



RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

POLITICAS DE OPERACIÓN POR PROCESOS

Código: EVM - O - 03

Versión: 1

Fecha: DICIEMBRE 2012

CONTENIDO

1. Objetivo
2. Desarrollo
3. Políticas de operación por proceso.
4. Matriz políticas de operación establecida.
 - 4.1 Políticas de operación procesos estratégicos.
 - 4.2 Políticas de operación procesos misionales.
 - 4.3 Políticas de operación procesos de apoyo

COPIA NO CONTROLADA



RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

POLÍTICAS DE OPERACIÓN POR PROCESOS

Código: EVM - O - 03

Versión: 1

Fecha: DICIEMBRE 2012

1. OBJETIVO

Suministrar orientaciones generales que guíen la operación y método de ejecución de actividades en la entidad, con miras a la implementación de las estrategias institucionales coherentes con las disposiciones de operación de la entidad.

Determinar la metodología para el desarrollo de los elementos del componente Actividades de Control establecidos en el Modelo de Control Interno, MECI, para los diferentes procesos de la ESE que permitan lograr los siguientes objetivos:

- ✓ Establecer guías de acción que direccionen la operación de la E.S.E. hacia la implementación de las estrategias organizacionales.
- ✓ Mantener la coherencia y armonía entre los lineamientos estratégicos y la operación de la entidad.
- ✓ Definir los parámetros de operación de cada proceso, sus actividades, tareas, responsables, flujo de información y recursos requeridos o necesarios para la adecuada gestión u operación de la entidad.
- ✓ Identificar los diferentes riesgos a los que están sujetos los procesos, determinar las medidas de prevención o corrección que permitan minimizar su impacto y establecer los controles adecuados para su seguimiento.
- ✓ Establecer mecanismos de medición para cada uno de los procesos que permitan evaluar la gestión de la E.S.E. en cuanto a eficacia, eficiencia y efectividad.

2. DESARROLLO

2.1 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

2.1.1 Generalidades.

Las políticas de operación son guías de acción para la implementación de las estrategias de ejecución de la E.S.E., definen los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de la función, los planes, proyectos y políticas de administración de riesgos.

Estructuran los criterios para definir la secuencia del trabajo establecido en el Modelo de



RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

POLÍTICAS DE OPERACIÓN POR PROCESOS

Código: EVM - O - 03

Versión: 1

Fecha: DICIEMBRE 2012

Operación por Procesos, es decir, en cada proceso y procedimiento; lo que se constituye en la base fundamental para definir los controles y los indicadores requeridos en la evaluación del Sistema de Control Interno y en el cumplimiento de la gestión de la entidad.

La definición y divulgación de las POLÍTICAS DE OPERACIÓN es responsabilidad del nivel directivo (Gerente, subgerentes y líderes de procesos) de la E.S.E.; por su parte la ejecución y evaluación está a cargo de los responsables de cada uno de los procesos, a quienes corresponde cada una de las políticas a desarrollar, en conjunto con todos los servidores que intervienen en éstos.

La oficina de control interno al momento de realizar la auditoria a los procesos verificará el cumplimiento de las políticas de operación correspondientes al proceso auditado, así mismo podrá hacerle seguimiento cuando lo estime conveniente.

Las políticas de operación facilitan el control administrativo y reducen la cantidad de tiempo que las personas que desarrollan actividades en la E.S.E. ocupan en tomar decisiones sobre asuntos rutinarios. Así mismo establecen normas administrativas para garantizar el desarrollo de los objetivos de la ESE.

Las políticas de operación están directamente relacionadas con los otros elementos del componente Actividades de Control ya que constituyen la base para la definición de controles e indicadores, necesarios para evaluar el desempeño del control interno y el cumplimiento de los fines de la entidad.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN POR PROCESO

3.1 Identificación de Políticas.

En cada uno de los procesos comprendidos dentro del Modelo de Operación de la Red de Salud del Centro E.S.E, se definen Políticas de operación, las cuales se fundamentan en los siguientes criterios:

- ✓ Modelo de operación por procesos y sus caracterizaciones
- ✓ Objetivo del proceso.
- ✓ Riesgos y Políticas de administración del riesgo.
- ✓ Requerimientos y necesidades de los usuarios.
- ✓ Especificaciones del servicio.



Finalmente el consolidado de las políticas de operación por proceso queda registrado en el formato de Caracterización de procesos, el cual permite al funcionario que participa en el proceso consultar dicha información.

3.2 Aprobación de las políticas.

Una vez definidas las políticas de operación, estas son presentadas al Comité coordinador de Control interno quien es el ente encargado de revisarlas y dar la aprobación o solicitar los ajustes a las mismas.

