicas y verificar si se reúnen por lo menos una vez cada dos (2) meses.
7.22.	Si la IPSSO presta sólo servicios de atención al ambiente laboral, están definidos los indicadores y se hace la medición y la evaluación relativa a las siguientes variables: calidad de los registros, eventos adversos y satisfacción de los usuarios.						Solicitar los formatos de registro de los procesos de medición, así como los informes, para los últimos seis (6) meses, en los que se presentan los resultados de la medición de las variables mencionadas en el criterio.
8. SERVICIOS DE ATENCIÓN AL AMBIENTE LABORAL: HIGIENE INDUSTRIAL DE CAMPO.							
Estándar: Si la IPSSO presta servicios de higiene industrial de campo, tiene los profesionales, la infraestructura, la dotación y los procesos definidos para garantizar la calidad de la gestión.							
COD	CRITERIO	C	NC	NA	NV	OBSERVACIONES	MODO DE VERIFICACIÓN
8.1.	El servicio lo presta un ingeniero con postgrado en higiene industrial o un ingeniero de higiene industrial o un profesional en salud ocupacional o un tecnólogo en higiene y seguridad industrial o un tecnólogo en seguridad e higiene ocupacional con título formal expedido por una institución educativa debidamente reconocida por el Estado. En caso de estudios en el exterior, el título está convalidado por el Ministerio de Educación.						Solicitar las hojas de vida de las personas que atienden el servicio de higiene industrial de campo, y, mediante los soportes respectivos, verificar si cumplen el criterio.
8.2.	Hay un área exclusiva para almacenar los equipos.						Verificar, mediante observación directa, si se cumple el criterio.

8.3.	Si la IPSSO presta uno o varios de los servicios correspondientes en higiene de campo, tiene disponible el o los equipos principales respectivos con los equipos auxiliares: -sonómetro, analizadores de frecuencia y calibrador; -equipo para medir vibraciones; -equipo para medir temperaturas extremas; -higrómetro; -psicrómetro; -equipo para medir radiaciones no ionizantes (ultravioleta e infrarrojos), y radiofrecuencias; -equipo para medir radiaciones ionizantes; -equipo para medir niveles de iluminación; -equipo para muestreo directo de gases y vapores; -equipo para muestreo directo de aerosoles sólidos y líquidos; -equipo para recolectar material particulado; - balanza; -una nevera exclusivamente destinada a la conservación de muestras y de materiales si ello es necesario.						Solicitar el Formulario de Inscripción en el Registro Especial de IPSSO e identificar los servicios para los cuales se declaró que se cumplían los estándares mínimos; luego, verificar si están disponibles los equipos correspondientes, bien sea porque son de propiedad de la IPSSO, o porque hay un contrato que así lo garantice.
8.4.	Están escritos los procedimientos para identificar los agentes de riesgo, y ellos están acordes con normas técnicas nacionales o internacionales para tomar muestras.						Solicitar los procedimientos respectivos, así como las normas técnicas nacionales o internacionales con base en las cuales se hace la toma de muestras.
8.5.	El número de muestras definido para cada estudio, obedece a un análisis estadístico de la exposición.						Solicitar el procedimiento para realizar el análisis estadístico que permita definir el número de muestras, la estrategia de muestreo, el número de muestras blanco, el tiempo de muestreo y solicitar los instrumentos por medio de los cuales se verifica si se cumple el procedimiento.
8.6.	El muestreo se ajusta a la estrategia diseñada según el procedimiento establecido y las características del agente objeto del estudio.						Solicitar los reportes de los estudios realizados en el mes anterior y evaluar, en los instrumentos de verificación, si el muestreo se ajustó a lo definido.
8.7.	Se aplica un procedimiento, durante el trabajo de campo, para: preparar los equipos e instrumentos de recolección según los agentes de riesgo; calibrar los equipos antes y después del muestreo; exponer el numero representativo de muestras blanco; controlar el tiempo de muestreo; manejar las muestras recolectadas en forma segura (cadena de custodia), y garantizar que el profesional que toma las muestras no se exponga a riesgos.						Solicitar el procedimiento respectivo; solicitar la relación de los procesos de toma de muestras ejecutados en el último bimestre y, para un mínimo de treinta (30) procesos o para el total si el número es menor, verificar, mediante los registros en los instrumentos, si se cumplió el procedimiento.
8.8.	La IPSSO verifica que se cumplan los procedimientos técnicos para tomar muestras.						Solicitar los reportes, para el último año, relativos al cumplimiento del procedimiento para tomar muestras.
8.9.	Está escrito el procedimiento técnico para remitir y trasladar las muestras y, en él, la cadena de custodia incluye las normas relativas a protección contra la luz, temperatura, humedad y tiempo máximo de almacenamiento.						Solicitar el procedimiento respectivo y verificar si cumple lo que se exige en el criterio.
8.10.	Los reportes de laboratorio incluyen el análisis de los resultados, la comparación con valores de referencia y el establecimiento de prioridades; orientan a tomar decisiones que garanticen que el evento sea visto, por el responsable de las acciones en la empresa, en forma integral en términos de lo ambiental y lo biológico, y están firmados por el responsable.						Solicitar los informes oficiales emitidos por el laboratorio en el último trimestre y verificar, en una muestra aleatoria de por lo menos el 10%, si ellos contienen el análisis de los resultados, la comparación de las concentraciones con el Valor Limite Permisible (VLP/ACGIH) y si se identifican las prioridades en términos de los niveles de riesgo. Verificar, igualmente, si los reportes están firmados por el responsable del área.
8.11.	Hay un sistema de información para conservar los resultados de las mediciones de los diferentes factores de riesgo estudiados.						Verificar si hay, como mínimo, una base de datos o un sistema básico de conservación de los resultados de los estudios realizados.
8.12.	La IPSSO suministra, al responsable del trabajo de campo, la ropa y los elementos de protección personal apropiados y acordes con el tipo de muestreo que se va a realizar.						Solicitar los documentos en los que hay evidencia de que para tomar muestras, el encargado del muestreo de campo recibió los elementos de protección según el tipo de riesgo que se evaluaría.
8.13.	Hay un procedimiento escrito para manejar y hacer la disposición final de desechos y de residuos de agentes peligrosos, que incluye la contratación de un servicio especializado para tal fin.						Solicitar el procedimiento respectivo y verificar si incluye la contratación de un servicio especializado. Solicitar el contrato pertinente con el servicio especializado.
9. SERVICIOS DE ATENCIÓN AL AMBIENTE LABORAL: HIGIENE ANALÍTICA-							
Estándar: Si la IPSSO presta servicios de higiene analítica y de análisis de muestras biológicas para determinación de bio-marcadores, tiene los profesionales, la infraestructura, la dotación y los procesos definidos para garantizar la calidad de la gestión.							
COD	CRITERIO	C	NC	NA	NV	OBSERVACIONES	MODO DE VERIFICACIÓN

