



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Sur E.S.E

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E**

GI-CD-MA-01 V1

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E</p>	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	GI-CD-MA-01 V1

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. A QUIEN VA DIRIGIDO	3
4. DEFINICIONES	3
5. DESCRIPCION DE POLITICAS O NORMATIVIDAD APLICABLE.....	3
6. RESPONSABLE	5
7. CONTENIDO DEL MANUAL.....	5
8. CONTROL DE CAMBIOS:.....	15

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 2017-04-05



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. A QUIEN VA DIRIGIDO

A los todos colaboradores que gestionan procesos administrativos o asistenciales dentro de la **SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E**.

4. 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,magnetico,fotografías). Para la **SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E** los documentos incluyen Manuales, 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.

5. DESCRIPCION DE POLITICAS O NORMATIVIDAD APLICABLE

Norma	Año	Descripción	Emitida por
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

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 2017-04-05



Norma	Año	Descripción	Emitida por
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

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 2017-04-05

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	GI-CD-MA-01 V1

Norma	Año	Descripción	Emitida por
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
Decreto 943	2014	Por la cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno MECI.	Presidencia de la República
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
Resolución 903	2012	Por el cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema Único de Acreditación en Salud	Ministerio de Salud y Protección Social
Decreto 943	2014	Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).	Presidencia de la República

6. RESPONSABLE

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

7. CONTENIDO DEL MANUAL

PLATAFORMA ESTRATEGICA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E

MISION

La Subred Integrada de servicios de salud Sur del Distrito Capital, presta servicios de salud enmarcados en el modelo innovador de atención en red con enfoque en la gestión integral del riesgo, mejorando las condiciones de salud de nuestros usuarios de las localidades Usme, Ciudad Bolívar, Sumapaz y Tunjuelito, manteniendo la participación ciudadana urbana y rural.

VISIÓN

Para el año 2020 Seremos una SubRed Integrada de Servicios de Salud consolidada, sostenible, confiable y accesible, con estándares de calidad que mejoren las condiciones de salud en nuestros usuarios.

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 2017-04-05

PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES



7.1 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.

Los procesos que conforman el Mapa de procesos, están clasificados en cuatro 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.
- **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.
- **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.
- **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.

De acuerdo con lo anterior, el mapa de procesos de la **SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E** se compone de los siguientes procesos:

7.2 MAPA DE PROCESOS

El mapa propuesto organiza su estructura basado en el concepto y la práctica de la Gestión Integral del Riesgo estableciendo como Macroprocesos: Proceso de Gerencia del Riesgo desde el

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 2017-04-05

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	GI-CD-MA-01 V1

nivel estratégico, Proceso de Apoyo a la Gestión del Riesgo como soporte para el logro del direccionamiento y Gestión Integral de riesgo desde la prestación de servicios de salud.

La Subred Sur, acogiendo el trabajo realizado, establece un mapa de procesos que si bien se alinea a la propuesta emitida por Secretaria Distrital de Salud y las otras 3 Sub Redes, esta busca plasmar las particularidades de nuestra forma de hacer las cosas, partiendo de un enfoque centrado en el usuario y en la gestión de riesgos en salud, además de alinearse a la implementación del Modelo Integral de Salud propuesto.

Es así como se cuenta con 4 Macro procesos cuyos nombres buscan evidenciar el compromiso frente a la gestión de riesgo en salud.

El Macro proceso **estratégico** se denomina **DIRECCIONAMIENTO Y GERENCIA DEL RIESGO EN SALUD**, esto con el fin de contar con políticas y lineamientos estructurados a partir de la identificación y gestión del riesgo,

Así mismo la cadena **misional** que es la encargada de lograr mitigar los riesgos identificados a través de una prestación de servicios integral, inicialmente se denominó: **GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO EN SALUD**, sin embargo en la propuesta expuesta, este se convierte en una dirección que hace parte de los procesos asistenciales, motivo por el cual se renombra **ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD**.

El **apoyo** para lograr la misión institucional se denomina **APOYO PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD**, visualizando la importancia de estos procesos en el logro de los objetivos institucionales y en la gestión del riesgo,

En Cuanto al macro proceso de **evaluación** que incluye la gestión pública y el autocontrol también se alinea a la mirada de gestión de riesgo, se nombra **CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD**.

