
	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CÓDIGO: ES-GC-M-01
		VERSIÓN: 3
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA: 1 DE 31
		FECHA: 16/02/2024


# MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

## SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CÓDIGO: ES-GC-M-01
		VERSIÓN: 3
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA: 2 DE 31
		FECHA: 16/02/2024

## CONTENIDO

1.	JUSTIFICACIÓN .....	3
2.	OBJETIVO GENERAL.....	3
2.1.	OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	4
3.	ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN .....	4
4.	ENFOQUE DIFERENCIAL .....	4
5.	MARCO CONCEPTUAL.....	4
5.1.	Marco Legal.....	4
5.2.	Marco Teórico.....	6
5.2.1.	Mapa de Procesos.....	6
5.2.2.	Proceso .....	7
5.2.3.	Caracterización de Proceso.....	8
5.2.4.	Procedimiento.....	8
6.	DESARROLLO DEL CONTENIDO .....	8
6.1.	Plataforma Estratégica.....	9
6.1.1.	Misión .....	9
6.1.2.	Visión.....	9
6.1.3.	Objetivos Estratégicos.....	10
6.1.4.	Principios .....	11
6.1.5.	Valores .....	11
6.2.	Políticas Institucionales.....	12
6.3	Mapa de Procesos .....	20
6.4.	Caracterización de Procesos .....	20
6.4.1.	Macroproceso Estratégico .....	21
6.4.2.	Macroproceso Misional .....	21
6.4.3.	Macroproceso de Apoyo .....	21
6.4.4.	Macroproceso de Evaluación .....	21
6.5	Estructura de Subprocesos .....	21
6.6.	Documentación de Procedimientos.....	23
6.7.	Socialización, Implementación y Evaluación.....	28
7.	BIBLIOGRAFIA .....	28
8.	ANEXOS.....	29

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CÓDIGO: ES-GC-M-01
		VERSIÓN: 3
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA: 3 DE 31
		FECHA: 16/02/2024

## 1. JUSTIFICACIÓN

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 inicialmente respondió a la implementación del Modelo Integral de Atención en Salud -MIAS-, que para su aplicación en 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. A partir de Diciembre de 2018, como parte de los avances en instrumentos estratégicos de política pública en salud como la Política de Atención Integral en Salud (PAIS), el Ministerio de Salud y Protección Social comenzó el diseño del Modelo de Acción Integral Territorial (MAITE). El mismo surge como una herramienta complementaria a la gestión territorial en salud que permite apoyar la identificación, priorización y dinamización de algunos asuntos clave para mejorar la salud de la población. El Modelo parte de la necesidad de convertir los planteamientos estratégicos en acciones o respuestas concretas y tangibles que beneficien a la población en el corto plazo. El MAITE define un enfoque sistémico e integrador que permite articular la gestión territorial de la salud a partir de las siguientes 8 líneas de acción: 1. Salud Pública; 2. Aseguramiento; 3. Prestación de Servicios; 4. Talento Humano; 5. Financiamiento; 6. Enfoque Diferencial; 7. Articulación intersectorial; y, 8. Gobernanza. Cada una de estas líneas recoge el mínimo de acciones y herramientas que permiten identificar y adoptar los mecanismos de respuesta que soportan la ejecución y el despliegue de la acción del MAITE en los territorios, los que aplican según sus competencias.


De esta manera, dentro de la reorganización asistencial, administrativa y financiera de la Institución, se plantea como uno de los factores claves de éxito para el cumplimiento de la visión y objetivos trazados en el direccionamiento estratégico, la gestión por procesos, entendido como la estructura 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.

Teniendo en cuenta que, la plataforma estratégica debe estar alineada con la de la Red del sector en mención, la Junta Directiva de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E; aprueba la mencionada plataforma mediante el Acuerdo 40 de 2020: Por lo cual se aprueba la Plataforma Estratégica 2021-2024 de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.

A continuación, se presenta la organización de la gestión por procesos definida para la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., con la definición del mapa de procesos.

## 2. OBJETIVO GENERAL

El presente Manual de Procesos y Procedimientos tiene como objetivo principal organizar la gestión por proceso de la Institución de manera coordinada para el cumplimiento de la visión y los objetivos estratégicos definidos. Los Procesos que se dan a conocer, cuentan con la estructura, base conceptual y visión en conjunto, de las actividades estratégicas, misionales, de apoyo y de evaluación de la ESE, con el fin de dotar a la misma Entidad, de una herramienta de trabajo que contribuya al cumplimiento eficaz y eficiente de la Plataforma Estratégica.

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CÓDIGO: ES-GC-M-01
		VERSIÓN: 3
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA: 4 DE 31
		FECHA: 16/02/2024

## 2.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Garantizar el manejo eficiente de los recursos provistos para la realización de actividades de los procesos institucionales.
- Asegurar la estandarización, comprensión, operación y evaluación de la gestión de los procesos 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.
- Asegurar la estandarización e implementación de procedimientos, con miras a la mejora continua en la prestación de servicios de salud con calidad, así como un nivel competitivo dentro del marco de la red de prestación de servicios de salud.

## 3. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Este Manual de Procesos y Procedimientos va dirigido a todos los procesos incluidos en el Mapa de Procesos de la entidad, en ese sentido va dirigido a todos los funcionarios y colaboradores de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E. y se constituye como una guía para el desarrollo de las funciones y responsabilidades asignadas, en cumplimiento de la misión, visión, objetivos y políticas institucionales.


## 4. ENFOQUE DIFERENCIAL

En la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E. se prestaran servicios en salud sin discriminación, promoviendo la igualdad y reconociendo las diferencias de la población que se atiende enfocada a los diferentes pueblos indígenas, afrocolombianos, palanqueros, raizales y Rom, con identidad sexual diversa, víctimas del conflicto armado, habitantes de calle, personas con discapacidad y población según su ciclo vital (primera infancia, infancia, adolescente, joven, adulto y vejez); es por esto, que la Subred decide enfocar de forma gradual sus unidades en dichos grupos poblacionales iniciando con las unidades de San Cristóbal (Población afrocolombiana), Chapinero (Población LGTBIQ+), EMAUS (Población enfoque de género), Suba (Población Muisca), Rincón (Población afrocolombiana) y Española (Población Kichwa). Además, la Subred garantiza que dentro del ciclo de atención en sus diferentes servicios para el usuario y su familia nuestros colaboradores reconocen las particularidades y características desde la cosmovisión, medicina ancestral, ideologías, identidades y orientaciones que determinan la relación con su entorno, población, salud y enfermedad evitando las expresiones de juicios de valor construidos desde la apariencia física o estereotipos.

## 5. MARCO CONCEPTUAL


### 5.1. 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

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CÓDIGO: ES-GC-M-01
		VERSIÓN: 3
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA: 5 DE 31
		FECHA: 16/02/2024

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”.*
- 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 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”.*

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CÓDIGO: ES-GC-M-01
		VERSIÓN: 3
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA: 6 DE 31
		FECHA: 16/02/2024

- 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”.*
- Decreto 1499 de 2017: *“Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.*
- Decreto 807 de 2019 *“Por medio del cual se reglamenta el Sistema de Gestión en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones”*
- Acuerdo 40 de 2020: *“Por lo cual se aprueba la Plataforma Estratégica 2021-2024 de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.”*
- Acuerdo 043 de 2020: *“Por el cual se definieron las Políticas Institucionales de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E”*
- Acuerdo 015 de 2022: *“Por medio del cual la Junta Directiva de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.; modifica de manera parcial el Acuerdo 40 de 2020, a través del cual se aprueba la Plataforma Estratégica 2021-2024 de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.”*
- Resolución 0601 de 2023: *“Por medio de la cual se definen las Políticas Institucionales y se adoptan las Políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.”*
- Resolución 0740 de 2023: *Por medio de la cual se incluyeron las Políticas de Desconexión Laboral y Política de Derechos Humanos.*
- Resolución 0186 de 2024: *Por medio de la cual se incluyó la Política de Prestación de Servicios de Salud a Población Migrante.*


## 5.2. Marco Teórico

### 5.2.1. Mapa de Procesos.

El Mapa de Proceso es definido por la NTD-SIG 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 control<sup>1</sup>.

