



E.S.E.  
SALUD del TUNDAMA

**MUNICIPIO DE DUITAMA  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SALUD DEL TUNDAMA**

**Acuerdo No.010 de 23 de Septiembre de 2014**

**“Por el cual se aprueba la estructura de procesos de la Empresa Social del Estado Salud del Tundama y se otorgan facultades a la Gerente para implementarla”**

**LA JUNTA DIRECTIVA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SALUD DEL TUNDAMA,**

**En uso de sus facultades legales y estatutarias y en especial las conferidas en el artículo 11 del Decreto 1876 de 1994 y,**

**CONSIDERANDO:**

Que el artículo 209 de la constitución política de Colombia establece que 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. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.

Que la Empresa Social del Estado Salud del Tundama requiere estructurar su diseño organizacional centrado en procesos para permitir la integración, el trabajo en equipo y su articulación con la red de servicios de salud ofreciendo atención oportuna y efectiva a los usuarios y su familia.

Que la dinámica organizacional exige que el sistema de procesos institucionales se mantenga en constante revisión y actualización.

Que de conformidad con el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad, la acreditación de las organizaciones de salud está orientada a garantizar y mejorar la calidad de los servicios, mediante la aplicación de un conjunto de estándares óptimos y factibles de alcanzar previamente conocidos por las entidades evaluadas.

Que de acuerdo con la Ley 872 de 2003, el artículo primero establece la necesidad de crear un sistema de gestión de la calidad en entidades del estado, el cual adoptará en cada entidad un enfoque basado en los procesos que se surta al interior de cada una de ellas y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente.

Que el decreto 4295 de noviembre 2007 por el cual se reglamenta parcialmente la ley 872 de 2003; en su Artículo 1º, fija como Norma Técnica de Calidad para las instituciones prestadoras del servicio de salud, la adoptada por el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud y definida a través del Decreto 1011 de 2006 y las normas técnicas que lo desarrollan o las que lo

**Acuerdo No. 010 del 23 de Septiembre de 2014**  
**“Por el cual se aprueba la estructura de procesos de la Empresa Social del Estado Salud del Tundama y se otorgan facultades a la Gerente para implementarla”**

modifiquen.

Que adicionalmente presenta como una ventaja de este enfoque el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos que hacen parte de un sistema conformado por procesos, así como su combinación e interacción.

Que mediante Acuerdo 008 del 17 de Julio de 2014, se aprueba el Organigrama Estructural de la Empresa Social de Estado Salud del Tundama

Que en razón a lo expuesto se hace necesario modificar y adoptar una nueva estructura de Procesos, fundamentada en el marco del desarrollo empresarial y dentro de los principios que la rigen en cumplimiento de la Ley 100 de 1993.

Que en merito de lo expuesto,

**ACUERDA:**

**ARTÍCULO PRIMERO.- ESTRUCTURA DE PROCESOS.** Adoptar la nueva estructura de procesos de la Empresa Social de Estado Salud del Tundama como fundamento para la Gestión Organizacional, el cumplimiento de los objetivos corporativos y el mejoramiento continuo en pro de la satisfacción de los usuarios y sus familias. De conformidad con la siguiente estructura:

**MACROPROCESO ESTRATEGICO**

**Objetivo:** Establecer políticas, estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de los recursos necesarios, planificación dirección y control.

Esta compuesto por 3 procesos, los cuales son:

1. Direccionamiento estratégico
2. Gestión de Atención al Usuario
3. Gestión de Participación Social

**1. Direccionamiento Estratégico**

**Objetivo:** Establecer los lineamientos y directrices para el funcionar general de la entidad, bajo el marco del plan estratégico y las estrategias de mejoramiento continuo.

**2. Gestión de Atención al usuario:**

**Objetivo:** Mantener informado al usuario, así como conocer sus necesidades y expectativas con respecto a los servicios de salud ofertados.

**3. Gestión de participación social:**

OP  
x

**Acuerdo No. 010 del 23 de Septiembre de 2014**  
**“Por el cual se aprueba la estructura de procesos de la Empresa Social del Estado Salud del Tundama y se otorgan facultades a la Gerente para implementarla”**

**Objetivo:** Garantizar el derecho de los usuarios, para participar en las decisiones de planeación, gestión y evaluación de los servicios de salud, a través de organizaciones comunitarias.