La mirada para la denominación de procesos misionales parte de entender al ser humano como un todo, el cual dependiendo el curso de vida en que se encuentre tanto individual como familiar, cuenta con necesidades en salud, las cuales deben ser suplidas con los servicios ofertados por la subred, sin que se perciba el fraccionamiento de acciones. Esta propuesta se estructura basada en el ciclo de atención establecido en los **estándares superiores de calidad**, con la premisa de “hacer las cosas bien desde el principio”, disminuyendo los reproceso y facilitando la estandarización de acciones. Otro aspecto importante a tener en cuenta es que el mapa de procesos no modifica el organigrama funcional, lo complementa. Esto significa que las funciones por dependencia continúan según ejercicio trabajado en conjunto con Secretaria de Salud y la otras Sub Redes.

El primer proceso denominado “**Diagnostico de necesidades, expectativas e identificación de riesgos en salud**”, tiene como objetivo disponer de un diagnóstico situacional actualizado de manera periódica (Condiciones de salud, condiciones ambientales, condiciones sociales, identificación de riesgos entre otras) que permita establecer la línea de base para la planeación de la prestación de los servicios, el segundo proceso denominado “**Planeación del cuidado en salud**” pretende definir las acciones en salud en el marco del modelo de prestación de servicios que den respuesta a las necesidades, expectativas y riesgos identificados en el territorio, el tercer proceso define las acciones en salud que pueden ser respuesta a las necesidades y riesgos identificados, este se denomina “**Ejecución de Alternativas para el Cuidado de la Salud**” e integra toda la respuesta, las actividades formuladas en la caracterización de este proceso deben

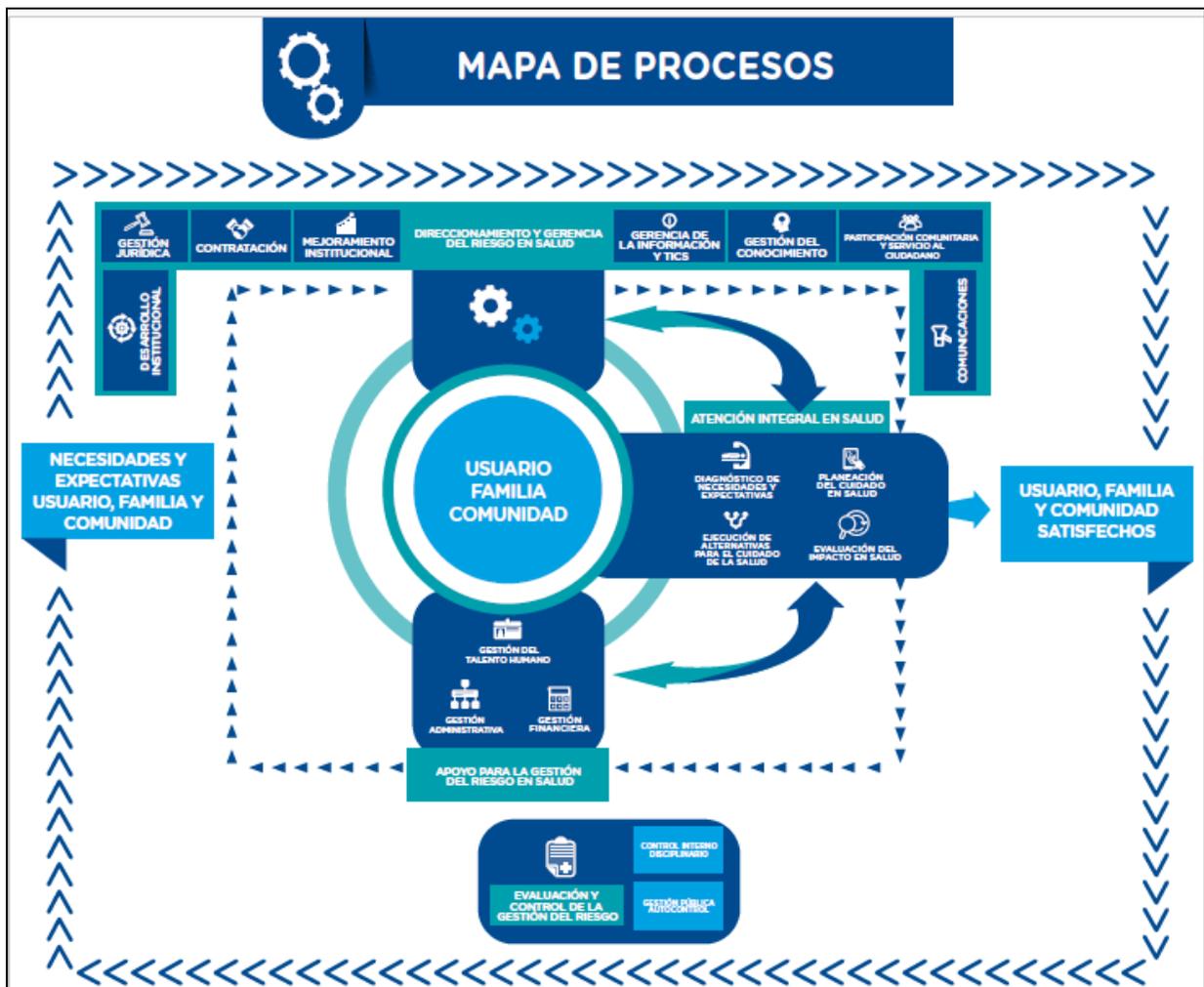
Nota Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, 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 2017-04-05

