

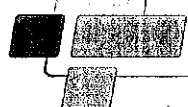
 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CODIGO: ES-GC-M-01-02
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E GESTION DE CALIDAD	VERSION :2
		PÁGINA:1 DE 23 FECHA: 31/05/2017



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SALUD

Subred Integrada de Servicios
de Salud Norte E.S.E

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Norte E.S.E.

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CODIGO: ES-GC-M-01-02
		VERSION :2
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E GESTION DE CALIDAD	PÁGINA:2 DE 23
		FECHA: 31/05/2017

CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN.....	3
2. OBJETIVO GENERAL	3
2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
3. ALCANCE.....	4
4. MARCO CONCEPTUAL.....	4
4.1. MARCO LEGAL.....	4
4.2. MARCO TEÓRICO.....	5
4.2.1. Mapa de Procesos.....	5
4.2.2. Proceso.....	6
4.2.3. Caracterización de Proceso.....	7
4.2.4. Procedimiento.....	7
5. DESARROLLO DEL CONTENIDO	8
5.1. PLATAFORMA ESTRATÉGICA.....	9
5.2. POLÍTICAS INSTITUCIONALES	12
5.3. MAPA DE PROCESOS.....	14
5.4. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	15
5.5. DOCUMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS	16
5.6. SOCIALIZACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN.....	19
6. BIBLIOGRAFIA.....	20

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CODIGO: ES-GC-M-01-02
		VERSION :2
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E GESTION DE CALIDAD	PÁGINA:3 DE 23
		FECHA: 31/05/2017

1. PRESENTACIÓN

A partir de la entrada en vigencia del Acuerdo 641 de 2016 por el cual se efectúa la reorganización del Sector Salud de Bogotá - Distrito Capital, surge una nueva institución, la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE, producto de la fusión de los Hospitales Simón Bolívar III Nivel, Engativá II Nivel, Suba II Nivel, Chapinero I Nivel y Usaquén I Nivel, encargada de la prestación de servicios de salud en todos los niveles de complejidad dentro de las seis localidades del norte del Distrito Capital, a saber: Suba, Engativá, Usaquén, Barrios Unidos, Chapinero y Teusaquillo.

Esta organización en la prestación de servicios de salud responde a la implementación del Modelo Integral de Atención en Salud -MIAS-, que para su aplicación en el Bogotá busca dar respuesta integral e integrada a las necesidades de la población de la Ciudad, disminuyendo las inequidades de salud, manteniendo la salud y disminuyendo las enfermedades y la discapacidad.

De esta manera, dentro de la reorganización de asistencial, administrativa, y financiera de la Institución, se plantea como una de las factores claves de éxito para el cumplimiento de la visión y objetivos trazados en el direccionamiento estratégico, la gestión por procesos, entendida ella como la estructuración ordenada de las actividades en una relación causa efecto al interior de la organización para dar respuesta efectiva y conseguir la satisfacción de todos sus grupos de interés.

A continuación se presenta la organización de la gestión por procesos definida para la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE, con la definición del mapa de procesos y sus procedimientos.

2. OBJETIVO GENERAL

Organizar la gestión por proceso de la Institución de manera coordinada para el cumplimiento de la visión y los objetivos estratégicos definidos.

2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Garantizar el manejo eficiente de los recursos provistos para la realización de actividades de los proceso institucionales.
- Asegurar la estandarización, comprensión, operación y evaluación de la gestión de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E, en procura del cumplimiento de su misión.
- Realizar el análisis de las actividades, tiempos, responsables y controles dentro de prestación de servicios de salud, buscando la satisfacción de los usuarios, servidores, colaboradores y demás grupos e interés.

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO: ES-GC-M-01-02
			VERSION :2
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E GESTION DE CALIDAD		PÁGINA:4 DE 23
			FECHA: 31/05/2017

- Realizar la evaluación de la implementación y estandarización de procedimientos, con miras la mejora continua en la prestación de servicios de salud con calidad, asegurando así un nivel competitivo dentro del marco de la red de prestación de servicios de salud.

3. ALCANCE

Este Manual va dirigido a todos los colaboradores de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E. y se constituye como una guía para el desarrollo de las acciones en cumplimiento de la misión, visión, objetivos institucionales y políticas institucionales.

4. MARCO CONCEPTUAL

4.1. MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia 1991: artículo 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. artículo 269. En las entidades públicas, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley, la cual podrá establecer excepciones y autorizar la contratación de dichos servicios con empresas privadas colombianas.
- Ley 100 de 1993: Artículo. 153. Fundamentos del servicio público Además de los principios generales consagrados en la Constitución política, son reglas del servicio público de salud, rectoras del sistema general de seguridad social en salud las siguientes: Equidad, Obligatoriedad, Protección integral, Libre escogencia, Autonomía de las instituciones, Descentralización administrativa, Participación social, Concertación, Calidad.
- Ley 87 de 1993: Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 872 de 2003: Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.
- Acuerdo Distrital 122 de 2004: Por el cual se adopta en Bogotá, D.C. el sistema de gestión de la calidad creado por la Ley 872 de 2003.
- Decreto Distrital 387 de 2004: Por el cual se reglamenta el Acuerdo 122 de 2004 que adopta en Bogotá, D.C., el Sistema de Gestión de Calidad creado por medio de la Ley 872 de 2003.
- Decreto 4110 de 2004: Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CODIGO: ES-GC-M-01-02
		VERSION :2
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E GESTION DE CALIDAD	PÁGINA:5 DE 23
		FECHA: 31/05/2017

