

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

## MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS CA-MA-01 V2



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CA-MA-01 V2</b>

### 1. OBJETIVO:

Impartir los lineamientos para la definición de los procesos y procedimientos de la **SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E**, que permitan y faciliten la gestión institucional.

### 2. ALCANCE:

**DESDE:** la descripción del Modelo de Operación de la E.S.E.

**HASTA:** la definición de los documentos que soportan la prestación de servicios en salud y el apoyo administrativo correspondiente.

### 3. JUSTIFICACION:

La implementación del Manual de Procesos y Procedimientos en la Sub red Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E, contribuirá a la organización de la entidad con relación a su operación, permitiendo establecer la definición de responsabilidades para cada uno de sus colaboradores, estableciendo su rol y aporte para la consecución de los objetivos institucionales, enfocado en los procesos.

### 4. A QUIEN VA DIRIGIDO:

Este manual va dirigido a todos los colaboradores de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E y abarca la estructura de los procesos y procedimientos que la componen.

### 5. DEFINICIONES:

**MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS:** Ruta de navegación que armoniza la misión y visión de la entidad orientándola hacia una organización por procesos los cuales en su interacción garantizan una ejecución eficiente y el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

**MACROPROCESO:** Conjunto de procesos relacionados con características similares.

**PROCESO:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**PROCEDIMIENTO:** Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**MAPA DE PROCESOS:** Representación gráfica de los procesos y la operación de La entidad

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS:** Es un documento entendido como la hoja de vida del proceso, el cual describe de manera específica el objetivo y alcance del proceso, así como los elementos de entrada (suministrados por unos proveedores), actividades de transformación de acuerdo al ciclo PHVA y los productos / salidas hacia los clientes o usuarios.

**DOCUMENTOS:** Testimonio o evidencia de un hecho o actividad registrado en una unidad de informen cualquier tipo de soporte (Papel, audio, magnético, fotografías). Para la **SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E** los documentos incluyen Manuales, Programas y planes, Guías, Protocolos, Procedimientos, Instructivos, Plantillas y Formatos

**MODELO INTEGRADOS DE GESTIÓN:** Es el instrumento gerencial que promoverá el fortalecimiento de la gestión institucional, a través del cumplimiento de las políticas, que permitan la toma de decisiones oportunas en pro del cumplimiento de los objetivos propuestos.

**Notal Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2021-10-01**  
**MI-SIG-CDO-FT-06 V1** **Página 2 de 14**

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CA-MA-01 V2</b>

## 6. NORMATIVIDAD APLICABLE:

NORMA	AÑO	DESCRIPCIÓN	EMITIDA POR
Constitución Política de Colombia	1991	Artículo 209: La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. artículo 269. En las entidades públicas, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley, la cual podrá establecer excepciones y autorizar la contratación de dichos servicios con empresas privadas colombianas.	Asamblea Nacional Constituyente
Ley 872	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.	Senado de la República
Ley 962	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	Senado de la República
Decreto 3075	2005	Por el cual se corrige un yerro en el artículo 75 de la 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.	Presidencia de la República
Decreto Distrital 387	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.	Alcaldía Mayor de Bogotá
Decreto 4485	2009	Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública	Presidencia de la República
Decreto 176	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	Alcaldía Mayor de Bogotá
Decreto 652	2011	Por medio del cual se adopta la Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión para las Entidades y Organismos Distritales.	Alcaldía Mayor de Bogotá
Decreto 019	2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.	Presidencia de la República

**Nota Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2021-10-01**  
**MI-SIG-CDO-FT-06 V1** **Página 3 de 14**

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CA-MA-01 V2</b>

Decreto 780	2016	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social	Ministerio de Salud y protección social
Decreto 1499	2017	Por medio del cual se actualiza el Modelo para el orden nacional mediante el nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y articula el nuevo sistema de Gestión con el MECI.	Presidencia de la Republica
Acuerdo Distrital 122	2004	Por el cual se adopta en Bogotá, D.C. el sistema de gestión de la calidad creado por la Ley 872 de 2003.	Alcaldía Mayor de Bogotá
Acuerdo 641	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.	Alcaldía Mayor de Bogotá

## 7. RESPONSABLE:

- Directivos, Referente subproceso y/o Facilitador (responsable del documento)
- Referente de Control Documental (Codificación y Custodia de los documentos)

## 8. CONTENIDO DEL MANUAL:

### 8.1. MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

#### MISIÓN

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur ESE, presta Servicios de Salud a través de un Modelo de Atención Integral en Red, bajo los enfoques de Gestión Integral del Riesgo y seguridad, fortaleciendo la formación Académica orientada a la Investigación Científica e Innovación, con un Talento Humano comprometido, humanizado y competente que contribuye al mejoramiento de las condiciones de salud de nuestros usuarios urbanos y rurales de las localidades de Usme, Ciudad Bolívar, Tunjuelito y Sumapaz.