ser transversales para los servicios de salud, ya que están alineadas a la ruta crítica de atención propuesta por ICONTEC, sin embargo este proceso cuenta con un ejercicio de caracterización de subproceso por la magnitud del mismo, en estos se debe detallar lo relacionado a cada servicio en salud y las actividades específicas.

Cierra el ciclo el proceso denominado **“Evaluación de impacto en salud”** que como su nombre lo indica se articula con Gestión de Información para a través del análisis de indicadores, mostrar el impacto de las acciones desarrolladas por la Subred.

A continuación se presenta el mapa de procesos para 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 2017-04-05

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	GI-CD-MA-01 V1

7.3 Subprocesos

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:

MACROPROCESO ESTRATEGICO : DIRECCIONAMIENTO Y GERENCIA DEL RIESGO EN SALUD								
PROCESOS	DESARROLLO INSTITUCIONAL	GESTIÓN JURIDICA	CONTRATACIÓN	MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	GERENCIA DE LA INFORMACIÓN Y TICS	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	COMUNICACIONES
SUBPROCESOS	*Direccionamiento Estratégico *Gestión de Proyectos *Gerencia del riesgo *Costos *Mercadeo *Humanización	*Defensa judicial *Asesoría Jurídica	*Contratación Bienes y Servicios *Contratación OPS	*SIG *Gestión Clínica Excelente y Segura	*Información y Analisis Institucional *Tecnología de Información y comunicación en salud (TICS) *Gestión documental	*Docencia y Servicio *Investigación *Transformación y Crecimiento Organizacional	*Participación Comunitaria *Atención al Ciudadano	*Comunicación Interna *Comunicación Externa

MACROPROCESO MISIONAL: ATENCION INTEGRAL EN SALUD	
PROCESO	SUBPROCESO
DIAGNOSTICO DE NECESIDADES, EXPECTATIVAS E IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS EN SALUD	CARACTERIZACIÓN DE CONDICIONES SOCIODEMOGRAFICAS LOCALES. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS EN SALUD
PLANEACIÓN DEL CUIDADO EN SALUD	PLANEACIÓN DEL CUIDADO EN SALUD
EJECUCIÓN DE ALTERNATIVAS PARA EL CUIDADO DE LA SALUD	GESTIÓN DEL CUIDADO INTEGRAL EN URGENCIAS GESTIÓN DEL CUIDADO INTEGRAL EN SERVICIOS AMBULATORIOS. GESTIÓN DEL CUIDADO INTEGRAL EN SERVICIOS HOSPITALARIOS. GESTIÓN DEL CUIDADO INTEGRAL EN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS (Apoyo Diagnostico, Terapeutico y Alternativas Especiales de Solución) GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO EN SALUD (PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA)
EVALUACIÓN DEL IMPACTO EN SALUD	Vigilancia en salud pública Análisis del impacto territorial y poblacional

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 2017-04-05

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	GI-CD-MA-01 V1

MACROPROCESO APOYO : <i>APOYO PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD.</i>			
PROCESOS	GESTIÓN DE SUMINISTROS, AMBIENTE FISICO Y TECNOLOGIA.	GESTIÓN FINANCIERA	GESTIÓN, ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO.
SUBPROCESOS	*Activos *Gestion de Suministros *Mantenimiento e Infraestructura *Tecnología Biomedica *Servicios Basicos *PIGA	*Gestión de ingresos (Facturación, cartera, cuentas medicas, auditoria de cuentas) *Gestión de Gastos (Presupuesto, Contabilidad y Tesoreria)	*Ingreso (Selección, inducción, entrenamiento) *Permanencia (Nomina, bienestar, seguridad y salud y capacitación.) Retiro.
MACROPROCESO DE EVALUACIÓN : <i>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE RIESGO EN SALUD</i>			
PROCESOS	*Control Interno Disciplinario *Gestión Publica y Autocontrol		