9.1.	El servicio lo presta un ingeniero químico o un químico con título formal expedido por una institución educativa debidamente reconocida por el Estado. En caso de estudios en el exterior, el título está convalidado por el Ministerio de Educación.					Solicitar las hojas de vida de las personas que atienden el servicio de higiene industrial analítica, y mediante los soportes respectivos, verificar si cumplen lo que se exige en el criterio.
9.2.	Hay áreas exclusivas para practicar pruebas analíticas, almacenar insumos y reactivos, preparar muestras y lavar el instrumental.					Verificar, mediante observación directa, si se cumple el criterio.
9.3.	Los equipos están ubicados y montados según las especificaciones técnicas recomendadas por los fabricantes.					Verificar, mediante observación directa y con base en los manuales y en las recomendaciones de los fabricantes, si se cumple lo exigido en el criterio.
9.4.	Se hace el control de las condiciones de ventilación, iluminación, humedad y temperatura del laboratorio.					Solicitar los registros mediante los cuales se verifica si se hace el control de las variables mencionadas.
9.5.	Si la IPSSO presta uno o varios de los servicios correspondientes en higiene analítica, tiene disponibles el o los equipos principales respectivos: - Balanza analítica (la cual esta ubicada en una zona técnicamente adecuada para usarla); - equipo para hacer análisis de gases, por cromatografía; - equipo para hacer análisis por espectroscopia de absorción atómica; - equipo para análisis por difracción de rayos X; - equipo para hacer análisis de muestras por microscopia óptica o electrónica; - equipo para hacer análisis de muestras por espectroscopia infrarroja.					Solicitar el Formulario de Inscripción en el Registro Especial de IPSSO e identificar los servicios para los cuales se declaró que se cumplían los estándares mínimos; luego, verificar si están disponibles los equipos correspondientes, bien sea porque son de propiedad de la IPSSO, o porque hay un contrato que así lo garantice
9.6.	Hay los equipos y los implementos auxiliares generales y específicos para cada equipo principal, necesarios para hacer las determinaciones.					Solicitar la lista de equipos principales previamente confrontada con el Formulario de Inscripción en el Registro Especial de IPSSO y, para cada equipo principal, verificar si hay los equipos auxiliares según las instrucciones del fabricante.
9.7.	Los equipos de análisis se someten a los procesos de calibración interna, de acuerdo con el uso y según las recomendaciones del fabricante.					Solicitar las hojas de vida de los equipos y verificar si se han llevado a cabo las actividades de calibración interna de los equipos que requieran esa calibración.
9.8.	Hay una norma que dispone los criterios técnicos para aceptar, según la cadena de custodia, muestras ambientales o biológicas que requieren análisis. El procedimiento incluye la obligación de informar al remitente de la muestra, sobre las condiciones técnicas que debe tener en cuenta para la recolección, la conservación y la remisión.					Solicitar la norma respectiva y verificar si ella cumple lo que se exigen en el criterio.
9.9.	La IPSSO aplica, según lo dispuesto en ella, la norma para aceptar muestras para análisis.					Solicitar los registros del proceso de verificación de las condiciones de las muestras que se aceptan.
9.10.	Hay un procedimiento escrito para procesar y preparar muestras ambientales o biológicas.					Solicitar el procedimiento respectivo.
9.11.	Se conservan muestras para análisis posteriores (contra-muestra), de acuerdo con criterios técnicos específicos y según el tipo y las condiciones físicas de la muestra.					Solicitar la relación de las muestras analizadas en el mes anterior y verificar si el laboratorio conserva muestras en calidad de contra-muestra, según criterios técnicos establecidos.
9.12.	Se emplean métodos analíticos de referencia (NIOSH, OSHA, ASTM) o métodos validados y publicados por entidades gubernamentales.					Solicitar las técnicas analíticas que utiliza el laboratorio y verificar si corresponden a normas nacionales o internacionales.
9.13.	Se repiten las determinaciones en las contra-muestras.					Solicitar la relación de las muestras analizadas en el mes anterior y verificar si, para ellas, hay resultados de las determinaciones practicadas en las contra-muestras.
9.14.	La IPSSO verifica si se cumplen los procedimientos técnicos para analizar las muestras.					Solicitar los reportes que constituyen la evidencia de que se hace la verificación correspondiente.
9.15.	En los informes se indica el método empleado, el número de muestras analizadas y los valores encontrados, y ellos están firmados por el responsable del laboratorio o del análisis.					Solicitar los informes oficiales emitidos por el laboratorio en el último trimestre y verificar, en una muestra aleatoria de por lo menos el 10%, si ellos contienen el análisis de los resultados, la comparación de concentraciones con el Valor Limite Permisible (VLP/ACGIH) y si se identifican las prioridades en términos de los niveles de riesgo. Verificar, igualmente, si los reportes están firmados por el responsable del laboratorio o del análisis.
9.16.	Hay un sistema de información para conservar los resultados de las mediciones de las diferentes muestras estudiadas.					Verificar si hay, como mínimo, una base de datos o un sistema básico de conservación de los resultados de los estudios realizados.
9.17.	El laboratorio usa materiales de referencia certificados y hace un control interno de calidad para los que no lo son.					Verificar si el laboratorio emplea materiales de referencia certificados y, para los materiales que no cuentan con certificaciones, solicitar los reportes de los procesos de control de calidad que realiza el laboratorio.
9.18.	El laboratorio forma parte de programas de control de calidad de redes de laboratorios (inter-laboratorios).					Solicitar la inscripción, y los reportes de los procesos de calidad a los cuales se somete el laboratorio.