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

<sup>1</sup> NTDSIG 001:2011 página 27

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CÓDIGO: ES-GC-M-01
		VERSIÓN: 3
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA: 7 DE 31
		FECHA: 16/02/2024

- 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.

### 5.2.2. Proceso

De acuerdo con la definición de proceso según la Función Pública: *“Un proceso se define como la acción de realizar, un conjunto de procedimientos dispuestos con algún tipo de lógica, que se enfoca en lograr un resultado específico.”*<sup>22</sup>.


Se deben articular para posteriormente enfocarse en cada uno de ellos y como operan en su interior. 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 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 el cumplimiento del objetivo misional de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., 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.

Para la norma ISO 9001:20015, 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.

<sup>22</sup> Funcion Pública, 2019

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CÓDIGO: ES-GC-M-01
		VERSIÓN: 3
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA: 8 DE 31
		FECHA: 16/02/2024

***Representación esquemática de los elementos de un proceso.***



**5.2.3. 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 y entienden para qué sirve lo que individualmente se hace en la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.


**5.2.4. 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.

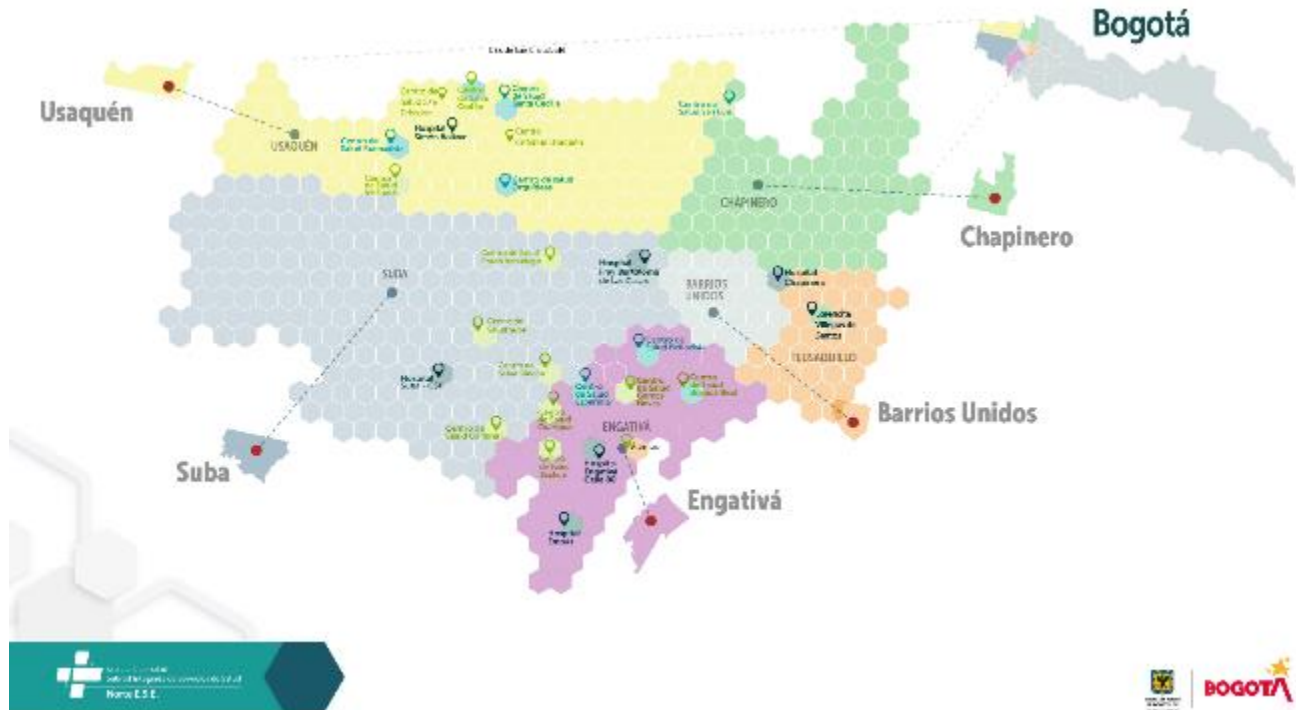
**6. DESARROLLO DEL CONTENIDO**

La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., cuenta con una oferta de servicios de salud de baja, mediana y alta complejidad que atiende las poblaciones de seis (6) localidades del norte del Distrito Capital, con una población total de 3.197.507 de personas que habitan en las localidades de Suba, Engativá, Usaquén, Chapinero. Barrios Unidos y Teusaquillo.



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CÓDIGO: ES-GC-M-01
		VERSIÓN: 3
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA: 9 DE 31
		FECHA: 16/02/2024

**Unidades de Atención  
Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.**



Fuente: Oficina de Comunicaciones

En estas seis (6) localidades se cuenta con una oferta de 26 unidades de servicio a disposición de los usuarios de las zonas.

De acuerdo con el desarrollo de las actividades descritas en la hoja de ruta para la implementación, la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., definió su plataforma estratégica, la cual fue aprobada mediante Acuerdo de Junta Directiva No. 40 de 2020, modificado de manera parcial por el Acuerdo 015 de 2022.


## 6.1. Plataforma Estratégica

### 6.1.1. Misión

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

### 6.1.2. Visión

Para el 2030, la Subred Norte será reconocida como la Empresa Social del Estado, líder en la prestación de servicios asistenciales de excelencia, centrada en la persona, con atención humanizada, a través de la formación del recurso humano asistencial y administrativo de alta calidad, inspirada por

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CÓDIGO: ES-GC-M-01
		VERSIÓN: 3
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA: 10 DE 31
		FECHA: 16/02/2024

la investigación y el desarrollo. Tendremos un modelo de gestión económico, ambientalmente sostenible, generador de equidad y legitimidad social.

### 6.1.3. Objetivos Estratégicos

Definen los propósitos a nivel estratégico que permiten dar cumplimiento a la visión trazada en el marco de planeación de mediano plazo fueron enmarcados bajo el modelo de planeación estratégica: Cuadro de Mando integral- CMI o Balance Score Card- BSB en inglés, creada por Norton y Kaplan que permite evaluar el funcionamiento de una organización a partir de cuatro perspectivas clave:

- **Perspectiva Financiera:** Describe los resultados tangibles de la estrategia en términos financieros tradicionales, indicadores, crecimiento de los ingresos, costos unitarios, entre otros.
- **Perspectiva del Cliente:** Refleja el posicionamiento de la entidad en el mercado, identificando los segmentos de clientes.
- **Perspectiva de Procesos:** Identifica los procesos internos que impactaran en mayor medida en la satisfacción del cliente.
- **Perspectiva de Aprendizaje e innovación:** La formación y crecimiento de una organización proceden principalmente de las personas, los sistemas y los procesos.

De acuerdo con la misionalidad de la entidad, se define la quinta perspectiva:

- **Perspectiva Modernización Empresarial:** Entendida como la promesa de valor agregado al servicio prestado.

La finalidad de este modelo estratégico es direccionar los esfuerzos de la organización hacia estrategias concretas para la ejecución.

De acuerdo con lo anterior, los objetivos estratégicos por cada perspectiva estratégica de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E. se muestran a continuación:

#### 1- Modernización empresarial


- Fortalecer la línea de gestión empresarial operacional – Productividad
- Desarrollar línea de gestión institucional - Competitividad
- Desarrollar línea de gestión ambiental – Sostenibilidad

#### 2. Perspectiva financiera

- Lograr la sostenibilidad financiera de la Subred Norte E.S.E.

#### 3. Perspectiva clientes

- Incrementar nivel de fidelización y satisfacción de los usuarios
- Desarrollar línea de gestión social - Legitimidad
- Diversificación portafolio de servicios
- Incrementar portafolio de clientes

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CÓDIGO: ES-GC-M-01
		VERSIÓN: 3
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA: 11 DE 31
		FECHA: 16/02/2024

#### 4. Perspectiva procesos

- Alcanzar estándares superiores de calidad en salud
- Implementar sistemas integrales de gestión en la Subred Norte E.S.E.