- Ley 962 de 2005: Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Decreto 4485 de 2009: Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
- Decreto 176 de 2010: Por el cual se definen los lineamientos para la conformación articulada de un Sistema Integrado de Gestión en las entidades del Distrito Capital y se asignan unas funciones.
- Ley 1438 de 2011: Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 651 de 2011: Por medio del cual se crean el Sistema Integrado de Gestión Distrital – SIGD y la Comisión Intersectorial del -SIGD-, y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 652 de 2011: Por medio del cual se adopta la Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión para las Entidades y Organismos Distritales.
- Decreto 019 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 943 de 2014 por la cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno MECI.
- Ley 1751 de 2015 por medio del cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.
- Acuerdo 641 de 2016 por medio del cual se efectúa la reorganización del Sector Salud de Bogotá, Distrito Capital, se modifica el Acuerdo 257 de 2006 y se expiden otras disposiciones.

4.2. MARCO TEÓRICO

4.2.1. Mapa de Procesos.

El Mapa de Proceso es definido por la NTDSIG 001:2011, como la representación gráfica de los procesos y la operación de las entidades y organismos distritales. Estos diagramas se clasifican habitualmente en estratégicos o gerenciales, misionales o primarios, de apoyo o soporte, y evaluación o control¹.

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CODIGO: ES-GC-M-01-02
		VERSION :2
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA:6 DE 23
		FECHA: 31/05/2017

En la misma norma se considera necesario para la planificación de los procesos:

- Definir el alcance del Sistema Integrado de Gestión, teniendo en cuenta las funciones asignadas, los procesos, los bienes y servicios ofrecidos, así como las necesidades y expectativas de los grupos de interés.
- Identificar y establecer los procesos necesarios del Sistema Integrado de Gestión y la aplicación de cada uno en la organización.
- Representar los procesos en un mapa de procesos o diagrama de procesos y clasificarlos de acuerdo con su naturaleza.
- Describir los procesos identificados en una caracterización o ficha de procesos.

4.2.2. Proceso

Teniendo en cuenta la Norma Técnica de Calidad NTCGP 1000:2009 define el Proceso como: *“Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados”²*.

Los procesos se clasifican en cuatro grupos a saber:

- Procesos estratégicos: Definen y despliegan las estrategias y objetivos de la organización.
- Procesos misionales o claves: Establecen y añaden valor al cliente o inciden directamente en su satisfacción, adicionalmente componen la cadena del valor, haciendo real el cumplimiento de la misión de la organización.
- Procesos de apoyo: Se encargan de proveer los recursos necesarios para la los procesos estratégicos, misionales, de medición, análisis y mejora.
- Procesos de evaluación: incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia.

La gestión por procesos busca la integración sistemática de las diferentes actividades en la búsqueda del cumplimiento del objetivo misional de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE, para alcanzar la satisfacción de sus diferentes grupos de interés. De esta manera, la interacción de todos los procesos institucionales alrededor de la cadena de valor, permiten una gestión integral y transversal dirigida a la satisfacción del cliente.

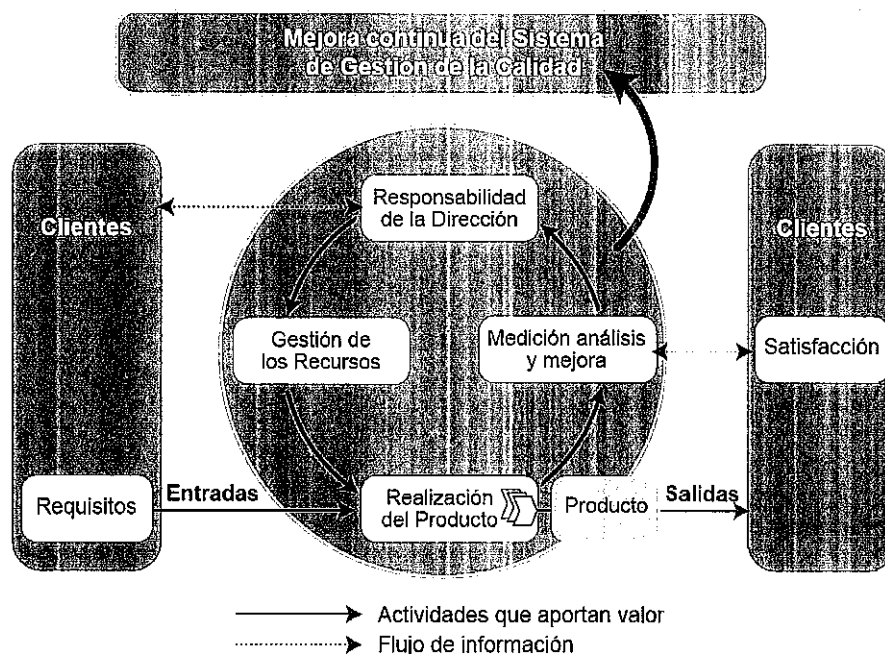
¹ NTDSIG 001:2011 página 27

² NTCGP 1000:2009 Numeral 3.43

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CODIGO: ES-GC-M-01-02
		VERSION :2
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E GESTION DE CALIDAD	PÁGINA:7 DE 23
		FECHA: 31/05/2017

Para la norma ISO 9001:2008, el enfoque basado en procesos mejora la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad implantado en la organización, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Ilustración No. 1 Modelo de un sistema de gestión basado en procesos.