9.19.	Hay un procedimiento para manejar y hacer la disposición final de desechos y de residuos de agentes peligrosos, que incluye la contratación de un servicio especializado para tal fin.						Solicitar el procedimiento respectivo e, igualmente, el contrato con el servicio especializado.
9.20.	Hay un manual de seguridad para regular la labor y el comportamiento de las personas del laboratorio, diseñado según los riesgos generales que presenta un laboratorio de análisis y los riesgos específicos de la entidad, en relación con gases, vapores, reactivos, vidriería y equipos principales y auxiliares.						Solicitar el manual y verificar si cumple lo que se exige en el criterio.
9.21.	Los técnicos del laboratorio emplean ropa resistente a ácidos y a álcalis.						Mediante observación directa, verificar si los técnicos usan ropa resistente a ácidos y a álcalis.
9.22.	Hay una norma que determina que el lavado de la ropa de las personas del laboratorio se hace técnicamente, bien sea por medios propios o contratados, que ese proceso es de responsabilidad exclusiva de la entidad.						Si las personas del laboratorio usan ropa reutilizable, solicitar la norma y verificar si cumple lo que se exige en el criterio.
9.23.	Los técnicos tienen a su disposición elementos de protección individual acordes con el riesgo potencial.						Verificar, mediante observación directa, si los técnicos tienen los elementos referidos.
9.24.	Hay ducha, lavaojos, extintor y botiquín de primeros auxilios dentro de las instalaciones del laboratorio.						Verificar, mediante observación directa, si la IPSSO cumple lo que se exige en el criterio.
10. SERVICIOS DE ATENCIÓN AL AMBIENTE: HIGIENE INDUSTRIAL DE CONTROL.							
Estándar: Si la IPSSO presta servicios de higiene industrial de control, tiene los profesionales, la infraestructura, la dotación y los procesos definidos para garantizar la calidad de la gestión.							
COD	CRITERIO	C	NC	NA	NV	OBSERVACIONES	MODO DE VERIFICACIÓN
10.1.	Si la IPSSO diseña mecanismos de control para riesgos físicos o químicos, el servicio lo presta un ingeniero con postgrado en higiene industrial o un ingeniero de higiene industrial o un profesional en salud ocupacional con postgrado en higiene industrial con título formal expedido por una institución educativa debidamente reconocida por el Estado. En caso de estudios en el exterior, el título está convalidado por el Ministerio de Educación.						Solicitar las hojas de vida de las personas que atienden el servicio de higiene industrial de control para riesgos químicos o físicos, y mediante los soportes respectivos verificar si cumplen lo que se exige en el criterio.
10.2.	Cuando la IPSSO diseña e instala un sistema de control de riesgos, entrega un plan de revisiones y mantenimiento.						Solicitar la relación de los sistemas de control que se diseñaron e instalaron en el último año y verificar si la empresa recibió el plan correspondiente.
10.3.	La IPSSO verifica la eficacia de los sistemas de control que diseña e instala.						Solicitar la relación de los sistemas de control que se diseñaron e instalaron en el último año y verificar si se comprobó la eficacia del sistema por medio de mediciones previas y posteriores del riesgo objeto del control.
10.4.	El proceso de fabricación y montaje de los sistemas de control que se diseñaron, tiene el aval de responsable del diseño.						Solicitar la relación de los sistemas de control que se diseñaron e instalaron en el último año y verificar, mediante los documentos respectivos, si el responsable del diseño avaló el proceso de fabricación y montaje del sistema.
11. SERVICIOS DE ATENCIÓN AL AMBIENTE LABORAL: SEGURIDAD INDUSTRIAL.							
Estándar: Si la IPSSO presta servicios de seguridad industrial tiene los profesionales, la infraestructura, la dotación y los procesos definidos para garantizar la calidad de la gestión.							
COD	CRITERIO	C	NC	NA	NV	OBSERVACIONES	MODO DE VERIFICACIÓN
11.1.	El servicio de identificación y evaluación de riesgos de seguridad lo presta un profesional en salud ocupacional o un profesional con postgrado en higiene y seguridad industrial o en salud ocupacional o un tecnólogo en seguridad e higiene ocupacional o un técnico en salud ocupacional y seguridad industrial con título formal expedido por una institución educativa debidamente reconocida por el Estado. En caso de estudios en el exterior, el título está convalidado por el Ministerio de Educación. El responsable del servicio es un ingeniero con postgrado en salud ocupacional.						Solicitar las hojas de vida de las personas que atienden el servicio de seguridad industrial, y verificar, mediante los soportes respectivos, si la IPSSO cumple lo que se exige en el criterio.
11.2.	Hay un área exclusiva para almacenar los equipos.						Verificar, mediante observación directa, si se cumple lo que se exige en el criterio.
11.3.	Si la IPSSO presta uno o varios de los servicios correspondientes en seguridad industrial, tiene disponibles el o los equipos principales respectivos:						Solicitar el Formulario de Descripción en el Registro Especial de IPSSO e identificar los servicios para los cuales se declaró que se cumplían los estándares mínimos; luego, verificar si están disponibles los equipos correspondientes, bien sea porque son de propiedad de la IPSSO, o porque hay un contrato que así lo garantice
	- explosímetro;						
	-medidor de oxígeno para el monitoreo de concentraciones atmosféricas;						
	- medidor de tensión para energía eléctrica.						