#### VISIÓN

En el año 2024 seremos una Empresa Social del Estado referente en el Distrito por la prestación de servicios de salud con estándares superiores de calidad, consolidada, sostenible, referente en investigación, docencia e innovación, con enfoque diferencial, territorial y comunitario, que promueven el cambio, la intersectorialidad, impactando positivamente la salud y calidad de vida de nuestros usuarios.

#### PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

**Los Principios;** son reglas o normas que orientan la acción de un ser humano cambiando las facultades espirituales racionales. Se trata de normas de carácter general y universal, como, por ejemplo: amar al prójimo, no mentir, respetar la vida de las demás personas, etc. Los principios morales también se llaman máximas o precepto constitucional.

**Notal Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2021-10-01**  
**MI-SIG-CDO-FT-06 V1** **Página 4 de 14**

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CA-MA-01 V2</b>

**Los Valores;** son aptitudes o cualidades individuales que definen la conducta de un individuo en la sociedad. Dichos valores derivan de los principios éticos universales, de allí que su objetivo sea guiar a los individuos a obrar correctamente, de forma individual y colectiva.

Tomando como referencia lo establecido en el Decreto Distrital 118 de 2018, Política de Integridad de la Dimensión de Talento Humano, que adopto cada una de las Entidades Públicas del Distrito Capital.

<b>PRINCIPIOS INSTITUCIONALES</b> 2020-2024  <b>SUBRED SUR:</b> - Interdependencia e integración. - Ética. - Transparencia y rendición de cuentas. - Vocación de servicio y liderazgo público. - Corresponsabilidad. - Inteligencia y acción correctiva.	<b>VALORES INSTITUCIONALES</b> 2020-2024  <b>SUBRED SUR:</b> - Honestidad. - Respeto. - Compromiso. - Justicia. - Diligencia. - Trabajo en equipo
--	---

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- 1** Consolidar el Modelo de Atención Integral en Red, garantizando la prestación de servicios integrales de salud, con enfoque en la gestión de riesgo, servicios humanizados, accesibles y oportunos, impactando positivamente las condiciones de salud de nuestros usuarios, familia y comunidad.
- 2** Alcanzar estándares superiores de calidad en salud, mediante la implementación de acciones progresivas que contribuyan al fortalecimiento del desempeño institucional y reconocimiento como Hospital Universitario de la Subred Sur E.S.E. optimizando la atención centrada en los usuarios.
- 3** Administrar adecuadamente, eficaz, eficiente y transparente los recursos financieros que conlleven a una sostenibilidad financiera de la Subred Sur que contribuya en la prestación integral de servicios.
- 4** Fortalecer la cultura organizacional y el crecimiento del talento humano a través del desarrollo de competencias laborales, que promuevan una cultura de servicio humanizado y de mejoramiento continuo facilitando la implementación del Modelo de Atención en Red.
- 5** Mantener los niveles de satisfacción de los usuarios, familia y comunidad, desarrollando estrategias que promuevan los espacios de participación y fortalecimiento del control social a partir del Modelo de Atención en Red.

### 8.2. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Dando aplicación al “Enfoque basado en procesos como una herramienta de gestión y organización”, el cual indica que en las entidades debe existir una red de procesos la cual debe trabajar articuladamente y generar valor agregado, la SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E ha diseñado un Mapa de procesos, que permitirá alcanzar los resultados y alinear sus actividades en una sola dirección, de tal modo que esté orientado a brindar productos y servicios de calidad y lograr la satisfacción usuario, familia y comunidad.

**Notal Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2021-10-01**  
**MI-SIG-CDO-FT-06 V1** **Página 5 de 14**

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CA-MA-01 V2</b>

Los procesos que conforman el Mapa de procesos, están clasificados en cuatro (4) macroprocesos, según lo establece el Sistema Integrado de Gestión:

- **Macroproceso Estratégico:** Incluye los procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección. Está compuesto por siete (7) procesos.
- **Macroproceso Misional:** Incluye todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser. Está compuesto por cinco (5) procesos.
- **Macroproceso de Apoyo:** Incluye todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora. Está compuesto por seis (6) procesos.
- **Macroproceso de Evaluación:** Incluye aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales. Está compuesto por dos (2) procesos.