#### 5. Perspectiva de innovación y aprendizaje

- Generar y difundir crecimiento científico en salud
- Fortalecer competencias del Talento Humano
- Fortalecer el sistema de información y comunicaciones

#### **6.1.4. Principios**


Determinan la filosofía que reglamenta la cultura organizacional de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.

- Vocación de servicio y liderazgo público
- Comportamiento ético
- Transparencia y rendición de cuentas
- Inteligencia y acción colectiva
- Corresponsabilidad social
- Interdependencia e integración

#### **6.1.5. Valores**

Definen los criterios de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.; de acuerdo con la forma de trabajo, colaboración y bienestar del talento humano.

- **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud y siempre favoreciendo el interés general.
- **Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Diligencia:** Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CÓDIGO: ES-GC-M-01
		VERSIÓN: 3
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA: 12 DE 31
		FECHA: 16/02/2024

- **Creatividad – Innovación:** Tengo la capacidad de generar nuevas ideas o conceptos, de nuevas asociaciones entre ideas y conceptos conocidos, que habitualmente producen soluciones originales.
- **Equidad - Pluralidad:** Actúo con justicia e igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres respetando la pluralidad y diversidad de la sociedad y la imparcialidad para reconocer el derecho de cada uno, utilizando la equivalencia para ser iguales.

## 6.2. Políticas Institucionales

Mediante Acuerdo 043 de 2020 se definieron las Políticas Institucionales de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E. En la vigencia 2023, mediante la Resolución 0601 de 2023 se actualizaron las Políticas Institucionales y se adoptaron las Políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., en la misma vigencia mediante Resolución 0740 de 2023, se incluyeron las Políticas de Desconexión Laboral y Política de Derechos Humanos y posteriormente mediante Resolución 0186 de 2024 incluyó la Política de Prestación de Servicios de Salud a Población Migrante. Por lo tanto, las Políticas Institucionales y Políticas MIPG que se encuentran vigentes en la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte son:

### Políticas del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud – SGCC:

#### 1. Política de Prestación de Servicios

La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., se compromete a implementar el modelo integral de atención en salud, basado en la Atención Primaria en Salud – APS y en los enfoques poblacional, territorial, de determinantes sociales, de derechos y diferencial para aportar en el mejoramiento de la calidad de vida de la población acorde a los riesgos y necesidades identificados.

#### 2. Política de No Reúso de Dispositivos Médicos de Único Uso


La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., se compromete a implementar los mecanismos necesarios que garanticen el no reúso de dispositivos médicos que el fabricante haya definido como desechables y/o de único uso.

#### 3. Política de Gestión y Administración del Riesgo

La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E, se compromete a adoptar los mecanismos y acciones necesarias para una eficaz administración de sus riesgos, de tal forma que se prevengan o minimicen sus impactos, mediante una adecuada identificación, análisis, valoración, priorización y control, orientados a garantizar la integridad, seguridad y la calidad en el desarrollo de sus actividades y la prestación de sus servicios.

#### 4. Política de Gestión de la Información

La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., nos comprometemos a gestionar la Información como un activo valioso, que se desarrolla dentro de los criterios de innovación tecnológica de manera integral, garantizando la consistencia, coherencia, seguridad, oportunidad, confidencialidad

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CÓDIGO: ES-GC-M-01
		VERSIÓN: 3
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA: 13 DE 31
		FECHA: 16/02/2024

y seguridad de esta, con el objetivo mayor de ser la piedra angular para la toma de decisiones basada en el análisis riguroso de los datos en todos los niveles.

## 5. Política Antisoborno

La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., siendo una empresa socialmente responsable que contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de la población, prohíbe expresamente prácticas relacionadas con: ofrecer, prometer, entregar, aceptar o solicitar de manera personal o por interpuesta persona una ventaja indebida, financiera o no financiera, en favor o provecho propio o de un tercero, como incentivo para que sus servidores públicos hagan o dejen de hacer una actividad, en contra del ordenamiento legal.

## 6. Política de Seguridad del Paciente

La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., se compromete a proporcionar entornos de salud seguros y de alta calidad a todos nuestros pacientes y cada una de sus familias, basándonos en la identificación, prevención, seguimiento, mitigación de los riesgos y la corrección de las fallas que se identifiquen en el proceso de atención, promoviendo la cultura del auto reporte bajo una filosofía no punitiva hacia nuestros colaboradores y en búsqueda del Mejoramiento continuo de nuestros procesos administrativos y asistenciales.

## 7. Política de Humanización

La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., se compromete a brindar un trato asertivo, digno, respetuoso y cálido al usuario, su familia, colaboradores y demás grupos de interés; promoviendo la cultura de humanización durante el proceso de atención, favoreciendo la satisfacción y percepción positiva del usuario y su familia frente a la atención recibida.

## 8. Política de Responsabilidad Social


La Subred Integrada de servicios de Salud Norte E.S.E se compromete a desarrollar una gestión socialmente responsable, obedeciendo a sus principios y valores, como un deber ético que aporte valor social, laboral, económico y ambiental más allá de lo normativo; respondiendo a las necesidades y expectativas de sus diferentes grupos de interés

## 9. Política de Calidad y Mejoramiento Continuo

En la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., nos comprometemos en 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.

## 10. Política de Referenciación

La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., se compromete a realizar ejercicios sistemáticos de comparación del sector y otros sectores con las mejores prácticas, en procesos de gestión clínica excelente y segura, gestión del riesgo, humanización, gestión de la tecnología y gestión del riesgo, en el marco de la innovación, incorporando aquellas estrategias que generen mejoramiento institucional.

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CÓDIGO: ES-GC-M-01
		VERSIÓN: 3
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA: 14 DE 31
		FECHA: 16/02/2024

## 11. Política de Comunicaciones

La Subred Norte Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., se compromete a estructurar el ecosistema de comunicación que oriente su actuación comunicativa en los diferentes escenarios, basada en principios para articular la comunicación interna y externa con la visión y las prioridades estratégicas de la entidad, fortaleciendo la cultura organizacional entre los grupos de interés para posicionarla como una organización líder en la prestación de servicios de calidad y humanización.

## 12. Política Propiedad Intelectual y Derechos de Autor

La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E está comprometida con el respeto y la protección de los derechos de autor, como en la creación, uso, reproducción, distribución y comunicación pública de obras protegidas por derechos de propiedad intelectual, y con la producción científica emergente de las actividades de Ciencia Tecnología e Innovación CTI, los espacios de apropiación social, la formación del recurso humano en salud, el uso y transferencia del conocimiento, entendiendo que estos contribuyen de manera significativa en el mejoramiento de la prestación del servicio y la satisfacción de los usuarios.

## 13. Política de Seguridad y Salud en el Trabajo y los Objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)


La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., como empresa Social del Estado innovadora y socialmente responsable, que presta servicios de salud integrales y de calidad, se compromete a implementar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en todos sus ambientes y centros de trabajo con la participación de todos los colaboradores independiente de su forma de vinculación a fin de proporcionar condiciones laborales dignas, seguras y saludables, mediante la identificación de los peligros y las amenazas, evaluación y control de los riesgos, promoción y protección de la seguridad y salud en el trabajo, prevención de contingencias que puedan menoscabar la salud, la seguridad y la vida, el fomento de la cultura del autocuidado, el liderazgo preventivo, la mejora continua y el cumplimiento del marco normativo legal vigente

## 14. Política de la Mujer Equidad de Género

La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., en el marco de la acción institucional, se compromete a fortalecer el reconocimiento, garantía y restitución de los derechos de las mujeres que laboran en la institución, contribuye a modificar las condiciones evitables de desigualdad, discriminación y subordinación que, en razón al género, persisten aún en los ámbitos social, económico, cultural y político de la sociedad.