11.4.	Están escritos, según normas técnicas nacionales o internacionales (Norma NFPA o equivalentes), los procedimientos para identificar peligros y evaluar riesgos mecánicos (maquinas, equipos y herramientas), eléctricos, de incendio o explosión, locativos, y atmósferas con deficiencia de oxígeno.					Solicitar los procedimientos respectivos.
11.5.	Los informes o reportes técnicos incluyen la valoración por grado de peligrosidad, el análisis de resultados y la formulación de recomendaciones para el control y están firmados por el profesional responsable.					Solicitar los informes del último semestre y verificar si cumplen lo exigido en el criterio.
11.6.	Hay un sistema de información para conservar los resultados de los diferentes factores de riesgo identificados y evaluados.					Verificar si hay, como mínimo, una base de datos o un sistema básico de conservación de los resultados de los estudios realizados.
11.7.	Si la IPSSO diseña mecanismos de control para riesgos de seguridad, el servicio lo presta un ingeniero con postgrado en higiene y seguridad industrial o un ingeniero higienista o un ingeniero en seguridad o un ingeniero con postgrado en salud ocupacional con título formal expedido por una institución educativa debidamente reconocida por el Estado. En caso de estudios en el exterior, el título está convalidado por el Ministerio de Educación.					Solicitar las hojas de vida de las personas que atienden el servicio de diseño de mecanismos de control para riesgos de seguridad, y verificar, mediante los soportes respectivos, si la IPSSO cumple lo que se exige en el criterio.
11.8.	Cuando se diseña e instala un sistema de control de riesgos de seguridad, se entrega un plan de revisiones y mantenimiento.					Solicitar la relación de los sistemas de control que se diseñaron e instalaron en el último año y verificar si la empresa recibió el plan correspondiente.
11.9.	La IPSSO verifica la eficacia de los sistemas de control de riesgos de seguridad que diseña e instala.					Solicitar la relación de los sistemas de control que se diseñaron e instalaron en el último año y verificar si se comprobó la eficacia del sistema por medio de mediciones previas y posteriores del riesgo objeto del control.
11.10.	El proceso de fabricación y montaje de los sistemas de control que se diseñaron, tiene el aval de responsable del diseño.					Solicitar la relación de los sistemas de control que se diseñaron e instalaron en el último año y verificar, mediante los documentos respectivos, si el responsable del diseño avaló el proceso de fabricación y montaje del sistema.
11.11.	Hay un procedimiento escrito para garantizar que se apliquen principios técnicos cuando se recomienda el uso de elementos de protección individual o personal, que incluye el mantenimiento y la reposición de los elementos.					Solicitar los procedimientos respectivos y verificar si están definidos los principios técnicos y la forma de aplicarlos en el proceso de selección.
12. SERVICIOS DE ATENCIÓN AL AMBIENTE LABORAL: SEGURIDAD INDUSTRIAL - PLANES DE EMERGENCIA -						
Estándar: Si la IPSSO presta asistencia técnica para el diseño de planes de emergencia, tiene los procesos necesarios para garantizar la calidad de la gestión.						
COD	CRITERIO	C	NC	NA	NV	OBSERVACIONES
12.1.	Hay procedimientos escritos para realizar estudios de vulnerabilidad; los procedimientos incluyen las metodologías para evaluar los diferentes escenarios que puedan desencadenar emergencias.					Solicitar los procedimientos y verificar si contienen la metodología para evaluar los escenarios que pueden desencadenar emergencias.
12.2.	Hay procedimientos escritos para asesorar a las empresas en la selección del sistema alerta-alarma, de brigadistas y para realizar simulacros.					Solicitar los procedimientos a los que se hace referencia en el criterio.
13. SERVICIOS DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS: MEDICINA DEL TRABAJO.						
Estándar: Si la IPSSO presta servicios de atención a las personas en el área de medicina del trabajo y de medicina laboral, tiene los profesionales, la infraestructura, la dotación y los procesos definidos para garantizar la calidad de la gestión.						
COD	CRITERIO	C	NC	NA	NV	OBSERVACIONES
13.1.	La atención en medicina del trabajo está a cargo de un médico con estudios de postgrado en salud ocupacional o en administración o gerencia en salud ocupacional o en medicina del trabajo, con títulos formales expedidos por una institución educativa debidamente reconocida por el Estado. En caso de estudios en el exterior, el título está convalidado por el Ministerio de Educación.					Solicitar las hojas de vida de las personas que atienden el servicio de medicina del trabajo y verificar, mediante los soportes respectivos, si cumplen lo que se exigen en el criterio.
13.2.	La atención en medicina laboral está a cargo de un médico con estudios de postgrado en salud ocupacional o en medicina del trabajo, con títulos formales expedidos por una institución educativa debidamente reconocida por el Estado. En caso de estudios en el exterior, el título está convalidado por el Ministerio de Educación.					Solicitar las hojas de vida de las personas que atienden el servicio de medicina laboral y verificar, mediante los soportes respectivos, si cumplen lo que se exigen en el criterio.
13.3.	El área de consulta está en un ambiente físico exclusivo y delimitado.					Verificar, mediante observación directa, si la IPSSO cumple lo que se exige en el criterio.
13.4.	En el área de consulta hay unidad sanitaria independiente para cada sexo.					Verificar, mediante observación directa, si la IPSSO cumple lo que se exige en el criterio.
13.5.	La atención se brinda en un consultorio cerrado, que tiene ambientes delimitados para la entrevista y para el examen y lavamanos.					Verificar, mediante observación directa, si la IPSSO cumple lo que se exige en el criterio.

13.6.	El consultorio tiene, como mínimo, los siguientes elementos: camilla, tallímetro, tensiómetro, fonendoscopio, negatoscopio, equipo de órganos de los sentidos, martillo de reflejos, carta de Snellen, diapasón y balanza de pie. Además, si se ofrece el servicio de dermatología ocupacional, hay disponibilidad del set de pruebas epicutáneas.					Verificar, mediante observación directa, si la IPSSO cumple lo que se exige en el criterio.
13.7.	La evaluación del trabajador en el servicio de medicina del trabajo, tiene en cuenta los antecedentes ocupacionales, la revisión previa de los riesgos del puesto de trabajo respectivo y el resultado del monitoreo ambiental y biológico relacionados.					Solicitar la lista de las consultas realizadas en el último mes y para un mínimo de veinte (20) trabajadores atendidos, solicitar las historias clínicas correspondientes; luego, verificar, en cada registro, si en la consulta o en los actos clínicos previos y relacionados con ella, se tuvo en cuenta lo que se exige en el criterio.
13.8.	Los informes o reportes del servicio de medicina del trabajo contienen: el análisis de los resultados; las intervenciones prioritarias que se deben ejecutar, y una recomendación explícita para que el caso sea siempre visto en forma integral por parte del responsable de las acciones en la empresa.					Solicitar la lista de las consultas realizadas en el último mes y para mínimo de veinte (20) trabajadores atendidos (bien sea casos individuales o grupos de trabajadores de una misma empresa), solicitar los reportes de la atención y verificar, en ellos, si contienen lo que se exige en el criterio.
13.9	Hay y funciona un sistema de información para conservar los resultados de las evaluaciones de medicina del trabajo o de medicina laboral, el cual opera con base en la 10ª Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE 10).					Solicitar la estructura del sistema de información, así como los reportes de los últimos seis (6) meses y verificar si están elaborados con base en la CIE 10.
13.10	Hay un procedimiento escrito para determinar el origen de los eventos en salud y para calificar la pérdida de la capacidad laboral. Dicho procedimiento implica: que se elabore un resumen de los hechos, de los antecedentes y del resultado de las evaluaciones; que se elabore una relación de los documentos que soportan la decisión y las apreciaciones del médico; que se registre el proceso de aplicación de las Tablas del Manual Único de Calificación de Invalidez y que se defina y registre el resultado del estudio del origen de la enfermedad profesional, así como los elementos de causalidad que determinan la calificación.					Solicitar el procedimiento respectivo y verificar si cumple lo que se exige en el criterio.