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

DIRECCIONAMIENTO Y GERENCIA DEL RIESGO EN SALUD

- **Desarrollo Institucional**

Objetivo del proceso: Determinar los lineamientos institucionales de la Subred a través de la Gestión Estratégica, Gestión de Proyectos, Gestión de Riesgos, Gestión Comercial y Control de Costos que garanticen el cumplimiento de las metas.

Alcance del Proceso: Desde la recepción de las políticas del Sector Salud y la Administración Pública a nivel Nacional y Distrital, así como los diagnósticos integrales de la población objeto, hasta la definición de los lineamientos institucionales que respondan a las necesidades del Sector Salud la Administración Pública y la Población.

- **Gestión Jurídica**

Objetivo del proceso: Ejercer la defensa judicial prejudicial o administrativo de la entidad, así como brindar la asesoría jurídica con enfoque a la prevención del daño antijurídico.

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.

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 2017-04-05

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E</p>	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	GI-CD-MA-01 V1

- **Contratación**

Objetivo del proceso: Responder a las necesidades de contratación de bienes, suministros y servicios, defensa judicial y asesoría jurídica institucionales a través de las diferentes modalidades de contratación, representación jurídica y orientación con el fin de satisfacer requerimientos de los diferentes procesos y servicios de la Subred Sur E.S.E, en cumplimiento de la normatividad vigente.

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

- **Gerencia de la Información y TICS**

Objetivo del proceso: Generar y disponer de la información operativa, táctica y estratégica de la subred bajo criterios de oportunidad, seguridad, veracidad y conservación, que permita monitorear, controlar y garantizar las metas y objetivos institucionales.

Alcance del proceso: Desde la identificación de necesidades de información de la Subred Sur hasta la disponibilidad y conservación de datos, indicadores e informes.

- **Gestión del Conocimiento**

Objetivo del proceso: Desarrollar actividades relacionadas con la captación, el uso, la transformación, y distribución del conocimiento, así como la investigación en la organización, enmarcadas en la integralidad de los procesos misionales y de apoyo que incentive el aprendizaje en búsqueda de la mejora en el desempeño, la transformación organizacional y el crecimiento continuo de la cultura.

Alcance del proceso: Desde establecer actividades a partir de competencias técnicas y de investigación hasta la medición de la innovación organizacional.

- **Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano**

Objetivo del proceso: Garantizar el acceso y exigibilidad de los derechos de los usuarios, familia y comunidad, a través de estrategias de información, comunicación, orientación y respuesta efectiva, cálida, veraz, oportuna y pertinente a sus requerimientos y la gestión a las formas de participación social y comunitaria en salud, mediante acciones que fomenten y dinamicen procesos participativos y de esta manera aportar insumos para la toma de decisiones en los procesos de mejora continua y gestión del riesgo en la entidad.

Alcance del proceso: Desde: La identificación de las necesidades, riesgos y expectativas del ciudadano, las familias y la comunidad hasta brindar la información, orientación y canalización pertinente que responda a esas necesidades, riesgos y expectativas de usuarios familia y comunidad.

- **Mejoramiento Institucional**

Objetivo del proceso: Promover la cultura de mejoramiento continuo a través de la implementación, consolidación y mantenimiento del sistema integrado de gestión, con participación de todas las partes interesadas logrando así el aprendizaje organizacional

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 2017-04-05

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E</p>	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	GI-CD-MA-01 V1

Alcance del proceso: Desde la apropiación de la plataforma estratégica institucional, planeación del Sistema Integrado de gestión, pasando por el control de riesgos en los procesos, definición de acciones de mejora, seguimiento y monitoreo hasta el aprendizaje organizacional.

ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD

- **Diagnóstico de Necesidades, Expectativas e Identificación de Riesgos en Salud**

Objetivo del proceso: Disponer de un diagnóstico de salud y calidad de vida actualizada de manera periódica (Condiciones de salud, condiciones ambientales, condiciones sociales, identificación de riesgos entre otras) que permita establecer la línea de base para la planeación de la prestación de los servicios.