3.3 Revisión de las Políticas.

Anualmente ligado a las actividades de planeación institucional, cada responsable del proceso revisa las políticas definidas, para así garantizar que éstas se ajusten a las diferentes situaciones que pueden presentarse en sus procesos y por ende en la entidad.



RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

POLITICAS DE OPERACIÓN POR PROCESOS

Código: EVM - O - 03

Versión: 1

Fecha: DICIEMBRE 2012

4. MATRIZ POLITICAS DE OPERACIÓN ESTABLECIDAS

4.1 PROCESOS ESTRATEGICOS

PROCESO	OBJETIVO	POLITICA DE OPERACION
<p>Dirección Estratégica</p>	<p>Establecer y hacer seguimiento a las directrices, políticas y estrategias que garanticen el cumplimiento de los objetivos propuestos por la dirección.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. En la Red de Salud del Centro ES.E., se elaborará un Plan de gestión y un plan de desarrollo, el cual deberá contener todas las actividades que se realizarán en la entidad y que le permitirán cumplir con su misión. Esta actividad será realizada por la <i>Gerencia, los subgerentes y los líderes de proceso</i>. De igual forma se debe propender por la divulgación del Plan de desarrollo a todo el personal de la entidad, a fin de lograr que cada uno de ellos conozca hacia donde deben apuntar las acciones en su proceso. 2. La totalidad de los procesos de la ESE Centro formulan su plan operativo anual de acuerdo con los lineamientos definidos en el plan de desarrollo de la entidad. 3. Para la construcción del plan de desarrollo institucional, se tendrá en cuenta los lineamientos del plan de desarrollo Municipal. 4. En la Red de Salud del Centro, se atienden todos los procesos contractuales con la transparencia, participación y oportunidad debida, de acuerdo con el Reglamento interno de contratación establecido,



RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

POLITICAS DE OPERACIÓN POR PROCESOS

Código: EVM - O - 03

Versión: 1

Fecha: DICIEMBRE 2012

PROCESO	OBJETIVO	POLITICA DE OPERACION
		<p>mediante la Resolución No. 432 del 28 de octubre de 2005.</p> <p>5. Los requerimientos judiciales son respondidos dentro del término de Ley.</p>
<p>Evaluación y mejora</p>	<p>Asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia continua del sistema de gestión de la calidad y la satisfacción de los clientes.</p>	<p>1. Se debe tener en cuenta la política y objetivos de la calidad en cada una de las etapas de desarrollo del proceso.</p> <p>2. La E.S.E Centro mantendrá implementado el modelo estándar de control interno a fin de proporcionar seguridad razonable acerca del logro de los objetivos de la entidad y garantizar:</p> <p>Efectividad y eficiencia en las operaciones. Confiabilidad y oportunidad en reportes de información Protección de activos Cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables.</p> <p>3. La evaluación y el seguimiento por parte del proceso de evaluación y mejora (Calidad - Control Interno), se realizan con objetividad e independencia. Las auditorias realizadas a los distintos procesos permiten evidenciar el cumplimiento del manual de procesos y procedimientos, la normatividad existente en la institución, los programas implementados y la adherencia a las guías y protocolos de</p>



RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

POLÍTICAS DE OPERACIÓN POR PROCESOS

Código: EVM - O - 03

Versión: 1

Fecha: DICIEMBRE 2012

PROCESO	OBJETIVO	POLITICA DE OPERACION
		<p>la E.S.E Centro.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. El manejo de los recursos de la ESE se ajustan al Código de Ética y Buen Gobierno de la Entidad. 5. La E.S.E. Centro trabajara para establecer la cultura del autocontrol, la autogestión y la autoevaluación en las personas que desarrollen actividades en la misma, a fin que midan sus resultados y establezcan mejoras. 6. Las quejas y los resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios serán analizados y contribuirán como herramienta al mejoramiento de los procesos.