## 15. Política Seguridad Vial

La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E, asume su responsabilidad con la seguridad vial del país, la prevención de accidentes viales, la gestión de los riesgos en la vía, el cuidado de la vida e integridad de todos los actores viales y la promoción de una movilidad segura, racional y sostenible. Lo anterior se operativiza a través del Plan Estratégico de Seguridad Vial (PESV) garantizando su mejora continua y su articulación con el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), a fin de promover entre sus colaboradores y grupos de interés el cumplimiento

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CÓDIGO: ES-GC-M-01
		VERSIÓN: 3
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA: 15 DE 31
		FECHA: 16/02/2024

de las regulaciones de movilidad, tránsito y transporte, el fortalecimiento de la cultura de la seguridad vial y la apropiación de comportamientos, hábitos y conductas seguras en la vía.

## **16. Política Teletrabajo**

La subred Integrada de servicios de salud Norte E.S.E., se compromete a implementar el Teletrabajo como una modalidad laboral que aporta al mejoramiento de la movilidad de la ciudad y reduce los índices de contaminación ambiental, aumenta la productividad, reduce costos fijos y propende por el bienestar y aumento de la calidad de vida del Servidor Público.

## **17. Política Gestión de la Tecnología**

En la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., nos comprometemos a gestionar permanentemente la tecnología, mediante un proceso racional dentro del ciclo de gestión de la tecnología (Planeación, Adquisición, Instalación, Uso Clínico, Mantenimiento y Disposición final), dando respuesta a las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y colaboradores.

## **18. Política Ambiente Físico Seguro**

La Subred Integrada de Servicio de Salud, E.S.E., se compromete a 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.

## **19. Política Gestión Ambiental**


La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., se compromete a 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.

## **20. Política Tratamiento de Datos Personales**

La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., se compromete a dar cumplimiento a las obligaciones y responsabilidades establecidas en la Ley 1581 de 2012 relacionadas con la protección de la privacidad y confidencialidad de los datos personales de pacientes y usuarios garantizando los derechos de los titulares bajo los principios de transparencia, consentimiento, seguridad, respeto a los derechos y el cumplimiento de la normatividad aplicable.

## **21. Política de Seguridad y Privacidad de la Información**

La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., se compromete a implementar, mantener y mejorar la seguridad y privacidad de la información, mediante una adecuada gestión de activos, riesgos e incidentes de seguridad de la información; con el fin de preservar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad de la información y los datos.

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CÓDIGO: ES-GC-M-01
		VERSIÓN: 3
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA: 16 DE 31
		FECHA: 16/02/2024

## **22. Política de Administración del Riesgo de Lavado de Activos, Financiación de Terrorismo, Proliferación de Armas de Destrucción Masiva y Actos de Corrupción, Opacidad y Fraude (SARLAFT / PADM /COF)**

La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., en desarrollo de su objeto social, se compromete a colaborar armónicamente con las demás Entidades del Estado en la generación de procedimientos de prevención y detección del Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo, Proliferación de Armas de Destrucción Masiva y actos de Corrupción, Opacidad y Fraude, que permitan establecer una metodología de medición, evaluación y control del riesgo inherente a dichas actividades”.

## **23. Política de Prevención de Daño Antijuridico y Defensa Judicial**

La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., se compromete a promover el desarrollo de una cultura proactiva de la gestión del daño antijurídico y defensa jurídica, mediante la identificación de los hechos generadores, que incluya una completa indagación sobre las deficiencias de la entidad, que puedan generar reclamaciones en su contra y fallos desfavorables y mediante la implementación de líneas de defensa que guíen el actuar de los abogados de la entidad.

## **24. Política De Desconexión Laboral**

En la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., nos comprometemos a promover la transformación cultural en el entorno y los ambientes de trabajo, mediante la desconexión laboral, articulándola con los deberes y derechos, respetando los espacios libres de descanso, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de los servidores públicos de la Institución.

## **25. Política Derechos Humanos**

La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., inspirada en la Declaración Universal de Derechos del Hombre, atendiendo su vocación docente como hospital universitario, se compromete a promover la enseñanza, la educación y el respeto a tales derechos y libertades, mediante el reconocimiento y aplicación efectiva en toda su institucionalidad y colaboradores.

## **26. Política Prestación de Servicios de Salud a Población Migrante**


La Subred Se compromete a brindar una atención integral a la población migrante, que implica la adaptación de la capacidad institucional para la gestión y la gobernanza migratoria; contribuyendo a la expansión de la atención en salud, capacidades sociales y culturales para fomentar su desarrollo humano y su integración en la ciudad, en concordancia con los objetivos de la Política Distrital.

## **Políticas Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG:**

### **1. Política Gestión Estratégica del Talento Humano**

En la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., nos comprometemos a 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.



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CÓDIGO: ES-GC-M-01
		VERSIÓN: 3
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA: 17 DE 31
		FECHA: 16/02/2024

## 2. Política de Integridad

La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E, manifiesta su compromiso con la integridad mediante el fomento y fortalecimiento de los valores consignados en el Código de Integridad, como base fundamental en el desarrollo de una gestión transparente, eficiente y legal, que propende por altos estándares de calidad desde un servicio con excelencia en el que prevalezca el bien general por encima del particular, el comportamiento probo de los servidores públicos y el control de conductas de corrupción que afectan el logro de los fines esenciales de la Institución.

## 3. Política de Planeación Institucional

La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E, se compromete a identificar las capacidades de la entidad para desarrollar su gestión y lograr un desempeño acorde con los resultados que debe conseguir para la generación de valor público. Para ello, adelantará diagnósticos de capacidades y entornos, identificará el conocimiento tácito y explícito de la entidad, sus capacidades en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones, identificará las redes de conocimiento, analizará el contexto interno y externo de la entidad para la identificación de los riesgos y formulará los planes institucionales respectivos.

## 4. Política Compras y Contratación

La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., se compromete a garantizar transparencia en su gestión de compras y contratación, a programar y ejecutar el presupuesto en coherencia con el direccionamiento estratégico de la entidad, con el fin de dar solución a las necesidades priorizadas.

## 5. Política Gestión Presupuestal y Eficiencia Del Gasto Público


La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., se compromete a incorporar en su gestión prácticas administrativas y ambientales, que permitan la optimización del uso de los recursos públicos y generación de resultados eficientes, constituyendo el presupuesto en una herramienta para la toma de decisiones.

## 6. Política Gobierno Digital

La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., se compromete a impulsar la transformación digital en el ámbito de la salud, generando valor público y mejorando la calidad de vida de los ciudadanos, implementando soluciones tecnológicas innovadoras que mejoren la atención y los servicios de salud ofrecidos a los usuarios. Trabajaremos de manera proactiva, confiable, articulada y colaborativa con todos los actores involucrados, promoviendo el ejercicio de los derechos de los usuarios y brindando servicios de salud eficientes, accesibles y de calidad.

## 7. Política Seguridad Digital

La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., se compromete a gestionar con las mejores prácticas y estándares reconocidos con el fin de proteger los activos de información, salvaguardando la integridad, confidencialidad, disponibilidad de los sistemas de información, las redes frente a posibles amenazas cibernéticas, promoviendo una cultura de seguridad digital entre los servidores públicos,

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CÓDIGO: ES-GC-M-01
		VERSIÓN: 3
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA: 18 DE 31
		FECHA: 16/02/2024

buscando fomentar la capacitación y participación activa en la protección de la información, capacitación y participación activa en la protección de la información digital.

## 8. Política Racionalización de Trámites

La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., se compromete a racionalizar, simplificar, estandarizar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, a que cumplan con sus obligaciones y desarrollen actividades, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con la empresa social del estado.

## 9. Política Participación Ciudadana

La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., se compromete a aportar en el fortalecimiento de los procesos de construcción democrática de lo público, posibilitando el reconocimiento y garantía del derecho a la participación incidente de la ciudadanía y sus organizaciones en los procesos de formulación, ejecución, seguimiento, evaluación y control social de las políticas públicas en salud, el Plan Distrital de Desarrollo y los Planes Locales de Desarrollo.

## 10. Política Servicio al Ciudadano

La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., se compromete a garantizar la calidad y oportunidad en la atención, los servicios y trámites para los ciudadanos, incorporando enfoques diferenciales (poblacional, de género y de derechos humanos). Así mismo, la interlocución y comunicación efectivas entre la administración y el ciudadano, posibilitando la creación de mecanismos de participación y coordinación con diferentes instancias de gobierno.