Fuente: ISO 9001:2008

4.2.3. Caracterización de Proceso.

La caracterización permite la Identificación de elementos esenciales necesarios para llevar a cabo el proceso y la definición de las principales características del mismo, facilitando el entendimiento, gestión y el control de sus interrelaciones como parte de un sistema. Al caracterizar el proceso, el líder, clientes, proveedores y el personal que participa de la realización de las actividades, adquieren una visión integral, entienden para qué sirve lo que individualmente se hace en la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.

4.2.4. Procedimiento

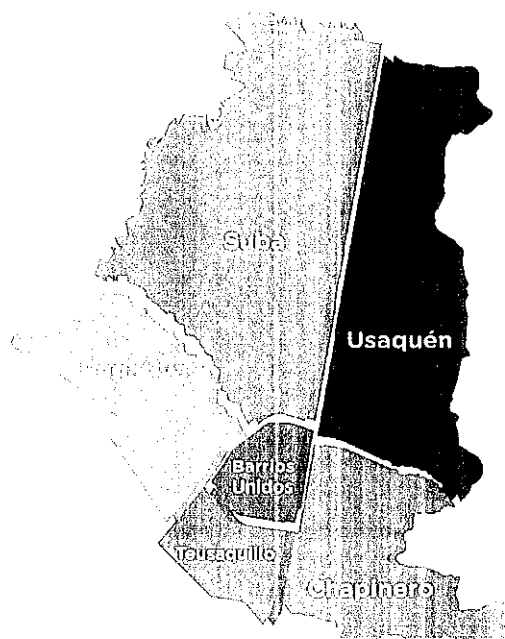
Cada uno de los procesos contiene los procedimientos los cuales describen en forma clara e inconfundible los pasos para iniciar, desarrollar y concluir una serie de actividades secuencialmente establecidas en un proceso, obteniendo como resultado final un producto o un servicio.

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CODIGO: ES-GC-M-01-02
		VERSION :2
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E GESTION DE CALIDAD	PÁGINA:8 DE 23
		FECHA: 31/05/2017

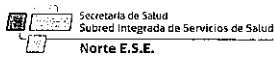
5. DESARROLLO DEL CONTENIDO

La subred Norte cuenta en una oferta de servicios de salud de baja, mediana y alta complejidad que atiende las poblaciones de seis localidades del norte del Distrito Capital, con una población total de 3.114.049 de personas que habitan las localidades de Suba, Engativá, Usaquén, Chapinero, Barrios Unidos y Teusaquillo.

Ilustración No. 2 Localidades de la Subred Norte ESE



De acuerdo al desarrollo de las actividades descritas en la hoja de ruta para la implementación del periodo de transición establecido por el Acuerdo 641 de 2016, la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE, definió su plataforma estratégica, la cual fue aprobada mediante Acuerdo de Junta Directiva No. 022 de 2016.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CODIGO: ES-GC-M-01-02
		VERSION :2
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E GESTION DE CALIDAD	PÁGINA:9 DE 23
		FECHA: 31/05/2017

5.1. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

Misión

Somos una Empresa Social del Estado innovadora y socialmente responsable, que presta servicios de salud integrales y de calidad, con participación activa en la formación de talento humano y desarrollo de la investigación, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de la población.

Visión

En el año 2020 seremos una entidad con reconocimiento a nivel nacional e internacional por su modelo de atención integral, basado en estándares superiores de calidad, con un proceso dinámico en capacitación y formación de talento humano en salud y con desarrollo sostenible de la investigación.

Objetivos

Los fines del nivel estratégico que permiten dar cumplimiento a la visión trazada en el marco de planeación de mediano plazo fueron enmarcados en las perspectivas del balanced scorecard buscando direccionar los esfuerzos de la organización hacia estrategias concretas para la ejecución. De esta manera fueron planteados ocho objetivos, así:

<i>PERSPECTIVA CLIENTE</i>	Formular e implementar un modelo de atención integral que dé respuesta efectiva a las necesidades en salud de la población. Impactar positivamente la satisfacción del cliente interno, externo y sus familias a través de un modelo de atención integral. Participar activamente en formación de talento humano en salud, con desarrollo sostenido de la investigación
<i>PERSPECTIVA FINANCIERA</i>	Lograr equilibrio operacional de la ESE de manera sostenible.
<i>PERSPECTIVA PROCESOS</i>	Adoptar e implementar el modelo de atención integral en salud con enfoque en acreditación y hospital universitario.
<i>PERSPECTIVA DE INNOVACION Y APRENDIZAJE</i>	Desarrollar y fomentar en el talento humano las competencias que faciliten la implementación del modelo de atención integral. Diseñar e implementar un sistema de gestión del

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CODIGO: ES-GC-M-01-02
		VERSION :2
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E GESTION DE CALIDAD	PÁGINA:10 DE 23
		FECHA: 31/05/2017

	conocimiento e innovación. Estimular y apoyar la investigación en los procesos clínicos y administrativos que faciliten el desarrollo de la atención integral en salud
--	---

Principios

Los principios se constituyen en elementos de la cultura de la organización para posicionarse en el margen del contexto donde se desarrolla, convirtiéndose en una ventaja competitiva. De esta forma, los principios definidos para la Subred Norte dentro de la formulación de la plataforma estratégica son:

Respeto: Para la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE, es la consideración de ver todas las personas como fines en sí mismos y nunca como medios. Implica el reconocimiento y la promoción del ejercicio de la autonomía de las personas.