14. SERVICIOS DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS: PSICOLOGÍA OCUPACIONAL.

Estándar: Si la IPSSO presta servicios de atención a las personas para la identificación, evaluación y control de riesgos psicosociales en el trabajo, tiene los profesionales, la infraestructura, la dotación y los procesos definidos para garantizar la calidad de la gestión.

COD	CRITERIO	C	NC	NA	NV	OBSERVACIONES	MODO DE VERIFICACIÓN
14.1.	La atención está a cargo de un psicólogo con título formal expedido por una institución educativa debidamente reconocida por el Estado. En caso de estudios en el exterior, el título está convalidado por el Ministerio de Educación. El responsable del servicio es un psicólogo con estudios de postgrado en salud ocupacional pero, en los lugares del país en los que no haya profesionales con la especialización solicitada, el responsable debe ser un psicólogo con entrenamiento certificado de, por lo menos, cien (100) horas en riesgos psicosociales.						Solicitar las hojas de vida de los profesionales que atienden el servicio de psicología ocupacional y del responsable del mismo y, mediante los soportes respectivos, verificar si cumplen lo que se exige en el criterio.
14.2.	El área de consulta está en un ambiente físico exclusivo y delimitado.						Verificar, mediante observación directa, si la IPSSO cumple lo que se exige en el criterio.
14.3.	En el área de consulta hay unidad sanitaria independiente para cada sexo.						Verificar, mediante observación directa, si la IPSSO cumple lo que se exige en el criterio.
14.4.	La atención se brinda en un consultorio cerrado.						Verificar, mediante observación directa, si la IPSSO cumple lo que se exige en el criterio.
14.5.	Hay un procedimiento escrito para identificar, evaluar, priorizar, intervenir y hacer seguimiento de los factores de riesgo psicosocial.						Solicitar el procedimiento al que se hace referencia en el criterio.
14.6.	Si se ofrece el servicio de psicofisiología, están disponibles los siguientes equipos: reaccionómetro, tremómetro, dexterímetro y aestesímetro de tres puntos.						Verificar, mediante observación directa, si la IPSSO cumple lo que se exige en el criterio.
14.7.	Está definido el procedimiento para implantar el "Protocolo para la Determinación del Origen de las Patologías Derivadas del Estrés" elaborado por el Ministerio de la Protección Social.						Solicitar el procedimiento respectivo.
14.8.	Los informes o reportes del servicio de psicopsicología del trabajo contienen: el análisis de los resultados; las intervenciones prioritarias que se deben ejecutar, y una recomendación explícita para que el caso sea siempre visto en forma integral por parte del responsable de las acciones en la empresa.						Solicitar la lista de las consultas realizadas en el último semestre y para un mínimo de veinte (20) trabajadores atendidos (bien sea casos individuales o grupos de trabajadores de una misma empresa), solicitar los reportes de la atención y verificar, en ellos, si contienen lo pertinente.

15. SERVICIO DE ERGONOMÍA OCUPACIONAL.							
Estándar: Si la IPSSO presta servicios de ergonomía ocupacional, tiene los profesionales, la infraestructura, la dotación y los procesos definidos para garantizar la calidad de la gestión.							
COD	CRITERIO	C	NC	NA	NV	OBSERVACIONES	MODO DE VERIFICACIÓN
15.1.	La atención está a cargo de un profesional con estudios de postgrado en ergonomía, con títulos formales expedidos por una institución educativa debidamente reconocida por el Estado. En caso de estudios en el exterior, el título está convalidado por el Ministerio de Educación. En los lugares del país en los que no hay profesionales con la especialización solicitada, el servicio lo puede prestar un profesional especialista en salud ocupacional.						Solicitar las hojas de vida de los profesionales que atienden el servicio de ergonomía ocupacional y, mediante los soportes respectivos, verificar si cumplen lo que se exige en el criterio.
15.2.	La IPSSO dispone de los siguientes equipos: cámara fotográfica, cámara de video, metro, antropómetro (grilla antropométrica), goniómetros, dinamómetros, cronómetro, pulsímetro, balanza de pie.						Verificar, mediante observación directa, si la IPSSO cumple lo que se exige en el criterio.
15.3.	Hay un procedimiento escrito para identificar, evaluar, priorizar, intervenir y hacer seguimiento de los riesgos asociados a factores ergonómicos.						Solicitar el procedimiento respectivo.
15.4.	Los informes o reportes del servicio de ergonomía ocupacional contienen: el análisis de los resultados; las intervenciones prioritarias que se deben ejecutar, y una recomendación explícita para que el caso sea siempre visto en forma integral por parte del responsable de las acciones en la empresa, y están firmados por quien hizo el estudio.						Solicitar la lista de las atenciones brindadas en el último semestre y para un mínimo de veinte (20) trabajadores atendidos (bien sea casos individuales o grupos de trabajadores de una misma empresa), solicitar copia de los reportes de la atención y verificar si contienen lo que se exige en el criterio.
16. SERVICIOS DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS: ENFERMERÍA OCUPACIONAL.							
Estándar: Si la IPSSO presta servicios de atención a las personas en el área de enfermería ocupacional, tiene los profesionales, la infraestructura, la dotación y los procesos definidos para garantizar la calidad de la gestión.							
COD	CRITERIO	C	NC	NA	NV	OBSERVACIONES	MODO DE VERIFICACIÓN
16.1.	La atención está a cargo de un profesional de la enfermería con título formal expedido por una institución educativa debidamente reconocida por el Estado. En caso de estudios en el exterior, el título está convalidado por el Ministerio de Educación. El responsable del servicio es un profesional de enfermería con postgrado en salud ocupacional pero, en los lugares del país en los que no haya profesionales con la especialización solicitada, el responsable debe ser un profesional en enfermería con entrenamiento certificado de no menos de cien (100) horas en salud ocupacional.						Solicitar las hojas de vida de los profesionales que atienden el servicio de enfermería ocupacional y del responsable del mismo y verificar, mediante los soportes correspondientes, si cumplen lo que se exige en el criterio.
16.2.	El área de consulta de enfermería ocupacional está en un ambiente físico exclusivo y delimitado.						Verificar, mediante observación directa, si la IPSSO cumple lo que se exige en el criterio.
16.3.	En el área de consulta hay unidad sanitaria independiente para cada sexo.						Verificar, mediante observación directa, si la IPSSO cumple lo que se exige en el criterio.
16.4.	La atención se brinda en un consultorio cerrado.						Verificar, mediante observación directa, si la IPSSO cumple lo que se exige en el criterio.
16.5.	Están escritos los procedimientos, las técnicas, las guías de atención o los protocolos de enfermería ocupacional relativos a los eventos que, con mayor frecuencia, requieren la atención de dicha disciplina.						Solicitar los procedimientos a los que se hace referencia en el criterio.
16.6.	Los informes o reportes del servicio de enfermería ocupacional contienen: el análisis de los resultados; las intervenciones prioritarias que se deben ejecutar, y una recomendación explícita para que el caso sea siempre visto en forma integral por parte del responsable de las acciones en la empresa y están firmados por quien prestó el servicio.						Solicitar la lista de las consultas realizadas en el último trimestre y para un mínimo de veinte (20) trabajadores atendidos (bien sea casos individuales o grupos de trabajadores de una misma empresa), solicitar los reportes de la atención y verificar si contienen lo que se exige en el criterio.
17. SERVICIO DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS: FONOAUDIOLÓGIA OCUPACIONAL.							
Estándar: Si la IPSSO presta servicios de atención a las personas en el área de fonoaudiología ocupacional, tiene los profesionales, la infraestructura, la dotación y los procesos definidos para garantizar la calidad de la gestión.							
COD	CRITERIO	C	NC	NA	NV	OBSERVACIONES	MODO DE VERIFICACIÓN
17.1.	La atención está a cargo de un profesional en fonoaudiología con título formal expedido por una institución educativa debidamente reconocida por el Estado. Si ofrece el servicio de selección y adaptación de audífonos, la atención está a cargo de un profesional en fonoaudiología con especialización en audiología. En caso de estudios en el exterior, el título está convalidado por el						Solicitar las hojas de vida de los profesionales que atienden el servicio de fonoaudiología ocupacional y del responsable del mismo y verificar, mediante los soportes respectivos, si cumplen lo que se exige en el criterio.