## 11. Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos


La Subred Norte de Servicios de Salud Norte E.S.E.; se compromete a alcanzar estándares superiores de calidad en salud, implementando sistemas de gestión ágiles, simples y flexibles que permitan mayor productividad organizacional teniendo en cuenta los principios de eficacia, eficiencia y economía, con el fin de generar servicios que solucionen efectivamente las necesidades de nuestros grupos de valor.

## 12. Política Seguimiento y Evaluación Desempeño Institucional

La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E, se compromete a desarrollar una cultura organizacional cimentada en que la verificación permanentemente de la ejecución de las actividades, el cumplimiento de metas o el uso de recursos, correspondan con lo programado en la planeación institucional, a través de la medición en los diferentes momentos o etapas de su desarrollo, para garantizar el logro de los resultados previstos, e identificar con mayor precisión las oportunidades de mejora que se deban emprender.

## 13. Política Gestión Documental

La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., está comprometida con la adecuada gestión de los documentos que soportan la información (física, electrónica, audiovisual entre otros), buscando una mayor eficacia administrativa en la gestión documental; la defensa de los derechos (de los

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CÓDIGO: ES-GC-M-01
		VERSIÓN: 3
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA: 19 DE 31
		FECHA: 16/02/2024

ciudadanos los servidores públicos y las entidades del Estado); la promoción de la transparencia, acceso a la información pública; la seguridad de la información a través de gobierno electrónico y la protección del patrimonio documental.

#### **14. Política Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción**


La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.; se compromete a promover una cultura de transparencia y lucha anticorrupción en la gestión institucional, poniendo a disposición de forma accesible y disponible información pública pertinente, bajo los principios de celeridad y divulgación proactiva a los grupos de interés.

#### **15. Política Gestión de Conocimiento y la Innovación**

La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E, está comprometida con la generación, apropiación, utilización y transferencia de conocimiento, mediante la investigación, la innovación, la educación continuada, y la formación de talento humano en salud, a través de alianzas estratégicas con instituciones educativas y otros grupos de valor de tal manera que contribuya al mejoramiento de la prestación del servicio y la satisfacción de los usuarios.

#### **16. Política Control Interno**

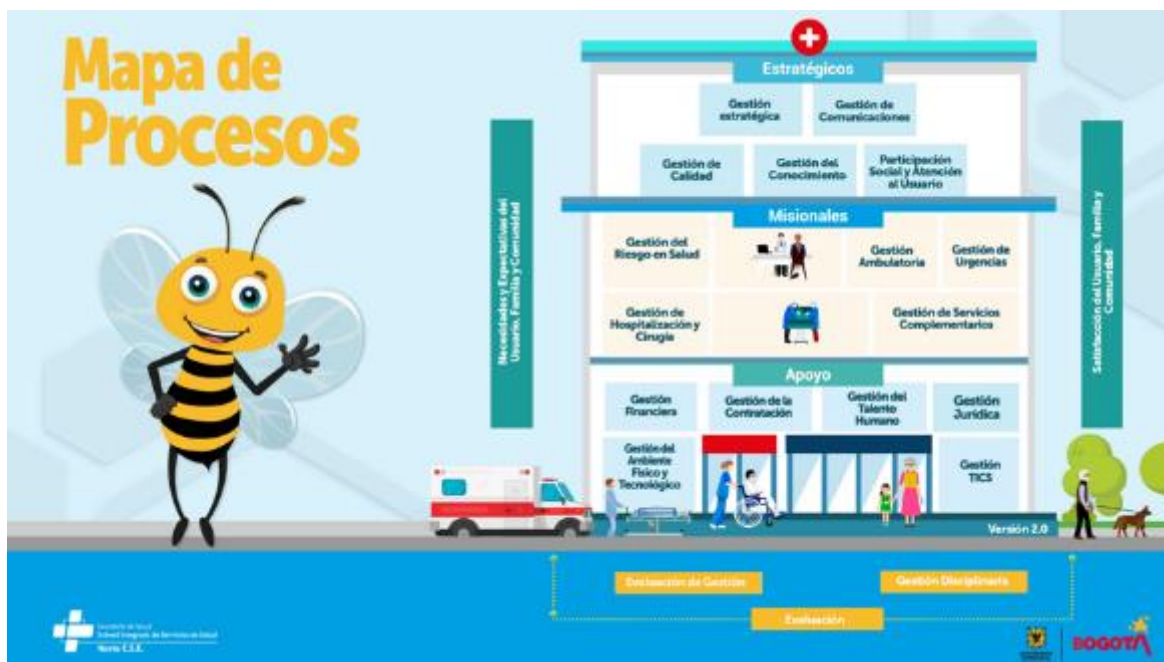
La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E, se compromete a desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua, garantizando un adecuado ambiente de control y asignando el rol de cada una de las instancias que participan en la definición y ejecución de las acciones, métodos y procedimientos de control y de gestión del riesgo.

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CÓDIGO: ES-GC-M-01
		VERSIÓN: 3
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA: 20 DE 31
		FECHA: 16/02/2024

### 6.3 Mapa de Procesos

El mapa de procesos se diseña 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–, en su última actualización el mapa de procesos fue aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño mediante acta No. 024 del 23 de diciembre de 2022, en el fueron aprobados 18 procesos.

#### Mapa de procesos V.2 Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.




Fuente: Oficina Asesora de Desarrollo Institucional

### 6.4. 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 y asesoramiento de las Oficina Asesora de Desarrollo Institucional y la Oficina de calidad se lleva 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 macroproceso asociado, proceso, objetivo, alcance, responsable de proceso, grupo de estándar (Acreditación), políticas institucionales, planes, programas y objetivos estratégicos relacionados, proveedores, entradas, actividades, salidas, clientes, subprocesos, procedimientos, activos de información, producto y/o servicios, usuarios y partes interesadas, tramites y/o OPA'S, recursos (Humanos, Físicos, financieros) documentos asociados, registros aplicables, indicadores relacionados, planes de mejoramiento, requisitos normativos y administración del riesgo y control de cambios en el formato ES-GC-F-07

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CÓDIGO: ES-GC-M-01
		VERSIÓN: 3
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA: 21 DE 31
		FECHA: 16/02/2024

#### **6.4.1. Macroproceso Estratégico**

Se enfoca en definir las políticas, estrategias y líneas de acción generales para el direccionamiento de la Institución. La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.; define un grupo de cinco (5) procesos estratégicos como a continuación se muestran:

- Gestión Estratégica
- Gestión de Comunicaciones
- Gestión de Calidad
- Gestión del Conocimiento
- Participación Social y Atención al Usuario

#### **6.4.2. Macroproceso Misional**

El macroproceso misional se centra en generar valor durante el proceso de atención y prestación de servicios de salud integrales y de calidad a nuestros usuarios, incidiendo directamente en su satisfacción. Para este efecto se establecen cinco (5) procesos, así:

- Gestión del Riesgo en Salud
- Gestión Ambulatoria
- Gestión de Urgencias
- Gestión de Hospitalización y Cirugía
- Gestión de Servicios Complementarios

#### **6.4.3. Macroproceso de 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 E.S.E. establece seis (6) procesos, así:

- Gestión Financiera
- Gestión de la Contratación
- Gestión del Talento Humano
- Gestión Jurídica
- Gestión del Ambiente Físico y Tecnológico
- Gestión TIC's


#### **6.4.4. Macroproceso de Evaluación**

El grupo de procesos de evaluación permite generar los controles y mejoras al sistema de gestión. Los procesos definidos para ello, son dos (2), así:

- Evaluación de Gestión
- Gestión Disciplinaria

### **6.5 Estructura de Subprocesos**

En cuanto a la estructura por subprocesos, la Subred Integrada de Prestación de Servicios de Salud Norte E.S.E., en Comité Institucional de Gestión y Desempeño del mes de diciembre de 2022 mediante


	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CÓDIGO: ES-GC-M-01
		VERSIÓN: 3
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA: 22 DE 31
		FECHA: 16/02/2024

acta No. 024 de 2022, aprobó el mapa de procesos, así como la estructura de subprocesos, la cual quedó definida así:

Macroprocesos	Proceso	Subprocesos
<b>Estratégicos</b>	<b>Gestión Estratégica</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formulación, Seguimiento y Evaluación Organizacional.</li> <li>2. Formulación y Gestión de Proyectos de Inversión</li> <li>3. Gestión de Mercadeo.</li> <li>4. Gerencia de la Información</li> <li>5. Gestión de Desarrollo Organizacional</li> </ol>
	<b>Gestión del Conocimiento</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Innovación</li> <li>2. Investigación</li> <li>3. Docencia Servicio</li> </ol>
	<b>Gestión de la Calidad</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestión del Sistema Único de Habilitación.</li> <li>2. Gestión de la Mejora Institucional.</li> <li>3. Normalización Documental.</li> <li>4. Gestión Clínica Excelente y Segura</li> <li>5. Humanización</li> <li>6. Responsabilidad social</li> </ol>
	<b>Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Servicio a la Ciudadanía</li> <li>2. Participación Comunitaria</li> </ol>
	<b>Gestión de Comunicaciones</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comunicación Interna</li> <li>2. Comunicación Externa</li> </ol>

Macroprocesos	Proceso	Subprocesos
<b>Misional</b>	<b>Gestión de Urgencias</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atención de Urgencias</li> <li>2. Atención Pre Hospitalaria - APH</li> <li>3. Referencia y Contrarreferencia</li> </ol>
	<b>Gestión Hospitalaria</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atención medica domiciliaria</li> <li>2. Hospitalización</li> <li>3. Obstetricia</li> <li>4. Cirugía</li> </ol>
	<b>Gestión Integral de Riesgo en Salud</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestión de Riesgo Individual</li> <li>2. Gestión de Riesgo Colectivo</li> </ol>
	<b>Gestión de Servicios Ambulatorios</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Medicina General y Especializada</li> <li>2. Odontología General y Especializada</li> <li>3. Otros Servicios</li> </ol>
	<b>Gestión de Servicios Complementarios</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Imagenología</li> <li>2. Servicio Farmacéutico</li> <li>3. Rehabilitación</li> <li>4. Nutrición</li> <li>5. Laboratorio Clínico y Patología</li> <li>6. Gestión de Patología</li> </ol>

Macroprocesos	Proceso	Subprocesos
<b>Apoyo</b>	<b>Gestión de Recursos Físicos y Ambiente Tecnológico</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Activos Fijos</li> <li>2. Vehículos y Transportes</li> <li>3. Mantenimiento e Infraestructura física</li> <li>4. Servicios Generales</li> </ol>

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CÓDIGO: ES-GC-M-01
		VERSIÓN: 3
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA: 23 DE 31
		FECHA: 16/02/2024


		<ul style="list-style-type: none"> <li>5. Gestión Tecnología Biomédica</li> <li>6. Almacén y suministros</li> <li>7. Ingeniería y equipos industriales</li> <li>8. Seguridad y vigilancia</li> <li>9. Gestión documental</li> <li>10. Gestión ambiental</li> </ul>
	<b>Gestión del Talento Humano</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Administración del talento humano</li> <li>2. Fortalecimiento de Competencias Laborales y Comportamentales.</li> <li>3. Planificación, Selección y Reclutamiento del talento humano</li> <li>4. Mejoramiento de la Calidad de Vida</li> </ul>
	<b>Gestión de Tecnologías de la Información TIC'S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Planeación de TI</li> <li>2. Gestión de servicios tecnológicos</li> <li>3. Uso y apropiación</li> <li>4. Seguridad Digital</li> <li>5. Gestión de Información</li> <li>6. Desarrollo y Mantenimiento de los sistemas de información.</li> </ul>
	<b>Gestión financiera</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Planeación Financiera.</li> <li>2. Gestión Presupuestal</li> <li>3. Ejecución de Gastos</li> <li>4. Gestión Contable</li> <li>5. Gestión de Ingresos</li> <li>6. Gestión y Desarrollo de la Información de Costos.</li> </ul>
	<b>Gestión Contractual</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Contratación de Bienes y Servicios</li> <li>2. Contratación de OPS</li> </ul>
	<b>Gestión Jurídica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Representación Administración, Defensa Judicial y Extrajudicial</li> <li>2. Asesoría Jurídica.</li> </ul>

Macroprocesos	Proceso	Subprocesos
Evaluación	Gestión Disciplinaria	1. Gestión Disciplinaria
	Evaluación de la Gestión	1. Evaluación de la Gestión Institucional

## 6.6. Documentación de Procedimientos


A partir de la definición de la caracterización de los dieciocho (18) procesos institucionales, 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 con código ES-GC-F-08 - Anexo No. 2.

Los procedimientos definidos en cada una de las caracterizaciones de los procesos institucionales conforman el listado maestro de 66 subprocesos y 113 procedimientos que hacen parte de la gestión de la Subred Integrada de servicios de Salud Norte ESE.


	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CÓDIGO: ES-GC-M-01
		VERSIÓN: 3
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA: 24 DE 31
		FECHA: 16/02/2024

Macroprocesos	Proceso	Subprocesos	Procedimientos
<b>Estratégicos</b>	<b>Gestión Estratégica</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formulación, Seguimiento y Evaluación Organizacional.</li> <li>2. Formulación y Gestión de Proyectos de Inversión</li> <li>3. Gestión de Mercadeo.</li> <li>4. Gerencia de la Información</li> <li>5. Gestión de Desarrollo Organizacional</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Direccionamiento Estratégico</li> <li>2. Planificación Operativa</li> <li>3. Revisión por la Dirección</li> <li>4. Formulación, Ejecución y Seguimiento de Proyectos en Salud</li> <li>5. Gestión Mercadeo</li> <li>6. Parametrización en el Sistema de Información de Contratos de la Venta de Servicios</li> <li>7. Identificación, Consolidación, Disposición y Publicación de la Información</li> <li>8. Minería de Datos</li> </ol>
	<b>Gestión del Conocimiento</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Innovación</li> <li>2. Investigación</li> <li>3. Docencia Servicio</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestión de la Innovación en Salud</li> <li>2. Gestión de la Investigación en Salud</li> <li>3. Gestión Docencia Servicio</li> </ol>
	<b>Gestión de la Calidad</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestión del Sistema Único de Habilitación.</li> <li>2. Gestión de la Mejora Institucional.</li> <li>3. Normalización Documental.</li> <li>4. Gestión Clínica Excelente y Segura</li> <li>5. Humanización</li> <li>6. Responsabilidad social</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestión del Sistema Único de Habilitación.</li> <li>2. Gestión de la Mejora Institucional.</li> <li>3. Normalización Documental.</li> <li>4. Formulación, Registro y Seguimiento a Planes de Mejora.</li> <li>5. Referenciación Comparativa</li> <li>6. Implementación del Sistema Único de Acreditación</li> <li>7. Gestión Clínica Excelente y Segura</li> <li>8. Humanización.</li> <li>9. Responsabilidad social</li> </ol>
	<b>Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Servicio a la Ciudadanía</li> <li>2. Participación Comunitaria</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestión de Participación Social y Comunitaria</li> <li>2. Atención al Usuario</li> <li>3. Gestión de la Voz del Usuario</li> <li>4. Asignación de Citas Servicios Ambulatorios</li> </ol>
	<b>Gestión de Comunicaciones</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comunicación Interna</li> <li>2. Comunicación Externa</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestión de las Comunicaciones</li> </ol>
<b>Misional</b>	<b>Gestión de Urgencias</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atención de Urgencias</li> <li>2. Atención Pre Hospitalaria - APH</li> <li>3. Referencia y Contrarreferencia</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atención Integral de Urgencias</li> <li>2. Valoración y Clasificación de Urgencias Triage</li> <li>3. Atención Integral en Atención Pre Hospitalaria</li> <li>4. Traslado Secundarios</li> <li>5. Plan de Contingencia Servicios de Urgencias por Fallas en el Sistema de Información</li> </ol>




	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CÓDIGO: ES-GC-M-01
		VERSIÓN: 3
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA: 25 DE 31
		FECHA: 16/02/2024