De acuerdo con lo anterior, el mapa de procesos de la **SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.**, da a conocer el mapa de procesos aprobado mediante el acuerdo 074 del 2 de diciembre de 2020.

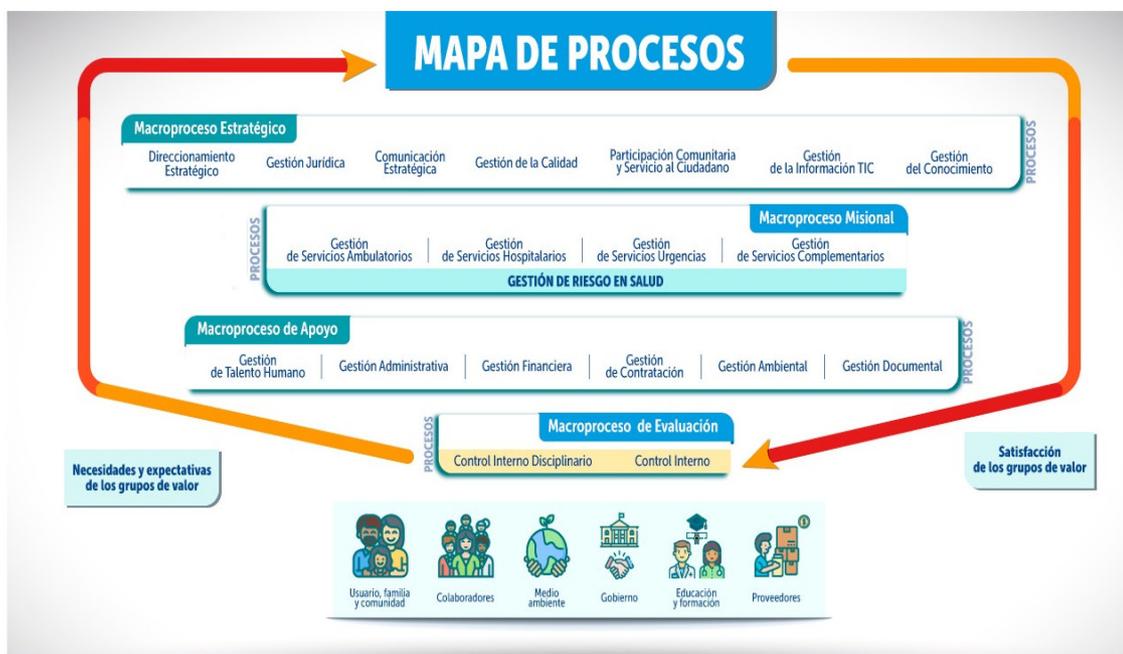


Ilustración: Mapa de Procesos Subred Sur 2020- 2024

**Notal Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2021-10-01**  
**MI-SIG-CDO-FT-06 V1** **Página 6 de 14**

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD</b> Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CA-MA-01 V2</b>

### 8.2.1. ESTRUCTURA DE PROCESOS

La Subred Sur, cuenta con un mapa de procesos y estructura basado en el concepto práctica de la Gestión Integral del Riesgo estableciendo Macroprocesos, procesos y subprocesos los cuales se presentan a continuación:

MACRO-PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO
<b>ESTRATEGICOS</b>	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	PLANEACIÓN ESTRATEGICA
		GESTION DE PROYECTOS
		ADMINISTRACION DEL RIESGO INSTITUCIONAL
		MERCADEO
		CONVENIOS
	GESTIÓN JURÍDICA	DEFENSA JUDICIAL
		ASESORIA JUDICIAL
	COMUNICACIÓN ESTRATEGICA	COMUNICACIÓN INTERNA
		COMUNICACIÓN EXTERNA
	GESTIÓN DE LA CALIDAD	SEGURIDAD DEL PACIENTE
		HABILITACIÓN
		ACREDITACIÓN
		PAMEC
		PREVENCIÓN DE INFECCIONES
	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN TIC	TECNOVIGILANCIA
		GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN
	PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
		PARTICIPACIÓN SOCIAL
	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	SERVICIO AL CIUDADANO
		FORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO EN SALUD
	INNOVACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA	