Solidaridad: En la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E, la solidaridad nos permite como personas sentirnos unidos como trabajadores y por consiguiente unidos a quienes se les brinda atención y cuidado; es una condición del ser humano, de forma pues que cuando una persona es solidaria con los demás, mantiene una naturaleza social en el entorno en el que se desarrolla personalmente.

Probidad: La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E, en virtud de la integridad en su accionar, está en total disposición para dar cuenta de los actos y decisiones como servidores públicos ante la sociedad y los organismos de control.

Vocación del servicio: En la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E, trabajamos para ayudar de forma espontánea, es decir adoptar una actitud permanente de colaboración hacia los demás. Lo que nos lleva a dar sin esperar gratificación por nuestro trabajo.

Responsabilidad: Los funcionarios de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E, reflexionamos antes de tomar cualquier decisión, pensando en los resultados y efectos que pueda tener; sentimos y entendemos las necesidades de los demás; reconocemos los errores cometidos y estamos dispuestos a repararlos; para nosotros la responsabilidad es la conciencia acerca de las consecuencias que tienen con todo lo que hacemos o dejamos de hacer sobre nosotros mismos o sobre los demás.

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CODIGO: ES-GC-M-01-02
		VERSION :2
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E GESTION DE CALIDAD	PÁGINA:11 DE 23
		FECHA: 31/05/2017

Valores

Como elementos claves de la organización, los valores recogen las creencias y características para desarrollar en torno a los usuarios de los diferentes procesos que nos permiten asegurar el cumplimiento de los objetivos trazados. Los valores definidos dentro del planteamiento estratégico de la institución son:

Tolerancia: En la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E, tenemos la capacidad de aceptar la diversidad de opinión, social, étnica, cultural y religiosa escuchamos y sabemos aceptar a los demás, valorando las distintas formas de entender y posicionarse en la vida, siempre que no atenten contra los derechos fundamentales de la personas.

Trabajo en equipo: En la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E el trabajo en equipo resulta ser fundamental, radica en saber sumar los talentos individuales, funcionamos como equipo porque todos sus integrantes trabajan en la misma dirección, para conseguir los objetivos y cada miembro del equipo aporta a la entidad todos sus recursos personales para ayudar al logro del objetivo común.

Lealtad: Para los funcionarios de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E, la lealtad consiste en la obediencia de las normas de fidelidad, honor, gratitud y el respeto por las personas, la lealtad es una virtud que se desenvuelve en nuestras conciencias, en el compromiso de defender y de ser fieles a lo que creemos y en quien creemos.

Compromiso: La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., tiene un compromiso con la comunidad de las localidades donde tiene cubrimiento en el cumplimiento de su misión como entidad prestadora de servicios de salud, igualmente debe tener la disposición para colaborar por el beneficio de toda la comunidad de la que forma parte a fin de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Excelencia: La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., debe tener la capacidad para lograr la excelencia a través del ejercicio del cumplimiento de su misión, la clave de esto es adaptarse rápidamente a los cambios, el empoderamiento de los empleados y un fuerte interés por los valores corporativos y la cultura organizacional. La Excelencia Organizacional debe medirse en las dimensiones financiera, la satisfacción de los clientes, operacional y de la estructura de los procesos de gestión.

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CODIGO: ES-GC-M-01-02
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E GESTIÓN DE CALIDAD	VERSION :2
		PÁGINA:12 DE 23 FECHA: 31/05/2017

Ilustración No. 3 Plataforma estratégica



5.2. POLÍTICAS INSTITUCIONALES

Política de prestación de servicios. Implementar un modelo de salud integral, centrado en el paciente y su familia, que comprende actividades de promoción de la salud, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, acorde a las condiciones específicas de la población sin discriminación alguna, con el objetivo de lograr la satisfacción de sus expectativas.

Política de seguridad del paciente. Prestar servicios de salud seguros al usuario y su familia fomentando la cultura de la seguridad, el reporte no punitivo, la identificación y gestión de los riesgos encaminada a prevenir y minimizar la ocurrencia de eventos adversos e incidentes.

Política de humanización del servicio. Brindar un trato humano, cortes y cálido al usuario, su familia y al cliente interno en todos sus procesos; respetando sus derechos, autonomía, privacidad y dignidad, fomentando una comunicación asertiva.

Política docencia servicio e investigación. Formación y actualización de recurso humano en salud, promoviendo la transferencia de conocimiento, la investigación y la adquisición de experiencia con el desarrollo de convenios de docencia – servicio, mediante la alianza estratégica con instituciones de educación superior y en el marco de las políticas nacionales y distritales.