	<b>Gestión Hospitalaria</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Atención medica domiciliaria</li> <li>Hospitalización</li> <li>Obstetricia</li> <li>Cirugía</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Gestión Hospitalaria</li> <li>Gestión Quirúrgica</li> <li>Gestión Obstétrica</li> <li>Atención medica domiciliaria</li> <li>Plan de Contingencia Dirección de Hospitalización por Fallas en el Sistema de Información.</li> </ol>
	<b>Gestión Integral de Riesgo en Salud</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Gestión de Riesgo Individual</li> <li>Gestión de Riesgo Colectivo</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Vigilancia en salud pública</li> <li>Vigilancia en Salud Ambiental</li> <li>Gestión de Programas y Acciones de Interés en Salud Pública.</li> <li>Entornos Cuidadores de Vida</li> <li>Gestión Intersectorial</li> <li>Rutas Integrales de atención en salud</li> <li>Epidemiología Intramural</li> <li>Equipos de Atención en Casa</li> <li>Proyectos de Inversión Local en Salud.</li> <li>Seguimiento y Gestión de la Canalización Intersectorial de Usuarios Priorizados.</li> </ol>
	<b>Gestión de Servicios Ambulatorios</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Medicina General y Especializada</li> <li>Odontología General y Especializada</li> <li>Otros Servicios</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Gestión ambulatoria</li> <li>Plan de Contingencia Dirección de Ambulatorios por Fallas en el Sistema de Información</li> </ol>
	<b>Gestión de Servicios Complementarios</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Imagenología</li> <li>Servicio Farmacéutico</li> <li>Rehabilitación</li> <li>Nutrición</li> <li>Laboratorio Clínico y Patología</li> <li>Gestión de Patología</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Gestión de Patología</li> <li>Gestión de Laboratorio</li> <li>Gestión del Servicio Farmacéutico</li> <li>Gestión de Rehabilitación</li> <li>Ciclo de Vida de Reactivos de Diagnóstico In Vitro, Insumos, Dispositivos Médicos, en Etapa de Post Comercialización para el Servicio de Laboratorio Clínico, Servicio de Gestión Pretransfusional, Toma de Muestras, POC</li> <li>Gestión de Imágenes Diagnosticas</li> <li>Plan de Contingencia del Servicio Farmacéutico por Fallas en el Sistema de Información.</li> </ol>
<b>Apoyo</b>	<b>Gestión de Recursos Físicos y Ambiente Tecnológico</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Activos Fijos</li> <li>Vehículos y Transportes</li> <li>Mantenimiento e Infraestructura física</li> <li>Servicios Generales</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Mantenimiento Preventivo y Correctivo de la Infraestructura</li> <li>Gestión Ambiental</li> </ol>

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CÓDIGO: ES-GC-M-01
		VERSIÓN: 3
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA: 26 DE 31
		FECHA: 16/02/2024

		<ul style="list-style-type: none"> <li>5. Gestión Tecnología Biomédica</li> <li>6. Almacén y suministros</li> <li>7. Ingeniería y equipos industriales</li> <li>8. Seguridad y vigilancia</li> <li>9. Gestión documental</li> <li>10. Gestión ambiental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>3. Gestión de Activos fijos e Inventarios</li> <li>4. Almacén y Suministros</li> <li>5. Mantenimiento y soporte Biomédico</li> <li>6. Servicios Generales</li> <li>7. Mantenimiento y soporte de Equipo Industrial</li> <li>8. Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Vehículos</li> <li>9. Seguridad y Vigilancia Privada</li> <li>10. Plan de Contingencia Registros Clínicos.</li> <li>11. Plan de Contingencia Almacén y Suministros.</li> <li>12. Plan de Contingencia por Fallas en el Sistema de Información Agilsalud</li> <li>13. Gestión Documental</li> </ul>
	<b>Gestión del Talento Humano</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Administración del talento humano</li> <li>2. Fortalecimiento de Competencias Laborales y Comportamentales.</li> <li>3. Planificación, Selección y Reclutamiento del talento humano</li> <li>4. Mejoramiento de la Calidad de Vida</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Identificación y Reclutamiento del Talento Humano</li> <li>2. Administración del Talento humano</li> <li>3. Mejoramiento de la Calidad de Vida del Talento Humano</li> <li>4. Fortalecimiento de Competencias Laborales y Comportamentales</li> <li>5. Liquidación de Nómina</li> <li>6. Teletrabajo Suplementario</li> <li>7. Planeación de la Gestión del Talento Humano</li> <li>8. Investigación de Incidentes y Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral.</li> <li>9. Registro y Análisis de Ausentismo laboral por Causa Médica.</li> </ul>
	<b>Gestión de Tecnologías de la Información TIC'S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Planeación de TI</li> <li>2. Gestión de servicios tecnológicos</li> <li>3. Uso y apropiación</li> <li>4. Seguridad Digital</li> <li>5. Gestión de Información</li> <li>6. Desarrollo y Mantenimiento de los sistemas de información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Salida y Entrega de Información</li> <li>2. Planeación de Tecnologías de la Información.</li> <li>3. Gestión de Incidentes y Mesa de Servicios</li> <li>4. Gestión del Cambio de Tecnologías de la Información.</li> <li>5. Seguridad de la Gestión de Tecnologías de la Información.</li> <li>6. Gestión de los Sistemas de Información de la Tecnologías de la Información.</li> </ul>

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CÓDIGO: ES-GC-M-01
		VERSIÓN: 3
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA: 27 DE 31
		FECHA: 16/02/2024

			<ul style="list-style-type: none"> <li>7. Alimentación, Almacenamiento y Respaldo de Datos.</li> <li>8. Transformación y Verificación de Datos</li> <li>9. Administración de Software y Hardware</li> <li>10. Identificación y Obtención de Fuentes y Datos</li> </ul>
	<b>Gestión financiera</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Planeación Financiera.</li> <li>2. Gestión Presupuestal</li> <li>3. Ejecución de Gastos</li> <li>4. Gestión Contable</li> <li>5. Gestión de Ingresos</li> <li>6. Gestión y Desarrollo de la Información de Costos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Gestión de Ingreso</li> <li>2. Ejecución del gasto</li> <li>3. Elaboración de Informes</li> <li>4. Registro Contable</li> <li>5. Gestión Administrativa y Financiera de Convenios</li> <li>6. Cuentas por Pagar</li> <li>7. Plan de Contingencia Tesorería</li> <li>8. Plan de Contingencia Presupuesto.</li> <li>9. Plan de Contingencia del Área de Cartera y Cuentas Médicas.</li> <li>10. Gestión y desarrollo de la información de costos</li> <li>11. Plan de Contingencia Facturación Manual de Servicios Ambulatorios, Urgencias y Hospitalización por Fallas en el Sistema de Información.</li> <li>12. Procedimiento Facturación Servicios de Urgencias y Hospitalización.</li> <li>13. Procedimiento Radicación de Facturas por Servicio de Salud Prestados a Entidades Administradoras de Planes de Beneficios de Salud.</li> <li>14. Agendamiento y Facturación de Servicios Ambulatorios.</li> <li>15. Plan de Contingencia Ingresos Manuales de Servicios de Urgencias y Hospitalización y Cirugía por Fallas en el Sistema de Información.</li> <li>16. Procesamiento y Análisis de la Información financiera</li> <li>17. Planeación Financiera</li> </ul>
	<b>Gestión Contractual</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Contratación de Bienes y Servicios</li> <li>2. Contratación de OPS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Contractual y Post-Contractual de Contratación de Prestación de Servicios.</li> <li>2. Contratación de Bienes y Servicios</li> </ul>

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CÓDIGO: ES-GC-M-01
		VERSIÓN: 3
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA: 28 DE 31
		FECHA: 16/02/2024

	<b>Gestión Jurídica</b>	1. Representación Administración, Defensa Judicial y Extrajudicial 2. Asesoría Jurídica.	1. Gestión de Sentencias Judiciales y Procesos Ejecutivos. 2. Asesoría Jurídica 3. Control de Legalidad de Actos Administrativos. 4. Defensa Jurídica, Judicial y Extrajudicial.
<b>Evaluación</b>	<b>Gestión Disciplinaria</b>	1. Gestión Disciplinaria	1. Proceso Ordinario Disciplinario 2. Proceso Verbal Disciplinario
	<b>Evaluación de la Gestión</b>	1. Evaluación de la Gestión Institucional	1. Auditoría Interna 2. Evaluación Preliminar

Fuente: Sistema de Información Almera

### 6.7. 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:


- ALMERA: Sistema de Gestión Integral, que funciona como herramienta de operación diaria, facilitando la implementación, evaluación y mantenimiento de sistemas de calidad; alineándolos con los sistemas de control interno, administración de riesgos y sistemas para evaluar la gestión de la Subred.
- Publicación en página web: <https://www.subrednorte.gov.co/transparencia/informacion-entidad/mapa-procesos>
- 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 normalización siguiendo el procedimiento de control documental.