**Notal Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2021-10-01**  
**MI-SIG-CDO-FT-06 V1** **Página 7 de 14**



**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E**

**PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

**CA-MA-01 V2**

<b>MISIONALES</b>	GESTIÓN DE SERVICIOS AMBULATORIOS	MEDICINA GENERAL Y ESPECIALIZADA
		ODONTOLOGÍA GENERAL Y ESPECIALIZADA
		OTROS SERVICIOS
	GESTIÓN DE SERVICIOS URGENCIAS	REFERENCIA CONTRARREFERENCIA
		ATENCIÓN URGENCIAS
		ATENCIÓN DOMICILIARIA
	GESTIÓN DE SERVICIOS HOSPITALARIOS	CUIDADO INTENSIVO E INTERMEDIO
		HOSPITALIZACIÓN
		QUIRÚRGICO
	GESTIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS
		LABORATORIO
		FARMACIA
		REHABILITACIÓN
		DIAGNOSTICO VASCULAR, HEMODINAMIA E INTERVENCIONISMO
		GASTROENTEROLOGÍA
	GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD	GESTIÓN DE RIESGO INDIVIDUAL
GESTIÓN DE RIESGO COLECTIVO		
GESTIÓN DE RIESGO POBLACIONAL		
ANÁLISIS Y CONOCIMIENTO		
<b>APOYO</b>	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO
		FORMACIÓN Y DESARROLLO
		CALIDAD DE VIDA DEL COLABORADOR
		GESTIÓN DE LA REMUNERACIÓN
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	ACTIVOS FIJOS
		GESTIÓN DE SUMINISTROS
		MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA
		GESTIÓN TECNOLOGÍA BIOMÉDICA
	GESTIÓN FINANCIERA	SERVICIOS BASICOS
		GESTIÓN DE GASTOS
		GESTIÓN DE INGRESOS
	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	COSTOS
		CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS
		CONTRATACIÓN OPS
	GESTIÓN AMBIENTAL	PIGA
		PGIRS-PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS
GESTIÓN DOCUMENTAL	ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVO	
	CONTROL DOCUMENTAL	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CA-MA-01 V2</b>

<b>EVALUACIÓN</b>	CONTROL INTERNO	CONTROL INTERNO
	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

### 8.2.2. CARACTERIZACIONES DE PROCESO

Las caracterizaciones de procesos serán creadas o modificadas por el Líder del proceso de acuerdo a los lineamientos institucionales y con acompañamiento de la Oficina asesora de Direccionamiento estratégico y la Oficina de Calidad.

Para la caracterización de los procesos se establece el formato MI-SIG-CDO-FT-04 PLANTILLA CARACTERIZACION DE PROCESO.

A continuación, se presenta el objetivo y el alcance de cada proceso institucional:

#### ESTRATEGICOS

##### ➤ DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

**Objetivo del proceso:** Diseñar y administrar políticas, lineamientos, directrices, planes, programas, proyectos mediante metodologías, análisis de información, estudios e investigaciones, seguimiento y asesoría técnica, con el fin de generar conocimiento para la toma de decisiones y contribuir al cumplimiento de metas, objetivos y misión de la entidad.

**Alcance del Proceso:** Desde la recepción de las Políticas, Modelos, Lineamiento, Normas del sector salud y la administración pública a nivel Nacional y Distrital, así como los diagnósticos, caracterizaciones estadísticas, diagnósticos, que contengan líneas técnicas para la planeación estratégica institucional de manera integral. Hasta la definición, evaluación y control de lineamientos técnicos estratégicos institucionales, el fortalecimiento de capacidades técnicas, insumo para la toma de decisiones Gerenciales.

##### ➤ GESTIÓN JURÍDICA

**Objetivo del proceso:** Asesorar y ejercer la defensa jurídica de la Entidad, representándola judicial y extrajudicialmente en los procesos y demás acciones legales que se instauran en su contra o que ésta deba promover de conformidad con los lineamientos legales, direccionados en la prevención del daño antijurídico.

**Alcance del Proceso:** inicia desde los lineamientos establecidos en la ley, aplicables a la defensa judicial y asesoría judicial, seguido de la continua comunicación con los otros procesos de la entidad de manera transversal para el recaudo de documentos necesario dentro de los procesos de defensa judicial y asesoría judicial finalizando con el cierre y archivo de los diferentes procesos.