Política de gestión y administración del riesgo. Adoptar mecanismos y acciones necesarias para la gestión integral de sus riesgos, de tal forma que se prevengan o minimice su impacto, para ello adoptará mecanismos que permitan identificar, analizar, valorar, priorizar y administrar los riesgos propios de la operación, acogiendo una autorregulación institucional.

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CODIGO: ES-GC-M-01-02
		VERSION :2
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E GESTION DE CALIDAD	PÁGINA:13 DE 23
		FECHA: 31/05/2017

Política de gestión del talento humano y transformación cultural. Fortalecer y desarrollar las competencias de los colaboradores de la institución, alineando el proyecto de vida personal, con la visión organizacional y de esta manera fomentar la transformación cultural, propiciando ambientes de trabajo sanos y seguros.

Política de responsabilidad social. Desarrollar una gestión socialmente responsable, soportada en sus principios y valores, que contribuya a mejorar el impacto social, económico y ambiental en sus diferentes grupos de interés.

Política de gestión de la tecnología. Gestionar permanentemente la tecnología, mediante un proceso racional de adquisición, mantenimiento, recambio y disposición final, dando respuesta a las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y colaboradores.

Política ambiente físico seguro. Brindar una infraestructura segura y amigable para los usuarios y los colaboradores, garantizando espacios libres de humo, de contaminación visual y auditiva que puedan afectar el desarrollo de las actividades, la atención y salud de los usuarios y de nuestros colaboradores.

Política de gestión documental. Adoptar buenas prácticas en materia de gestión documental, buscando garantizar la preservación de la memoria institucional, la cual es soporte del desarrollo de su función como organización del estado, todo esto enmarcado en el cumplimiento de la normatividad vigente relacionada y en concordancia con el plan de desarrollo institucional.

Política de gestión ambiental. Prevenir la contaminación y disminuir los impactos ambientales generados en el desarrollo de todos sus procesos, buscando la mejora continua, mediante el uso eficiente de sus recursos, la responsabilidad social y el desarrollo de los programas ambientales; dando cumplimiento constante a los objetivos, metas y a la normatividad ambiental vigente.

Política de gestión de la información y comunicaciones. Gestionar la información como un activo valioso que se desarrollará integralmente, garantizando la confiabilidad, veracidad, transparencia y seguridad de la misma, permitiendo la toma de decisiones basada en el análisis de datos en todos los niveles y generando una comunicación asertiva dentro de la organización.

Política de calidad y mejoramiento continuo. Gestionar el mejoramiento continuo y sostenible de los procesos institucionales, centrados en el paciente, la familia y el cliente interno, en forma efectiva y eficiente basados, en estándares superiores de calidad.

Política de referenciación. Realizar ejercicios sistemáticos de comparación con las mejores prácticas del sector y otros sectores que aporten innovación, incorporando aquellas estrategias que generen valor agregado a los procesos institucionales y mejoren la prestación del servicio.

Política de administración del riesgo de lavado de activos y la financiación de terrorismo (SARLAFT). Colaborar armónicamente con las demás Entidades del Estado en la generación de procedimientos de prevención y detección del Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo que

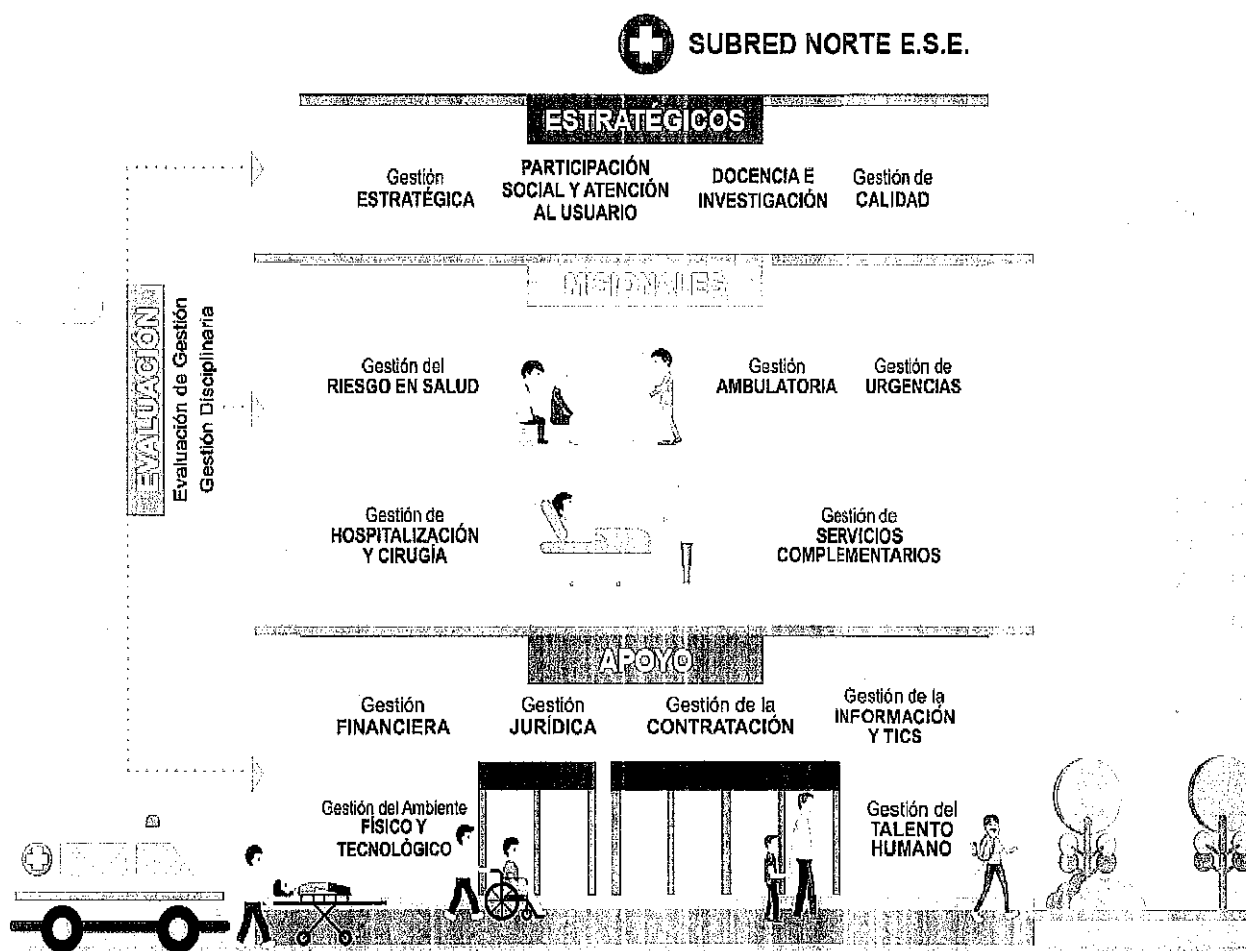
 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO: ES-GC-M-01-02
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E GESTION DE CALIDAD		VERSION :2
			PÁGINA:14 DE 23 FECHA: 31/05/2017