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





## 7. 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.
- ES-GE-G-01 Guía metodológica para la elaboración de la Plataforma Estratégica y los Planes Institucionales de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.
- Cuadro de Mando Integral

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CÓDIGO: ES-GC-M-01
		VERSIÓN: 3
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA: 29 DE 31
		FECHA: 16/02/2024


## 8. ANEXOS

### Anexo 1. Plantilla Caracterización de Procesos Código ES-GC-F-07


SECRETARÍA DE SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.		<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>			CÓDIGO: ES-GC-F-07-07
		SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE CALIDAD			VERSIÓN: 7
					PÁGINA: 1 DE 1
					FECHA: 05/12/2022
<b>SUBPROCESO ASOCIADO</b>		<b>PROCESO</b>	<b>OBJETIVO</b>		
<b>ALCANCE</b>		<b>RESPONSABLE(S) DEL PROCESO: Cargo</b>			
<b>GRUPOS DE ESTÁNDARES Y NÚMERO DE ESTÁNDARES ASOCIADOS</b>					
<b>POLÍTICAS INSTITUCIONALES APLICABLES</b>					
<b>PLANES PROGRAMAS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS RELACIONADOS</b>					
<b>PROVEEDOR INTERNO O EXTERNO</b>	<b>ENTRADA CRÍTICA(S)</b>	<b>ACTIVIDADES BÁSICAS DE TRANSFORMACIÓN (DESCRIPCIÓN)</b>		<b>SALIDAS</b>	<b>SEGURO INTERNO O EXTERNO</b>
		 1. Actividad Planear			
		 2. Actividad Planear			
		 3. Actividad Valorar			
		 4. Actividad Actuar			
<b>SUBPROCESOS</b>			<b>PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS</b>		
<b>ACTIVO DE INFORMACIÓN</b>		<b>PRODUCTO O SERVICIO (suma)</b>		<b>USUARIOS Y PARTES INTERESADAS</b>	<b>TRÁMITE O OVA'S RELACIONADO (si aplica)</b>
<b>RECURSOS REQUERIDOS</b>					
<b>RECURSO HUMANO:</b>		<b>RECURSO FINANCIERO:</b>		<b>RECURSO TECNOLÓGICO:</b>	
Módulo Ingestión de Datos		Módulo Finanzas de Salud Integral		Módulo Ingestión de Datos	
<b>INDICADORES RELACIONADOS:</b>		<b>FLUJO DE SERVICIO</b>		<b>INDICADORES NOMINATIVOS INTERNO / EXTERNO</b>	
Módulo Ingestión de Datos		Módulo Finanzas de Salud Integral		Módulo Ingestión de Datos	
<b>CONTROL DE CAMBIO</b>					
<b>Fecha</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción de los cambios</b>			
<b>Elaborado por</b>		<b>Revisado por</b>		<b>Aprobado de Calidad</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Nombre</b>	<b>Nombre</b>		<b>Nombre</b>	
<b>Cargo</b>	<b>Cargo</b>	<b>Cargo</b>		<b>Cargo</b>	
<small>Logotipo y Sello de Autenticación de acuerdo a los Talleres de Estándares Documentales Institucionales.          La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en el Listado Maestro de Documentos.          No haga copias de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada.</small>					

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CÓDIGO: ES-GC-M-01
		VERSIÓN: 3
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA: 30 DE 31
		FECHA: 16/02/2024

## Anexo 2. Plantilla de Procedimiento Código ES-GC-F-08

		<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>						CÓDIGO: ES-GC-F-08	
		SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E GESTIÓN DE CALIDAD						VERSIÓN: 7	
								PÁGINA: 1 DE 2	
								FECHA: 06/10/2023	
<b>PROCESO:</b>					<b>OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:</b>				
<b>ALCANCE:</b>					<b>USOS (SI) DEL PROCEDIMIENTO:</b>				
<b>DEPARTAMENTOS:</b>					<b>REQUISITOS LEGALES RELACIONADOS:</b>				
<b>RECOMENDACIONES GENERALES EN LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES</b>									
Aspectos Generales de la Información (control de seguridad de la información):									
Aspectos Gestión del Riesgo (operacional) (control de riesgos laborales):									
Aspectos Impactos ambientales (control de aspectos ambientales):									
Aspectos Gestión Documental:									
Aspectos Normalización del Servicio:									
Estrategias y acciones de los recursos:									
Enfoque Eficiencia:									
Tamaño Humano:									
Equipos tecnológicos:									
Equipos médicos e insumos requeridos:									
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>									
Nº	PRG	ACTIVIDAD (Ponderación)	DESCRIPCIÓN (Pases)	TIEMPO	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO GENERADO	TIPO (BÁSICO, TAREAS, RELACION)	ACTIVIDAD SUJETAS	PUERTO DE CONTROL
1		INICIO					E	2	
2									Descripción del Punto de control Registros relacionados: Procesos: Manual estricto de un sistema de información o aplicación
3									Descripción del Punto de control Registros relacionados: Procesos: Manual estricto de un sistema de información o aplicación
4									Descripción del Punto de control Registros relacionados: Procesos: Manual estricto de un sistema de información o aplicación
5									Descripción del Punto de control Registros relacionados: Procesos: Manual estricto de un sistema de información o aplicación
6									Descripción del Punto de control Registros relacionados: Procesos: Manual estricto de un sistema de información o aplicación
7									Descripción del Punto de control Registros relacionados: Procesos: Manual estricto de un sistema de información o aplicación
8		FIN					E		
<b>DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS:</b>									
<b>CONTROL DE CHEQUEO</b>									
Verifica:	Fecha:	Ejecución de la matriz matriz							
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado por:</b>		<b>Aud. Oficina de Calidad:</b>		<b>Aprobado:</b>			
Nombre:		Nombre:		Nombre:		Nombre:			
Cargo:		Cargo:		Cargo:		Cargo Correlato:			
<p align="center">Lugar y tiempo de emisión: De acuerdo a los Tablas de Información Documental Institucional. La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en el Listado Maestro de Documentos. Se debe evitar la copia de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada. Se debe evitar la copia de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada.</p>									

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en el Listado Maestro de Documentos  
No haga copias de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CÓDIGO: ES-GC-M-01
		VERSIÓN: 3
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA: 31 DE 31
		FECHA: 16/02/2024

CONTROL DEL DOCUMENTO		
Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	19/04/2017	Creación
2	19/04/2017	Modificación
3	16/02/2023	Actualización de: Plataforma estratégica, Mapa de procesos V. 2, Estructura Subprocesos, Procedimientos, Enunciados Políticas institucionales y MIPG, Anexo No. 1. Plantilla caracterización de proceso Código: ES-GC-F-07, Anexo No. 2. Plantilla Procedimiento Código: ES-GC-F-08

Elaborado por:	Revisado por:	Aval Oficina de Calidad:	Aprobó:
Nombre: Amira María Cadavid Jiménez - Andrea Catalina Castellanos Ramírez	Nombre: Claudia Liliana Moreno Ramírez	Nombre: Diana Marcela Caballero Arias	Nombre: Daniel Blanco Santamaría
Cargo: Profesionales Especializados	Cargo: Jefe Oficina Asesora Desarrollo Institucional	Cargo: Jefe Oficina de Calidad	Cargo: Gerente