##### ➤ COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

**Objetivo del proceso:** Desarrollar una cultura de la comunicación fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua, implementando mecanismos de comunicación efectivos que permitan la correcta operación interna a través de los flujos de comunicación establecidos por la institución; en el marco de

Notal Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2021-10-01**  
**MI-SIG-CDO-FT-06 V1** **Página 9 de 14**

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CA-MA-01 V2</b>

la transparencia y del derecho de acceso a la información pública, que fortalezca la comunicación y el diálogo con los grupos de valor.

**Alcance del Proceso:** Se extiende a nivel transversal a todos los procesos de la Entidad y en todos sus niveles jerárquicos dado que la información y comunicación es una dimensión articuladora de las demás. Inicia desde el diagnóstico y recolección de necesidades de los procesos de la Subred Sur y grupo de valor Usuario, familia y comunidad. Hasta la ejecución y evaluación de las estrategias.

➤ **GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**Objetivo del proceso:** Promover la cultura de mejoramiento continuo a través de la implementación, consolidación y mantenimiento de los componentes del sistema obligatorio de garantía de la calidad, alineados al Direccionamiento estratégico de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, que conlleve a la satisfacción del usuario y el aprendizaje institucional.

**Alcance del proceso:** Desde la identificación de necesidades en cuanto al cumplimiento de los requisitos y atributos normativos que soportan la gestión de calidad en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur (Habilitación- Acreditación -PAMEC-Seguridad del paciente- Tecnovigilancia- Prevención de Infecciones - Humanización y Mejoramiento Continuo). Hasta la implementación de acciones de mejoramiento asociadas a la gestión de las líneas del proceso de gestión de la calidad.

➤ **PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO**

**Objetivo del proceso:** Orientar y facilitar el acceso a los servicios de salud, promoviendo la exigibilidad de los derechos y cumplimiento de los deberes de la ciudadanía, desarrollando estrategias de interacción que fomenten los procesos de participación y control social, manteniendo los niveles de satisfacción de los usuarios familia y comunidad.

**Alcance del proceso:** Desde la identificación de las necesidades y expectativas de usuarios, familia y Comunidad. Finaliza con una comunidad organizada en exigibilidad de derechos en salud y acciones desarrolladas para la satisfacción del usuario.

➤ **GERENCIA DE LA INFORMACIÓN Y TIC**

**Objetivo del proceso:** Gestionar las necesidades Tics (Soporte, Plataforma Tecnológica, Sistemas de Información y Seguridad de la Información) y de la gestión de Información de la Subred en cumplimiento de la normatividad vigente mediante la implementación de estrategias que conlleven a garantizar la integridad, disponibilidad, confidencialidad y conservación de la información.

**Alcance del proceso:** Desde el planteamiento de las estrategias y políticas de TI, las cuales definen la gestión del área, incluyendo la planeación, administración y mantenimiento de los sistemas de información; para el óptimo funcionamiento de la infraestructura que soporta la operación. Finaliza con la gestión, oportunidad, disponibilidad y custodia de la información.

➤ **GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO**

**Objetivo del proceso:** diseñar, implementar y ejecutar las acciones de docencia servicio, investigación e innovación, en mira de migrar hacia hospital universitario, para la generación, transformación, uso y transferencia del conocimiento, la gestión del capital intelectual, el apoyo en la formación del talento humano en salud y potencializar la capacidad competitiva de la Subred Sur.

**Notal Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2021-10-01**  
**MI-SIG-CDO-FT-06 V1** **Página 10 de 14**

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CA-MA-01 V2</b>

**Alcance del proceso:** desde la identificación de necesidades para la gestión de la docencia, investigación e innovación. Hasta la implementación de acciones preventivas y correctivas para el mejoramiento continuo del proceso de gestión del conocimiento.

## **MISIONALES**

### ➤ **GESTIÓN DE SERVICIOS AMBULATORIOS**

**Objetivo del proceso:** brindar de manera oportuna, humanizada y con calidad la atención en salud de los usuarios que demandan los servicios ambulatorios de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, relacionada con medicina general, medicina especializada, salud oral y otros servicios de apoyo (trabajo social, psicología, nutrición, vacunación y enfermería) con enfoque en gestión del riesgo.

**Alcance:** inicia desde la planeación de la atención ambulatoria con manejo integral de las necesidades de los usuarios que demanden los servicios en la Subred Sur. Hasta el egreso con la articulación a los diferentes programas o rutas de atención.