permitan establecer una metodología de medición, evaluación y control del riesgo inherente al Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

5.3. MAPA DE PROCESOS

El mapa de procesos fue diseñado con el objetivo de cumplir la cadena de valor de la institución y relaciona las actividades organizadas en cuatro macroprocesos –estratégico, misional, apoyo y evaluación-, con la definición de 17 procesos en ellos distribuidos como se ilustra a continuación.

Ilustración No. 4 Mapa de procesos
Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE



 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CODIGO: ES-GC-M-01-02
		VERSION :2
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E GESTION DE CALIDAD	PÁGINA:15 DE 23
		FECHA: 31/05/2017

5.4. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

La caracterización describe en detalle los elementos necesarios para el desarrollo de un proceso, facilitando el entendimiento, gestión y control de las interrelaciones como parte de un sistema de gestión.

En este orden de ideas, mediante un trabajo conjunto en cabeza de cada líder de proceso y el acompañamiento técnico de Planeación y Calidad se llevó a cabo la caracterización de cada uno de ellos, realizando la representación gráfica de los mismos, con el fin de contar con una guía para su mejor comprensión, conocimiento y ejecución, en las que se incluye los elementos de proveedores, entradas, actividades, salidas, clientes, responsables, documentos, registros aplicables y gestión del riesgo, en el formato CL-F-04-01. Anexo No. 1

Macroproceso Estratégico

El Macroproceso estratégico se enfoca en las definir las políticas, estrategias y líneas de acción generales para la el direccionamiento de la entidad. De acuerdo a la anterior, se definieron en la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE, dentro de este grupo cuatro procesos, así:

○ Gestión estratégica
○ Participación social y atención al usuario
○ Docencia e investigación
○ Gestión de calidad

Macroproceso Misional

El macroproceso misional se centra en generar valor durante el proceso de atención a nuestros usuarios, incidiendo directamente en su satisfacción. Para este efecto se definieron cinco procesos con sus correspondientes procedimientos, así:

○ Gestión del riesgo en salud
○ Gestión ambulatoria
○ Gestión de urgencias
○ Gestión de hospitalización y cirugía
○ Gestión de servicios complementarios

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CODIGO: ES-GC-M-01-02
		VERSION :2
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E GESTION DE CALIDAD	PÁGINA:16 DE 23
		FECHA: 31/05/2017

Macroproceso Apoyo

En el macroproceso de apoyo se enmarcan las actividades relacionadas con la entrega a los diferentes procesos de los recursos necesarios en cuanto a personas, maquinaria y materia prima, para poder generar el valor agregado y la satisfacción del usuario. La Subred Norte ESE definió seis procesos, así:

☐ Gestión financiera
☐ Gestión de la contratación
☐ Gestión jurídica
☐ Gestión de la información y TICS
☐ Gestión del ambiente físico y tecnológico
☐ Gestión del talento humano

Macroproceso Evaluación

El grupo de procesos de evaluación permite generar los controles y mejoras al sistema de gestión. Los procesos definidos para ello, fueron dos, así:

☐ Evaluación de gestión
☐ Gestión disciplinaria

5.5. DOCUMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

A partir de la definición de los procesos y su caracterización, se identificaron las actividades secuenciales para la estructuración de procedimientos con el fin de actuar bajo condiciones estandarizadas que permitan el seguimiento y control en búsqueda de la mejora continua, para ello se normalizó el formato CL-F-05-0. Anexo No. 2.