	Ministerio de Educación. El responsable del servicio es un profesional en fonoaudiología, con postgrado en salud ocupacional pero, en los lugares del país en los que no haya profesionales con la especialización solicitada, el responsable debe ser un profesional en fonoaudiología con entrenamiento certificado de por lo menos cien (100) horas en salud ocupacional.						
17.2.	El área de atención está en un ambiente físico exclusivo y delimitado.						Verificar, mediante observación directa, si la IPSSO cumple lo que se exige en el criterio.
17.3.	En el área de atención hay unidad sanitaria independiente para cada sexo.						Verificar, mediante observación directa, si la IPSSO cumple lo que se exige en el criterio.
17.4.	La atención se brinda en un ambiente cerrado.						Verificar, mediante observación directa, si la IPSSO cumple lo que se exige en el criterio.
17.5.	En el área de atención hay los siguientes equipos para audiología: otoscopio, audiómetro, cabina insonorizada con certificado vigente de sonoamortiguación, y los siguientes para evaluación de voz: espejo de Glatzer y laringoscopio indirecto.						Verificar, mediante observación directa, si la IPSSO cumple lo que se exige en el criterio.
17.6.	Hay un procedimiento escrito para hacer las distintas evaluaciones o intervenciones relativas a los servicios que se prestan.						Solicitar el procedimiento al que se hace referencia en el criterio.
17.7.	Los informes o reportes del servicio de fonoaudiología contienen la correlación clínica respectiva y el análisis de los hallazgos, y están firmados por el profesional que realizó el examen o el procedimiento.						Solicitar la lista de las atenciones brindadas en el último mes y para un mínimo de veinte (20) trabajadores atendidos (bien sea casos individuales o grupos de trabajadores de una misma empresa), solicitar los reportes de la atención y verificar si contienen lo que se exige en el criterio.
18. OPTOMETRÍA OCUPACIONAL.							
Estándar: Si la IPSSO presta servicios de optometría ocupacional, tiene los profesionales, la infraestructura, la dotación y los procesos definidos para garantizar la calidad de la gestión.							
COD	CRITERIO	C	NC	NA	NV	OBSERVACIONES	MODO DE VERIFICACIÓN
18.1.	La atención está a cargo de un profesional en optometría con título formal expedido por una institución educativa debidamente reconocida por el Estado. En caso de estudios en el exterior, el título está convalidado por el Ministerio de Educación. El responsable del servicio es un profesional en optometría con postgrado en salud ocupacional pero, en los lugares del país en los que no haya profesionales con la especialización solicitada, el responsable debe ser un optómetra con entrenamiento certificado de por lo menos cien (100) horas en salud ocupacional.						Solicitar las hojas de vida de los profesionales que atienden el servicio de optometría ocupacional y del responsable del mismo y, mediante los soportes respectivos, verificar si cumplen lo que se exige en el criterio.
18.2.	El área de consulta está en un ambiente físico exclusivo y delimitado.						Verificar, mediante observación directa, si la IPSSO cumple lo que se exige en el criterio.
18.3.	En el área de consulta hay unidad sanitaria independiente para cada sexo.						Verificar, mediante observación directa, si la IPSSO cumple lo que se exige en el criterio.
18.4.	La atención se brinda en un consultorio cerrado que tiene las dimensiones que se establecen en la Resolución 4445/96, o en las normas que la modifiquen, adiciones o sustituyan.						Verificar, mediante observación directa, si la IPSSO cumple lo que se exige en el criterio.
18.5.	En el consultorio hay los siguientes equipos: – equipo para determinar estereopsis o visión de profundidad; – equipo básico de refracción con estuche de diagnóstico con oftalmoscopio directo y retinoscopio, cajas de pruebas o forofter y/o reglas de esquioscopia, montura de pruebas, reglilla milimetrada, set de prismas sueltos; queratómetro y lensómetro; – pruebas desaturadas para valorar visión cromática (discromatopsias); – visiómetro; – optotipos con sistema de retroiluminación para visión lejana. – instrumento para valorar el campo visual.						Verificar, mediante observación directa, si la IPSSO cumple lo que se exige en el criterio.
18.6.	Hay un procedimiento escrito para hacer las distintas evaluaciones o intervenciones relativas a la atención en salud visual del trabajador.						Solicitar el procedimiento al que se hace referencia en el criterio.
18.7.	Los informes o reportes del servicio de optometría contienen la correlación clínica respectiva y el análisis de los hallazgos, y están firmados por el profesional que realiza el procedimiento.						Solicitar la lista de las consultas realizadas en el último trimestre y para un mínimo de veinte (20) trabajadores atendidos (bien sea casos individuales o grupos de trabajadores de una misma empresa), solicitar los reportes de la atención y verificar si contienen lo que se exige en el criterio.