COPIA NO CONTROLADA



RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

POLITICAS DE OPERACIÓN POR PROCESOS

Código: EVM - O - 03

Versión: 1

Fecha: DICIEMBRE 2012

4.2 PROCESOS MISIONALES.

PROCESO	OBJETIVO	POLITICA DE OPERACION
Recepción y atención al usuario	Realizar la recepción y el ingreso de los pacientes al sistema asegurando el cumplimiento de requisitos.	<ol style="list-style-type: none"> El proceso de recepción y atención al usuario, basará su desempeño en la accesibilidad, eficiencia e institucionalidad de los servicios ofrecidos; por medio de: <ul style="list-style-type: none"> Recepción y Orientación adecuada a los usuarios sobre los servicios solicitados. Actualización permanente de las bases de datos de la población contratada. Verificación del cumplimiento de requisitos exigidos para que el usuario pueda acceder a los servicios de salud (validación de derechos). Archivo y custodia de la Historia Clínica, elemento indispensable para evidenciar la prestación del servicio. Respuesta oportuna a las quejas presentadas por nuestros usuarios (quejas gestionadas y cerradas antes de 15 días). Mayor participación de las asociaciones de usuarios y juntas administradoras locales. Realización de Encuestas de Satisfacción a los usuarios a fin de medir la conformidad con el servicio.
Promoción y prevención	Promover cultura de salud y prevenir la ocurrencia de	<ol style="list-style-type: none"> Los programas de promoción y prevención propenderán por la vinculación de la población del área de influencia de la Red de



RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

POLITICAS DE OPERACIÓN POR PROCESOS

Código: EVM - O - 03

Versión: 1

Fecha: DICIEMBRE 2012

PROCESO	OBJETIVO	POLITICA DE OPERACION
	<p>enfermedades en la población del área de influencia de la Red de Salud del Centro, asegurando el cumplimiento de requisitos.</p>	<p>Salud del Centro E.S.E, de acuerdo a su ciclo vital.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. En la Red de Salud del Centro E.S.E, se realiza seguimiento a los usuarios que incumplen la asistencia a los programas de promoción y prevención y a aquellos usuarios con patologías de alto riesgo o de interés en Salud Pública. 3. Mantiene niveles de pertinencia por encima del 90% de acuerdo con las guías de atención aprobadas por la entidad. 4. Se deben tener en cuenta en el desarrollo de las diferentes etapas del proceso la política de calidad en la atención y seguridad del usuario y los objetivos de calidad. (Sistema obligatorio de garantía de la calidad). 5. La Vigilancia Epidemiológica se realiza como control a la efectividad de los programas.
<p>Atención intrahospitalaria</p>	<p>Prestar servicios de salud intrahospitalarios orientados a estabilizar al paciente y mejorar su estado de salud, mediante el cumplimiento de requisitos en una cultura de seguridad del paciente.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. La Red de Salud del Centro E.S.E, garantiza la oportunidad en la atención del servicio de Urgencias, de acuerdo con la priorización de pacientes por medio del Triage. 2. Mantiene niveles de pertinencia por encima del 90% de acuerdo con las guías de atención aprobadas por la entidad. 3. La atención inicial de urgencias se prestará de manera absoluta a la totalidad de usuarios que lo soliciten, sin importar su condición o



RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

POLITICAS DE OPERACIÓN POR PROCESOS

Código: EVM - O - 03

Versión: 1

Fecha: DICIEMBRE 2012

PROCESO	OBJETIVO	POLITICA DE OPERACION
		<p>afiliación al sistema general de seguridad social en salud.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. La Referencia y Contrarreferencia con niveles superiores ocurrirán de acuerdo a los Protocolos y Guías institucionales. 5. La definición médica de Estancia hospitalaria se realizará también de acuerdo a Protocolos y Guías institucionales, facilitando la participación de la familia en el manejo de los pacientes. 6. Los procedimientos quirúrgicos serán programados y ambulatorios, para las diferentes especialidades habilitadas en la institución. 7. Se deben tener en cuenta en el desarrollo de las diferentes etapas del proceso la política de calidad en la atención y seguridad del usuario y los objetivos de calidad.

COPIA NO CONTROLADA



RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

POLITICAS DE OPERACIÓN POR PROCESOS

Código: EVM - O - 03

Versión: 1

Fecha: DICIEMBRE 2012

PROCESO	OBJETIVO	POLITICA DE OPERACION
<p>Atención Ambulatoria</p>	<p>Recuperar y/o mantener la salud de los usuarios con servicios de atención ambulatoria de la Red Centro</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. La Red de Salud del Centro E.S.E, brinda oportunidad en la atención en los servicios ambulatorios. 2. La atención ambulatoria se realizará a todos los usuarios que lo soliciten, verificando en el validador de derechos la afiliación en el sistema general de seguridad social en salud. 3. Brinda servicios con buen trato, calidez y respeto a la dignidad humana. 4. Mantiene niveles de pertinencia por encima del 90% de acuerdo con las guías de atención aprobadas por la entidad. 5. Ofrece servicios de Apoyo terapéutico para el manejo de patologías de los usuarios con profesionales en las diferentes áreas (Fisioterapia, Fonoaudiología, Terapia respiratoria, Psicología, Trabajo Social y Gerontología). 6. Se deben tener en cuenta en el desarrollo de las diferentes etapas del proceso la política de calidad en la atención y seguridad del usuario y los objetivos de calidad.