Alcance: Inicia con la recopilación y consolidación de la información necesaria de la población y territorio y finaliza con la caracterización de las condiciones de salud e identificación de riesgos base para la planeación de la prestación del servicio para una vigencia anual.

- **Planeación del Cuidado en Salud**

Objetivo del proceso: Definir las acciones en salud en el marco del modelo de prestación de servicios que den respuesta a las necesidades, expectativas y riesgos identificados en el territorio.

Alcance del proceso: Desde el análisis del diagnóstico y la identificación de riesgos en salud y hasta la planeación de respuestas integrales en salud:

- Institucional (Capacidad de oferta, actualización de portafolio, diseño de estrategias transversales, aportes al plan de adquisición anual).
- Intersectorial (Banco de proyectos, propuestas de proyectos con FDL, Plan de Inversión).
- Comunitario: (Estrategias para el abordaje comunitario).

- **Ejecución de Alternativas para el Cuidado en Salud**

Objetivo del proceso: Desarrollar acciones integrales y corresponsables en salud en el marco del modelo de Prestación de servicios, de la subred SUR.

Alcance del proceso: Desde con la operación de las respuestas integrales en salud y hasta la evaluación de cumplimiento o cobertura (Eficiencia y Eficacia).

- **Evaluación del Impacto en Salud**

Objetivo del proceso: Determinar la efectividad de las intervenciones realizadas a las comunidades usuarias de la Subred Sur, analizado el comportamiento de los indicadores organizacionales y el impacto generado en salud, como insumo para la toma de decisiones.

Alcance: Desde el diseño de herramientas de medición y hasta el análisis del impacto según los ordenadores establecidos para la prestación del servicio (Ambulatorio, Hospitalario, complementario, urgencias y Gestión integral del riesgo).

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 2017-04-05

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E</p>	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	GI-CD-MA-01 V1

APOYO PARA LA GESTIÓN DE RIESGO EN SALUD

- **Gestión de Suministros, Ambiente Físico y Tecnología**

Objetivo del proceso: Brindar apoyo logístico y tecnológico al proceso misional y administrativo de la subred sur para la atención integral en salud y satisfacción de cliente interno, usuario y partes interesadas.

Alcance del proceso: Desde el proceso de gestión de suministros, ambiente físico y tecnología parte del diagnóstico de necesidades de recursos físicos, activos fijos, gestión de suministros, tecnología biomédica, infraestructuras y mantenimiento y servicios básicos.

- **Gestión Financiera:**

Objetivo del proceso: Administrar y optimizar los recursos financieros para contribuir a la sostenibilidad de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

Alcance del proceso: Desde recepción de lineamientos por parte de la Alcaldía Mayor de Bogotá y las Secretarías de Hacienda y Salud Distrital, para la realización de la programación Presupuestal, Gestión del Ingreso y Egreso, Registros Contables y la generación de la información de cierre.

- **Gestión, Administración y Desarrollo del Talento Humano**

Objetivo del proceso: Administrar de manera efectiva, oportuna y funcional el Talento Humano idóneo y competente de la Entidad, realizando acciones que permitan prevenir y controlar los factores de riesgo a todo nivel y promuevan el desarrollo integral.

Alcance del proceso: Desde la identificación de necesidades institucionales para la formulación de planes y programas que impacten en la calidad de vida del trabajador dentro de su contexto laboral y/o contractual; hasta la satisfacción del cliente interno en sus dimensiones físicas, emocionales, intelectuales y funcionales.

CONTROL Y EVALUACION DE LA GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD

- **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.

8.3 METODOLOGIA DE IDENTIFICACION, DISEÑO Y AJUSTE DE PROCEDIMIENTOS

Para la caracterización de los procesos se establece el formato **CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS CT-01-V1**. ANEXO 1

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 2017-04-05

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	GI-CD-MA-01 V1

Para la elaboración de documentos y procedimientos se establece el **PROCEDIMIENTO METODOLOGIA DE IDENTIFICACIÓN, DISEÑO Y AJUSTE DE PROCEDIMIENTOS GI-GDO-PR-01-V1. ANEXO 2**

A continuación, se relacionan los documentos proyectados por los líderes de los procesos para elaborar, implementar, mejorar y mantener la gestión de la Institución.