19. SERVICIOS DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS: REHABILITACIÓN PROFESIONAL.							
Estándar: Si la IPSSO presta servicios de atención a las personas en el área de rehabilitación profesional y reincorporación ocupacional de los trabajadores, tiene los profesionales, la infraestructura, la dotación y los procesos definidos para garantizar la calidad de la gestión.							
COD	CRITERIO	C	NC	NA	NV	OBSERVACIONES	MODO DE VERIFICACIÓN
19.1.	La atención está a cargo de un equipo básico integrado, como mínimo, por: médico fisiatra, psicólogo, terapeuta ocupacional o terapeuta física y trabajador social, con títulos formales expedidos por una institución educativa debidamente reconocida por el Estado. En caso de estudios en el exterior, el título está convalidado por el Ministerio de Educación.						Solicitar las hojas de vida de los profesionales que atienden el servicio de rehabilitación profesional y, mediante los soportes respectivos, verificar si cumplen lo que se exige en el criterio.
19.2.	En el área de atención, hay unidad sanitaria acondicionada para el uso de personas con discapacidad.						Verificar, mediante observación directa, si la IPSSO cumple lo que se exige en el criterio.
19.3.	El modelo de atención en rehabilitación profesional, está definido en un texto que establece las pautas para brindar un servicio integral a los usuarios.						Solicitar el documento que hace explícito el modelo de atención.
19.4.	Al evaluar a un usuario que ingresa al programa, y al definir el plan de rehabilitación profesional al cual se someterá, se tiene en cuenta la siguiente información: resumen de la historia clínica y de los resultados de las pruebas de diagnóstico; cargo que desempeña el trabajador; tiempo de servicio y tipo de vinculación laboral, nivel educativo, responsabilidad económica (es o no cabeza de familia); antecedentes clínicos y ocupacionales; diagnóstico clínico definitivo; diagnóstico y pronóstico funcional; información general del entorno y expectativas del trabajador frente al proceso de rehabilitación y al desempeño ocupacional en el futuro.						Solicitar los registros de las evaluaciones hechas en el último semestre y, sobre un número mínimo de veinte (20) casos, verificar si se cumple lo que se exige en el criterio.
19.5.	Está escrito el procedimiento para brindar la asistencia para la reincorporación y la reconversión a la ocupación, del trabajador con discapacidad.						Solicitar el procedimiento respectivo.
19.6.	Dispone de un área, propia o alquilada, dotada para desarrollar las acciones de readaptación o reconversión a la ocupación del trabajador con discapacidad (talleres o escenarios de formación en nuevas habilidades).						Hacer observación directa y verificar si se cumple lo que se exige en el criterio, o solicitar la minuta de los contratos con las entidades que disponen de las áreas, talleres o escenarios de formación. Así mismo, solicitar la evidencia de la disponibilidad de medio de transporte hacia y desde el sitio de formación.
19.7.	Está escrito el procedimiento para que, en cooperación con las ARP, se asesore a la persona con discapacidad, en la búsqueda de ocupación, o se le brinde asesoría para desarrollar otras alternativas ocupacionales.						Solicitar el procedimiento respectivo.
19.8.	La IPSSO hace el seguimiento de la evolución del usuario, y evalúa si se alcanzaron los objetivos y las metas que se plantearon, y remite a la ARP el reporte de los resultados del seguimiento.						Solicitar la lista de las personas atendidas en el último semestre y para un mínimo de veinte (20) trabajadores con discapacidad y rehabilitados, solicitar los reportes de la atención y verificar si contienen lo que se exige en el criterio y si se remitieron a la ARP.
20. SERVICIO EXTRAMURAL: UNIDAD MÓVIL.							
Estándar: Si la IPSSO presta el servicio de salud ocupacional extramural, tiene los profesionales, la infraestructura, la dotación y los procesos definidos para garantizar la calidad de la gestión.							
COD	CRITERIO	C	NC	NA	NV	OBSERVACIONES	MODO DE VERIFICACIÓN
20.1.	Si la IPSSO no presta los servicios de salud ocupacional en una sede propia, es decir, si los servicios que se ofrecen son exclusivamente extramurales, tiene una dirección y un teléfono registrados, en los cuales se puede ubicar al representante legal y se puede solicitar la atención.						Verificar, para el caso, la existencia de los datos referidos.
20.2.	En los servicios que se presten en esta modalidad, hay el mismo recurso humano que se exige para la atención intra-mural.						Solicitar el Formulario de Inscripción en el Registro Especial de IPSSO y, para cada uno de los servicios extramurales declarados, solicitar la relación de las personas responsables de brindar la atención; verificar si las personas vinculadas son las que se exigen para los efectos y, luego, solicitar las hojas de vida de tales personas y verificar si cumplen los requisitos de formación exigidos para la atención intra-mural.
20.3.	Si el servicio extramural se presta en las instalaciones de la empresa contratante, la IPSSO tiene un procedimiento escrito para garantizar que las actividades se realicen en áreas que cumplan los requisitos de infraestructura sanitaria básica que se exigen para la atención intra-mural de las IPSSO, según el tipo de servicio.						Solicitar el procedimiento respectivo.

20.4.	Si el servicio extramural se presta en una unidad móvil, el vehiculo tiene condiciones básicas de privacidad, seguridad y asepsia, y la IPSSO tiene y aplica un procedimiento para garantizar que las actividades se realicen en áreas que cumplan los requisitos de salubridad, de suministro de agua y de energía eléctrica, y de manejo y evacuación adecuada de residuos sólidos y líquidos, que se exigen para la atención intra-mural de las IPSSO, según el tipo de servicio.						Hacer observación directa de la unidad; solicitar el procedimiento respectivo y verificar si cumple lo que se exige en el criterio. Solicitar los reportes resultantes de la verificación de las condiciones en las que se prestaron los servicios extramurales para los últimos seis (6) meses.
20.5.	Para prestar el servicio extramural, la IPSSO tiene la dotación, los procesos y los procedimientos de control y de verificación que se exigen para la atención intra-mural de cada uno de los servicios de salud ocupacional.						Solicitar el portafolio de servicios extramurales y, para cada uno de ellos, hacer la verificación correspondiente, utilizando las pautas que se establecen en este Manual para la atención intra-mural.