### ➤ **GESTIÓN DE SERVICIOS HOSPITALARIOS**

**Objetivo del proceso:** Brindar una adecuada atención a los usuarios que requieren los servicios de internación y quirúrgico acorde con el modelo de atención en salud, en el marco de una atención humanizada con criterios de oportunidad, accesibilidad, pertinencia y seguridad, brindando información clara que contribuya al restablecimiento de su salud, minimizando la ocurrencia del riesgo clínico durante la prestación del servicio.

**Alcance del proceso:** Desde El ingreso del paciente a los servicios de internación y quirúrgicos y hasta el egreso del paciente de estos servicios a los diferentes procesos que faciliten su articulación en manejo integral.

### ➤ **GESTIÓN DE SERVICIOS DE URGENCIAS**

**Objetivo del proceso:** Brindar de manera oportuna, segura, humanizada y con altos estándares de calidad la atención en salud de los usuarios que demandan la prestación de servicios de urgencias a fin de estabilizar su condición clínica y definir la conducta pertinente en las Unidades de servicios de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur definidas para este fin.

**Alcance del proceso:** desde el ingreso del paciente a los servicios de urgencias. Hasta el egreso del servicio con conducta de manejo definida, (alta del paciente, internación, manejo ambulatorio, fallecimiento).

### ➤ **GESTIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

**Objetivo del proceso:** Prestar servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico contribuyendo en la atención integral de los usuarios, acorde con el modelo de atención en salud humanizada con criterios de oportunidad, accesibilidad, pertinencia y seguridad buscando minimizar la materialización de riesgos clínicos.

**Alcance:** desde la recepción de la orden con indicación de realización de exámenes o procedimientos de tipo diagnóstico y terapéutico. Hasta la prestación del Servicio de acuerdo con lo solicitado.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CA-MA-01 V2</b>

### ➤ **GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD**

**Objetivo del proceso:** Disponer de un diagnóstico de salud y calidad de vida actualizado de manera periódica, que permita definir las acciones en salud bajo el modelo de prestación de servicios que den respuesta a las necesidades y riesgos identificados a nivel individual, colectivo y poblacional, permitiendo así determinar la efectividad de las intervenciones realizadas a la comunidad usuaria de la Subred Sur.

**Alcance:** desde la recopilación y consolidación de la información necesaria de la población usuaria de la Subred Sur, en donde se determina la caracterización de las condiciones de salud e identificación de riesgos para la planeación de la prestación del servicio para una vigencia anual. Hasta el análisis del impacto a nivel individual, colectivo y poblacional establecidos para la prestación del servicio, con la toma de decisiones para la intervención del riesgo en salud.

### **APOYO**

#### ➤ **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**Objetivo del proceso:** identificar y gestionar las necesidades del talento humano, desde su planeación, ingreso, permanencia y desvinculación, que promuevan el mejoramiento de su calidad de vida y desarrollo de sus competencias, enfocadas a fortalecer la cultura de servicio humanizado y de mejoramiento continuo.

**Alcance del proceso:** desde su planeación, ingreso y permanencia, a través de la ejecución de planes, programas y proyectos. Hasta su desvinculación.

#### ➤ **GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

**Objetivo del proceso:** Brindar de manera eficaz y oportuna los servicios requeridos desde el componente administrativo por los diferentes procesos de la subred sur, aportando al cumplimiento de la misionalidad institucional.

**Alcance del proceso:** desde la identificación de necesidades del servicio en los componentes de mantenimiento e infraestructura, tecnología biomédica, servicios básicos (Vigilancia, Aseo, Lavandería, Transporte), suministro de insumos y activos fijos. Hasta lograr el cubrimiento y respuesta a cada una de las necesidades.

#### ➤ **GESTIÓN FINANCIERA:**

**Objetivo del proceso:** Administrar el ciclo de efectivo de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur.

**Alcance del proceso:** Desde La planeación presupuestal de Ingresos y Gastos y la Facturación de la prestación efectiva de servicios de Salud y hasta La contabilización Efectiva de todos los movimientos financieros y el recaudo de efectivo de los Ingresos.

#### ➤ **GESTIÓN DE CONTRATACIÓN**

**Objetivo del proceso:** Realizar la contratación de bienes, servicios, consultorías y obras de manera oportuna cumpliendo con la normatividad vigente, alineados al Direccionamiento estratégico a fin de contribuir al logro de los objetivos de la entidad.