Los procedimientos definidos en cada uno de las caracterizaciones de los 17 procesos institucionales, conforman el listado maestro de 65 procedimientos que hacen parte de la gestión de la Subred Integrada de servicios de Salud Norte ESE.

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CODIGO: ES-GC-M-01-02
		VERSION :2
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E GESTION DE CALIDAD	PÁGINA:17 DE 23
		FECHA: 31/05/2017

MACROPROCESO	PROCESOS	PROCEDIMIENTO
ESTRATÉGICOS	GESTION ESTRATEGICA	Direccionamiento estratégico
		Gestión de Proyectos y Convenios
		Planificación Operativa
		Revisión por la Dirección
		Gestión Comercial
		Gestión de la Comunicación
		Administración del riesgo
	PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO	Atención al Usuario y acceso a los servicios
		Gestión de la voz del Usuario
		Gestión de Participación Social y Comunitaria
	DOCENCIA E INVESTIGACIÓN	Gestión de la Investigación en Salud
		Gestión Docencia - Servicios
	GESTIÓN DE CALIDAD	Gestión del Sistema Único de Habilitación.
		Gestión de la Mejora Institucional
		Gestión de la Información para la Calidad
		Normalización y Regulación Documental

MACROPROCESO	PROCESOS	PROCEDIMIENTO
MISIONALES	GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD	Vigilancia en salud pública
		Vigilancia sanitaria y ambiental
		Gestión de programas
		Acciones colectivas e individuales en Espacios
		Gestión Intersectorial
		Protección específica y detección temprana
	GESTIÓN AMBULATORIA	Atención Ambulatoria
	GESTIÓN DE URGENCIAS	Valoración y clasificación de Urgencias
		Atención Integral de Urgencias
		Traslado de pacientes
	GESTIÓN DE HOSPITALIZACIÓN Y CIRUGIA	Gestión Hospitalaria
		Gestión Obstétrica
		Gestión Quirúrgica
	GESTIÓN DE COMPLEMENTARIOS	Gestión de Laboratorio
		Gestión de patología

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CODIGO: ES-GC-M-01-02
		VERSION :2
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E GESTION DE CALIDAD	PÁGINA:18 DE 23
		FECHA: 31/05/2017

		Gestión de Imágenes Diagnosticas
		Gestión de atención Domiciliaria
		Gestión del Servicio Farmacéutico
		Gestión de Rehabilitación

MACROPROCESO	PROCESOS	PROCEDIMIENTO
APOYO	GESTION FINANCIERA	Planeación Financiera
		Gestión de Ingreso
		Ejecución de gastos
		Gestión y desarrollo de la información de costos
		Procesamiento y Análisis de la Información financiera
	GESTION JURIDICA	Defensa jurídica Judicial y extrajudicial
		Asesoría jurídica
		Control de legalidad de Actos administrativos
	GESTION DE LA CONTRATACION	Contratación de Bienes y Servicios
		Ordenes de Prestación de Servicios
	GESTION DE LA INFORMACION Y TICS	Gestión documental
		Identificación y obtención de fuentes y datos
		Alimentación, almacenamiento y respaldo de datos
		Transformación y verificación de datos
		Salida y Entrega de información
		Administración de software y hardware
	GESTION DEL AMBIENTE FISICO Y TECNOLOGICO	Mantenimiento Preventivo y Correctivo de la Infraestructura y equipo industrial
		Servicios Generales y parque automotor
		Almacén y Suministros
		Gestión Ambiental
		Mantenimiento y soporte Biomédico
		Gestión de Activos fijos e Inventarios
	GESTION DEL TALENTO HUMANO	Identificación, selección y reclutamiento del talento humano
		Administración del Talento humano
		Mejoramiento de la calidad de vida del talento humano
		Fortalecimiento de competencias laborales y comportamentales

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CODIGO: ES-GC-M-01-02
		VERSION :2
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E GESTION DE CALIDAD	PÁGINA:19 DE 23
		FECHA: 31/05/2017

MACROPROCESO	PROCESOS	PROCEDIMIENTO
EVALUACION	EVALUACIÓN DE GESTIÓN	Auditoría Interna
		Evaluación y Seguimiento
	GESTIÓN DISCIPLINARIA	Procedimiento Ordinario
		Procedimiento verbal Disciplinario

5.6. SOCIALIZACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN.

La socialización y despliegue del Manual de Procesos y Procedimientos de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE, se realiza a través de estrategias de comunicación, así:

- Link en intranet - Gestión documental.
- Publicación en página WEB – Link Transparencia
- Divulgación en piezas comunicativas
- Socialización por correo electrónico a líderes de proceso.
- Jornadas de inducción y reinducción

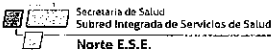
La implementación es responsabilidad del líder de cada proceso y su grupo de trabajo, así como la definición de cambios y su oficialización siguiendo el procedimiento de control documental.

La evaluación del cumplimiento de los procesos y procedimientos lo realizará cada uno de los líderes, de acuerdo el ejercicio de autocontrol y las evaluaciones estarán a cargo de los procesos de Calidad y Evaluación de gestión.