DOCUMENTO DE TRABAJO

ANEXO	
FICHA TÉCNICA DE LOS INDICADORES PARA LA GESTIÓN DE LAS IPSSO	
INDICADOR NÚMERO 1.	
NOMBRE:	Calidad de los registros clínicos.
DEFINICIÓN OPERACIONAL:	Número de eventos atendidos por el profesional "X" en el período "Z", para los cuales elaboró un registro clínico completo, legible e identificable / Total de eventos atendidos por el profesional "X" en el período "Z" X 100.
FUENTES DE INFORMACIÓN:	- Base de datos de los eventos de atención clínica. - Registros clínicos.
FORMATOS DE REGISTRO:	- Formato de registro que contiene, como mínimo, el nombre del trabajador, el número de identificación, la fecha de la atención, el profesional responsable de la atención, el tipo de atención, ítems del registro clínico (CUMPLE – NO CUMPLE para cada uno), registro clínico de calidad (SI – NO), responsable de la evaluación.
PERIODICIDAD:	Mensual. Consolidado trimestral y anual.
VIGENCIA:	Permanente.
RESPONSABLE:	Jefe de cada servicio clínico de la IPSSO.
INDICADOR NÚMERO 2.	
NOMBRE:	Calidad de los registros de los procesos de atención al ambiente laboral.
DEFINICIÓN OPERACIONAL:	Número de eventos atendidos por el profesional "X" en el período "Z", para los cuales elaboró un registro que cumple las pautas técnicas definidas para el mismo / Total de eventos atendidos por el profesional "X" en el período "Z" X 100.
FUENTES DE INFORMACIÓN:	- Base de datos de los servicios de atención al ambiente laboral prestados por la IPSSO. - Registros de los servicios prestados.
FORMATOS DE REGISTRO:	- Formato de registro que contiene, como mínimo, el nombre de la empresa, el Número de Identificación Tributaria (NIT), la fecha del servicio, el tipo de servicio, el profesional responsable de la atención, ítems del registro (CUMPLE – NO CUMPLE para cada uno), registro de calidad (SI – NO), responsable de la evaluación.
PERIODICIDAD:	Mensual. Consolidado trimestral y anual.
VIGENCIA:	Permanente.
RESPONSABLE:	Jefe de cada servicio de atención al ambiente laboral de la IPSSO.
INDICADOR NÚMERO 3.	
NOMBRE:	Eventos adversos.
DEFINICIÓN OPERACIONAL:	Número de eventos adversos en el período "Z" (Cifra absoluta, discriminada por tipo de servicio). Nota: Se entiende por evento adverso todo hecho inesperado, no determinado por el tipo de servicio que se está prestando, que produce un daño a una persona, bien sea usuario o colaborador de la Entidad.
FUENTES DE INFORMACIÓN:	Registro de los eventos adversos que se presentaron en la IPSSO.
FORMATOS DE REGISTRO:	Formato de registro que contiene, como mínimo, el nombre de la persona afectada, el documento de identidad, la fecha del evento, el servicio en el que se presentó.
PERIODICIDAD:	Mensual. Consolidado trimestral y anual.
VIGENCIA:	Permanente.
RESPONSABLE:	Jefe de cada servicio de la IPSSO.
INDICADOR NÚMERO 4.	
NOMBRE:	Oportunidad en la respuesta a las quejas presentadas por las empresas y por los usuarios.
DEFINICIÓN OPERACIONAL:	Número de quejas presentadas en el período "Z", contestadas en un tiempo "t" / Total de quejas presentadas en el período "Z" x 100. Valores de t: t ₁ hasta 5 días hábiles t ₂ más de 5 hasta 15 días hábiles t ₃ más de 15 hasta 30 días hábiles t ₄ más de 30 hasta 60 días hábiles t ₅ más de 60 días hábiles
FUENTES DE INFORMACIÓN:	Registro de las quejas presentadas contra la IPSSO.
FORMATOS DE REGISTRO:	Formato de radicación, que contiene, como mínimo, el nombre de la persona o de la entidad que formula la queja, el documento de identidad o el NIT, la fecha de radicación de la queja y la fecha de respuesta.
PERIODICIDAD:	Mensual. Consolidado trimestral y anual.
VIGENCIA:	Permanente.
RESPONSABLE:	Delegado de la gerencia de la IPSSO.
INDICADOR NÚMERO 5.	
NOMBRE:	Satisfacción de los usuarios con el proceso de atención.
DEFINICIÓN OPERACIONAL:	Número de usuarios encuestados en el período "Z", que manifestaron estar satisfechos con el proceso de atención / Total de usuarios encuestados en el período "Z" x 100.
FUENTES DE INFORMACIÓN:	Encuesta de satisfacción de los usuarios sobre el proceso de atención.
FORMATOS DE REGISTRO:	- Formato de encuesta para usuarios, que contiene preguntas sobre la percepción de la calidad de los servicios prestados en las distintas fases del proceso de atención y unos criterios para calificar la satisfacción. - Formato de consolidación de los datos de la encuesta.
PERIODICIDAD:	Bimestral. Consolidado anual.
VIGENCIA:	Permanente.
RESPONSABLE:	Delegado de la gerencia.

INDICADOR NÚMERO 6.	
NOMBRE:	Satisfacción de los empresarios con el proceso de atención.
DEFINICIÓN OPERACIONAL:	Número de empresarios encuestados en el período "Z", que manifestaron estar satisfechos con el proceso de atención / Total de empresarios encuestados en el período "Z" x 100.
FUENTES DE INFORMACIÓN:	Encuesta de satisfacción de los empresarios sobre el proceso de atención.
FORMATOS DE REGISTRO:	<ul style="list-style-type: none">- Formato de encuesta para empresarios, que contiene preguntas sobre la percepción de la calidad de los servicios prestados en las distintas fases del proceso de atención y unos criterios para calificar la satisfacción.- Formato de consolidación de los datos de la encuesta.
PERIODICIDAD:	Bimestral. Consolidado anual.
VIGENCIA:	Permanente.
RESPONSABLE:	Delegado de la gerencia.

DOCUMENTO DE TRABAJO