DIRECCIONAMIENTO Y GERENCIA DEL RIESGO EN SALUD	
DESARROLLO INSTITUCIONAL	Se tiene proyectado elaborar, implementar, mejorar y mantener los siguientes documentos 10 procedimientos, 3 Instructivos, 10 formatos y 2 manual.
GESTIÓN JURIDICA	Se tiene proyectado elaborar, implementar, mejorar y mantener los siguientes documentos 5 procedimientos y 5 formatos.
CONTRATACIÓN	Se tiene proyectado elaborar, implementar, mejorar y mantener los siguientes documentos 1 manuales, 1 procedimientos y 39 formatos y 1 Instructivo.
GERENCIA DE LA INFORMACIÓN Y TICS	Se tiene proyectado elaborar, implementar, mejorar y mantener los siguientes documentos 1 manuales, 16 procedimientos, 2 instructivos y 7 formatos.
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	Se tiene proyectado elaborar, implementar, mejorar y mantener los siguientes documentos 18 procedimientos.
PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	Se tiene proyectado elaborar, implementar, mejorar y mantener los siguientes documentos 1 procedimientos y 10 formatos.
MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	Se tiene proyectado elaborar, implementar, mejorar y mantener los siguientes documentos 2 manuales, 9 procedimientos y 24 formatos y 1 instructivo.
COMUNICACIONES	Se tiene proyectado elaborar, implementar, mejorar y mantener los siguientes documentos 1 manuales y 1 Instructivo.
MISIONALES- ATENCION INTEGRAL EN SALUD	
DIAGNOSTICO DE NECESIDADES, EXPECTATIVAS E IDENTIFICACION DE RIESGOS EN SALUD	Pendiente proyección
PLANEACION DEL CUIDADO EN SALUD	Pendiente de proyección.
EJECUCIÓN DE ALTERNATIVAS PARA EL CUIDADO EN SALUD	Se tiene proyectado elaborar, implementar, mejorar y mantener los siguientes documentos 12 manuales, 78 procedimientos, 28 instructivos, 191 formatos y 69 protocolos, 1 planes y 15 guías.
EVALUACIÓN DEL IMPACTO EN SALUD	Pendiente proyección
APOYO PARA LA GESTIÓN DE RIESGO EN SALUD	
GESTIÓN DE SUMINISTROS, AMBIENTE FISICO Y TECNOLOGIA.	Se tiene definido elaborar, implementar, mejorar y mantener los siguientes documentos 6 procedimientos, 15 formatos y 1 plan.

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 2017-04-05

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	GI-CD-MA-01 V1

APOYO PARA LA GESTIÓN DE RIESGO EN SALUD	
GESTIÓN FINANCIERA	Se tiene definido elaborar, implementar, mejorar y mantener los siguientes documentos 1 manuales, 36 procedimientos, 40 formatos, 1 plan y 2 manuales.
GESTIÓN, ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO.	Se tiene definido elaborar, implementar, mejorar y mantener los siguientes documentos 20 procedimientos, 6 instructivos, 75 formatos.
CONTROL Y EVALUACION DE LA GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD	
CONTRO INTERNO DISCIPLINARIO	Pendiente Proyección.
GESTIÓN PUBLICA Y AUTOCONTROL	Pendiente Proyección.

TOTAL DE DOCUMENTOS PROYECTADOS

A continuación se presenta el cuadro resumen de los documentos proyectados por proceso:

Manual	Procedimiento	Instructivo	Formato	Protocolo	Planes	Guías
29	200	42	415	69	3	16
TOTAL DE DOCUMENTOS PROYECTADOS: 774						

LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS PROYECTADOS ASISTENCIALES Y ADMINISTRATIVOS. ANEXO 3

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.

8. CONTROL DE CAMBIOS:

FECHA	VERSION	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
2017-04-05	V1	Creación de Documento para la Sub Red Sur E.S.E

ELABORADO POR	REVISADO POR
Nombre: DIANA SEPÚLVEDA VELASCO	Nombre: Fabian Enciso
Firma:	Firma:
Cargo: Profesional Especializada de Calidad	Cargo: Profesional de Planeación
Fecha: 2017/02/15	Fecha: 2017/02/16
APROBADO	CONVALIDADO
Nombre: JUNTA DIRECTIVA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	Nombre: MARCELA MARTÍNEZ
Firma:	Firma:
Cargo: Junta Directiva Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	Cargo: Profesional de Planeación
Acuerdo 012 de 05 de 2017	Fecha: 2017/04/05

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 2017-04-05