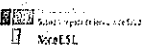
 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CODIGO: ES-GC-M-01-02
		VERSION :2
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E GESTION DE CALIDAD	PÁGINA:20 DE 23
		FECHA: 31/05/2017

6. BIBLIOGRAFIA

- Concejo de Bogotá. Acuerdo Número 641 6 de abril de 2016.
- Mallar, Miguel Ángel. Visión de futuro ISSN 1668-8708 Vis. futuro vol.13 no.1 Artículo La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente versión impresa Miguel. 2010.
- Martínez, M. Aurora, Cegarra N. Juan Gabriel. Gestión por proceso de negocio. Madrid – España 2014.
- Norma técnica de Calidad en la gestión pública NTCGP 1000:2009
- Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión para las entidades y organismos distritales.
- Rey, P. Domingo. Gestión por procesos.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CODIGO: ES-GC-M-01-02
		VERSION :2
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E GESTION DE CALIDAD	PÁGINA:21 DE 23
		FECHA: 31/05/2017

ANEXO No. 1
CARACTERIZACIÓN DE PROCESO - FORMATO CL-F-04-01

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		CODIGO: CL-F-04-01
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E CAUSAS		VERSION 1
			PÁGINA: 1 DE 1 FECHA: 26/10/2016
OBJETIVO DEL PROCESO:			
INDICADORES:			
ESTANDAR DE ACREDITACION ASOCIADO:			
POLÍTICAS, ESTRATEGIAS Y DE OPERACIÓN:			
ESTRATEGIAS: • Política Prestación de Servicios y Docencia; • Política Humanización del Servicio; • Política Seguridad de Pacientes; • Política Sistema Integrado de Gestión; • Política Gestión de Calidad; • Política Subistema de Responsabilidad Social (IRS); • Política Gestión Financiera; • Política de Comunicaciones;			
DE OPERACIÓN: • Política Subistema Único de Acreditación; • Política Subistema Control Interno; • Política Subistema Gestión Documental y Archivo (SIGA); • Política Subistema Gestión de Seguridad de la Información (SGSI); • Política Subistema de Seguridad y Salud Ocupacional (SSO); • Política Subistema de Gestión Ambiental (SGA);			
OBJETIVOS ESTRATEGICOS:			
PROVEEDOR INTERNO Y/O EXTERNO	ENTRADA(S) INsumos	ACTIVIDADES GENERALES DE TRANSFORMACIÓN	SALIDA(S)
		 1- Actividad 1: 1301	
		 2- Actividad 2: 1302	
		 3- Actividad 3: 1303	
		 4- Actividad 4: 1304	
PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS:			
ACTIVIDADES DE INFORMACIÓN:			
RECURSOS:			
RECURSOS HUMANOS:	RECURSOS FISICOS:	RECURSOS TECNOLOGICOS:	RECURSOS FINANCIEROS:
NUMERO DEL INDICADOR:	CLASIFICACIÓN (Ejecución, asistencia, etc.):	FORMULA:	REQUISITOS NORMATIVOS INTERNOS Y EXTERNOS:
CONTROL DE CAMBIOS:			
REVISIÓN Y APROBACIÓN:			
Nombre: Cargo:	Nombre: Cargo:	Nombre: Cargo:	Nombre: Cargo:

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CODIGO: ES-GC-M-01-02 VERSION :2
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E GESTION DE CALIDAD	PÁGINA:22 DE 23 FECHA: 31/05/2017

ANEXO No. 2
DOCUMENTACIÓN PROCEDIMIENTO FORMATO CL-F-05-0

 GOBIERNO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS DE SALUD Norte E.S.E.	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		CÓDIGO: CL-F-05-01
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. CAJAHUARI		VERSION: 1 PAGINA: 1 DE 1 FECHA: 26/10/2016
PROCESO		OBJETIVO	
ALCANCE			
DEFINICIONES		NORMATIVIDAD RELACIONADA	
RECOMENDACIONES GENERALES EN LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES			
Aspectos Seguridad de la Información (control de riesgos de seguridad de la información):			
Aspectos Gestión del Riesgo Ocupacional (control de riesgos laborales):			
Aspectos Impactos ambientales (control de aspectos ambientales):			
Aspectos Gestión Documental:			
Aspectos Humanización del Servicio:			
Necesidades y expectativas de los usuarios:			

[illegible]

DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS:

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha	Descripción de la modificación	Elaborada por
			Nombre: Cargo:

ELABORÓ		REVISÓ		JEFE DE LA VÁLTECNICA DE NORMALIZACIÓN		APROBÓ	
Nombre:		Nombre:		Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:		Cargo:		Cargo:	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO: ES-GC-M-01-02
			VERSION :2
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E GESTION DE CALIDAD		PÁGINA:23 DE 23
			FECHA: 31/05/2017

CONTROL DEL DOCUMENTO			
Versión	Fecha	Descripción de la modificación	Realizada por
2	19/04/2017	Modificación	María Eugenia Rodríguez Núñez

Elaboró:	Revisó:	Aval técnico de normalización:	Aprobó:
Nombre: María Eugenia Rodríguez Núñez	Nombre: Mariela Araque Peña	Nombre: Luisa Fernanda Castillo Rodríguez	Nombre: Yidney Isabel García Rodríguez
Cargo: Líder Gestión de Calidad	Cargo: Jefe Oficina Desarrollo Institucional	Cargo: Profesional Gestión Documental	Cargo: Gerente Subred Integrada de Servicios de Salud Norte.ESE