COPIA NO CONTROLADA



RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

POLITICAS DE OPERACIÓN POR PROCESOS

Código: EVM - O - 03

Versión: 1

Fecha: DICIEMBRE 2012

PROCESO	OBJETIVO	POLITICA DE OPERACION
<p>Apoyo Diagnóstico</p>	<p>Brindar apoyo a los procesos de atención ambulatoria, atención intrahospitalaria, promoción y prevención de la salud para definir el diagnóstico de las diferentes patologías.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se garantizará la oportunidad en la toma de pruebas diagnósticas que apoyen la atención de los profesionales de la salud en la institución. 2. La E.S.E Centro garantiza que se realicen controles de calidad externos periódicos establecidos en los diferentes equipos o pruebas de apoyo diagnóstico. 3. Los profesionales del servicio (bacteriólogas) realizan los controles internos en el laboratorio. 4. Los resultados obtenidos en las diferentes ayudas diagnosticas serán entregados con oportunidad y confiabilidad 5. Se deben tener en cuenta en el desarrollo de las diferentes etapas del proceso la política de calidad en la atención y seguridad del usuario y los objetivos de calidad
<p>Pool de ambulancias</p>	<p>Realizar traslados oportunos de pacientes, asegurando el cumplimiento de requisitos</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. La Red de Salud del Centro E.S.E, brinda oportunidad en la atención en el servicio de traslado de pacientes. 2. El pool de ambulancias cuenta con un software de despachos que garantiza la adecuada gestión del servicio de las móviles. 3. La disponibilidad de las móviles, sus insumos, equipos y tripulación



RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

POLITICAS DE OPERACIÓN POR PROCESOS

Código: EVM - O - 03

Versión: 1

Fecha: DICIEMBRE 2012

PROCESO	OBJETIVO	POLITICA DE OPERACION
		<p>serán las adecuadas para la prestación del servicio.</p> <p>4. La Ese Centro Garantiza que se realicen los mantenimientos preventivos y correctivos a cada una de las móviles del pool de ambulancias.</p> <p>5. Se deben tener en cuenta en el desarrollo de las diferentes etapas del proceso la política de calidad en la atención y seguridad del usuario y los objetivos de calidad</p>

4.3 PROCESOS DE APOYO

PROCESO	OBJETIVO	POLITICA DE OPERACION
Gestión Financiera	Garantizar el manejo racional de los recursos para facilitar la sostenibilidad financiera de la ESE	<p>1. La totalidad de los cheques que se generen en la Red de Salud del Centro E.S.E deberán contar con sello restrictivo.</p> <p>2. La E.S.E. mantendrá un flujo de caja suficiente para responder por sus obligaciones de corto plazo. Y garantizará la ejecución del presupuesto de ingresos y gastos.</p> <p>3. La E.S.E Centro contará con un plan de gestión de cobros; la radicación de las cuentas ante los contratantes debe ser realizada dentro de las fechas límites establecidas para su radicación.</p> <p>4. Los registros presupuestales y contables se realizarán de conformidad con los procedimientos establecidos en el sistema de gestión de calidad.</p>



RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

POLITICAS DE OPERACIÓN POR PROCESOS

Código: EVM - O - 03

Versión: 1

Fecha: DICIEMBRE 2012

PROCESO	OBJETIVO	POLITICA DE OPERACION
		<ol style="list-style-type: none"> 5. La contabilidad de la Red de Salud del Centro E.S.E se elaborará dando aplicabilidad a las normas establecidas en el régimen de contabilidad pública adoptado mediante la Resolución 354 del 05 de septiembre de 2007, conformado por el Plan General de Contabilidad Pública, el Manual de Procedimientos y la Doctrina Contable Pública. 6. Los registros y conformación de los Estados Contables se realizará en pesos Colombianos. 7. Para garantizar la exactitud y la sostenibilidad de la información contable se realizarán cierres mensuales. 8. No se podrán realizar registros contables sin la existencia física de los soportes legales pertinentes. 9. Para el archivo de los soportes de la contabilidad se tendrá en cuenta el cumplimiento de los requisitos establecidos por el sistema de gestión de calidad y la Ley de archivo. 10. La custodia, soportes y libros de contabilidad es responsabilidad de la Subgerencia administrativa y financiera. 11. Los pagos a proveedores se realizará de acuerdo al flujo de efectivo y a los acuerdos de pago pactados.
<p>Gestión del talento humano</p>	<p>Realizar actividades que generen adecuadas condiciones de trabajo, un buen clima organizacional y el desarrollo de competencias</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. La E.S.E. Centro garantizara un programa de inducción a fin de facilitar la integración de funcionarios y colaboradores a la cultura organizacional, brindándole información relacionada con: Código de ética y buen gobierno, direccionamiento estratégico, y demás temas que se requieran para el desempeño de su función y el cumplimiento



RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

POLITICAS DE OPERACIÓN POR PROCESOS

Código: EVM - O - 03

Versión: 1

Fecha: DICIEMBRE 2012

PROCESO	OBJETIVO	POLITICA DE OPERACION
	<p>que permitan el cumplimiento satisfactorio del desempeño de los colaboradores y cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan estratégico</p>	<p>de la misión y visión de la entidad.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. La E.S.E Centro llevará a cabo una vez al año una actividad de reinducción dirigido a funcionarios y colaboradores adscritos a la entidad, haciendo énfasis en temas críticos o cambios generados en la institución. 3. La E.S.E Centro contará con un Plan de capacitaciones para actualización y fortalecimiento de las competencias del personal según deficiencias detectadas, posibilitando el conocimiento, entendimiento de sus funciones y su contribución al cumplimiento de la misión y visión de la institución. 4. Las evaluaciones de desempeño se harán de conformidad con los lineamientos de la Comisión del Servicio Civil. 5. Considera la salud ocupacional como el eje central a tener en cuenta para garantizar la salud y mejorar el nivel de bienestar de los funcionarios de la ESE.
<p>Gestión del recurso físico</p>	<p>Asegurar la disponibilidad y confiabilidad de la infraestructura, facilitando la prestación del servicio y el cumplimiento de requisitos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. La ESE realiza mantenimiento preventivo de manera oportuna a la totalidad de sus equipos biomédicos e infraestructura, independientemente de su naturaleza y uso. 2. El manejo de los residuos hospitalarios de la ESE se ajustara completamente a las disposiciones establecidas en el PGIRS. 3. Se optimizan los recursos físicos velando por el adecuado proceso de desinfección y aseo de la institución. 4. La entidad mantiene completamente actualizado el inventario de bienes muebles.



RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

POLITICAS DE OPERACIÓN POR PROCESOS

Código: EVM - O - 03

Versión: 1

Fecha: DICIEMBRE 2012

PROCESO	OBJETIVO	POLITICA DE OPERACION
		5. Se velará por la seguridad dentro de las instalaciones de la institución.
Gestión de Insumos	Suministrar oportunamente los bienes, insumos y servicios necesarios para el desarrollo de las actividades planificadas por la organización asegurando el cumplimiento de requisitos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las compras de la institución deben estar respaldadas en el plan de compras, de acuerdo a las necesidades y prioridades de los servicios. 2. Se cumple con los procedimientos adecuados de almacenamiento y distribución de suministros. 3. Los inventarios de bienes para la prestación de servicios se realizan 2 veces en el año. 4. La E.S.E Centro cumple con los principios de transparencia, economía, eficiencia y eficacia en la selección de proveedores.
Gestión de la Información	Estandarizar la información, su captura, análisis, transmisión, difusión, confidencialidad y seguridad que facilite respuestas oportunas a los requerimientos de los clientes internos-externos mediante el uso de herramientas	<ol style="list-style-type: none"> 1. La entidad asegura la ejecución del mantenimiento preventivo y correctivo en los equipos de cómputo a fin mantener en permanente funcionamiento los sistemas de información. 2. El área de gestión de la información deberá establecer las necesidades de hardware y software requerido por la entidad, asesorando a la Gerencia en la compra de los equipos apropiados. 3. Se realizará la generación de datos estadísticos e informes de actividades realizadas en la institución, a fin de entregarlos a los entes contratantes y de control externo para su respectiva gestión.



RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

POLÍTICAS DE OPERACIÓN POR PROCESOS

Código: EVM - O - 03

Versión: 1

Fecha: DICIEMBRE 2012

PROCESO	OBJETIVO	POLITICA DE OPERACION
	tecnológicas creadas o adquiridas por la institución.	<p>4. La E.S.E. garantizará la conservación de la información, por medio de la ejecución de backups de seguridad programadas de manera automática por el área de sistemas.</p> <p>5. En la E.S.E Centro cuenta con niveles de acceso y seguridad, que permitirá el acceso a los diferentes aplicativos, según las clasificaciones de usuarios existentes, según los niveles establecidos y autorizaciones dadas por la subgerencia administrativa.</p>

Revisó:

FIRMADO EN ORIGINAL
Representante de la dirección y/o
Subgerente

Aprobó:

FIRMADO EN ORIGINAL
Gerente y/o subgerente