**Alcance del Proceso:** Desde la recepción del estudio de necesidad, hasta la liquidación jurídica del contrato.

**Notal Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2021-10-01**  
**MI-SIG-CDO-FT-06 V1** **Página 12 de 14**

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CA-MA-01 V2</b>

➤ **GESTIÓN AMBIENTAL**

**Objetivo del proceso:** Desarrollar diagnóstico ambiental para establecer las acciones necesarias para la prevención y mitigación de los impactos ambientales, gestionando la construcción de entornos saludables de los grupos de valor garantizando el cumplimiento a los requisitos normativos e internos establecidos en la entidad.

**Alcance del Proceso:** desde el diagnóstico ambiental de la entidad. Hasta el seguimiento e implementación de acciones que contribuyan al mejoramiento continuo del desempeño ambiental.

➤ **GESTIÓN DOCUMENTAL**

**Objetivo del proceso:** Planear, organizar y controlar el manejo de la documentación e información física y electrónica producida y recibida en virtud de las funciones desarrolladas en la Subred Integrada de Servicios de salud Sur ESE, implementando las pautas, estándares, metodologías, procedimientos, para la creación, uso, mantenimiento, retención, acceso, disponibilidad para la consulta, preservación y conservación de la información, facilitando de esta manera la utilización y ubicación de la información para garantizar la protección del patrimonio documental de la entidad en cumplimiento de la normatividad archivística vigente.

**Alcance del Proceso:** Desde la planificación, manejo y organización de la documentación física y electrónica producida y recibida en la entidad. Hasta la disposición final de la documentación con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

**EVALUACION**

➤ **CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO**

**Objetivo del proceso:** Investigar las conductas irregulares en que incurran los funcionarios públicos, para preservar un orden interno a nivel institucional, mediante las capacitaciones, socialización de las normas que regulan el Control Interno Disciplinario e informar las implicaciones que conlleva el incumplimiento de esos deberes y obligaciones.

**Alcance del proceso:** Desde la presentación de una queja por parte de un particular y/o un informe de un servidor público; hasta que el proceso termine con un archivo o una sanción.

➤ **CONTROL INTERNO**

**Objetivo del proceso:** Verificar la efectividad del Sistema de control interno en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur mediante la evaluación y análisis de la gestión de los procesos, basados en la gestión del riesgo, con el fin de generar recomendaciones que orienten y contribuyan al mejoramiento continuo de la entidad, en concordancia con el Direccionamiento Estratégico.

**Alcance del proceso:** desde la creación del plan anual de auditoría y posterior aprobación del comité interinstitucional de control interno. Hasta el monitoreo y evaluación de los planes generados a partir de las evaluaciones realizadas.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CA-MA-01 V2</b>

### 8.2.3. METODOLOGIA DE IDENTIFICACION, DISEÑO Y AJUSTE DE PROCEDIMIENTOS

Para la elaboración de documentos y procedimientos se establece el GD-CDO-MA-01 ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS y el MI-SIG-CDO-PR-01 NORMALIZACION DE DOCUMENTOS.

El Mapa de Procesos, su caracterización, los documentos y los procedimientos deben ser publicados en la Intranet de la Subred para la consulta e implementación por parte de todos los colaboradores.

### 9. CONTROL DE CAMBIOS:

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
2017-04-05	1	Creación de Documento para la Sub Red Sur E.S.E.
2021-10-01	2	Se realiza traslado del proceso de Direccionamiento estratégico a Gestión de Calidad, se ajusta a plantilla institucional vigente y se cambia código (Anterior: GI-CD-MA-01). Se realiza revisión y actualización general del documento.

ELABORADO POR	REVISADO POR	CONVALIDADO	APROBADO
Nombre: Sandra Patricia Alba Calderón	Nombre: Dayra Ianova Castellanos Londoño	Nombre: Angie Lorena Vera Urrego	Nombre: Dayra Ianova Castellanos Londoño
Cargo: Referente Control Documental - Calidad	Cargo: Jefe Oficina de Calidad	Cargo: Tecnico apoyo Control Documental	Cargo: Jefe Oficina de Calidad
Fecha: 2021-09-08	Fecha: 2021-09-15	Fecha: 2021-10-01	Fecha: 2021-10-01

**Notal Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2021-10-01 MI-SIG-CDO-FT-06 V1**