**MACROPROCESO MISIONAL O DE GESTION DE ATENCION AL USUARIO**

**Objetivo:** Generar los resultados corporativos que garanticen el cumplimiento de la misión institucional

Esta compuesto por 3 procesos, los cuales son:

1. Promoción de la salud y prevención de la enfermedad.
2. Médico asistencial
3. Apoyo Asistencial

**1. Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad**

**Objetivo:** Identificar y caracterizar necesidades sociales, para promover la salud, la calidad de vida, la prevención, gestión de riesgos y daños en salud por medio de la planeación, direccionamiento, ejecución y evaluación de las intervenciones colectivas e individuales, que permitan generar respuesta a las necesidades priorizadas en salud de la comunidad. Además de identificar y notificar las enfermedades de salud pública.

**2. Médico Asistencial**

**Objetivo:** Adelantar las acciones y mecanismos necesarios para establecer el diagnóstico y tratamiento de las enfermedades más comunes a nivel de salud en el Primer nivel de atención.

**3. Apoyo Asistencial**

**Objetivo:** Apoyar los procesos médico asistenciales y de promoción de la salud y prevención de la enfermedad garantizando así que los profesionales de la salud emitan diagnósticos certeros de las diferentes patologías del ser humano. Suministrar los servicios complementarios que soportan y garantizan atención integral de los usuarios.

**MACROPROCESO DE GESTION DE APOYO LOGISTICO**

**Objetivo:** Obtener y administrar los recursos empresariales necesarios para el cumplimiento de los propósitos organizacionales

Esta compuesto por 8 procesos, los cuales son:

**Acuerdo No. 010 del 23 de Septiembre de 2014**  
**“Por el cual se aprueba la estructura de procesos de la Empresa Social del Estado Salud del Tundama y se otorgan facultades a la Gerente para implementarla”**

1. Gestión de Talento humano
2. Gestión Financiera
3. Gestión de Comunicaciones
4. Gestión de Mercadeo
5. Gestión de la Información
6. Gestión Integral de la tecnología
7. Gestión de Ambiente y Recursos Físicos
8. Gestión Jurídica

**1. Gestión del Talento Humano:**

**Objetivo:** Gestionar y administrar el talento humano de la ESE SALUD DEL TUNDAMA, buscando la satisfacción de los usuarios, colaboradores y de la empresa, mediante la prestación de servicios basado en la eficiencia y eficacia.

Planificar y desarrollar acciones encaminadas a garantizar celeridad e idoneidad respecto de la vinculación de los colaboradores, a su vez encaminándolos a un desarrollo integral junto con su familia.

**2. Gestión de Financiera**

**Objetivo:** Promover la administración eficiente de los recursos financieros que hacen parte del presupuesto de la entidad, optimizando sus diferentes fuentes de ingreso, efectuando los registros según las normas vigentes, realizando los giros y pagos según compromisos adquiridos y presentando los informes en las fechas establecidas, para contribuir al logro de los objetivos misionales. Adicionalmente, garantizar que la información financiera y contable sea oportuna, objetiva, consistente, relevante, verificable y comprensible.

**3. Gestión de Comunicaciones:**

**Objetivo:** Definir y ejecutar mecanismos de comunicación, tanto en el nivel interno como externo, buscando la satisfacción de los clientes y grupos de interés de la Entidad.

**4. Gestión de mercadeo**

**Objetivo:** Diseñar y elaborar la política de mercadeo de los servicios de salud que presta la Empresa Social del Estado Salud del Tundama, acorde con su misión y visión y orientada a garantizar la auto sostenibilidad y el crecimiento financiero.

**5. Gestión integral de la Tecnología**

**Objetivo:** Orientar, educar e informar a los usuarios, trabajadores y proveedores en el conocimiento y herramientas necesarias para la adecuada utilización de la tecnología y dispositivos médicos.

**6. Gestión de la información**

**Acuerdo No. 010 del 23 de Septiembre de 2014**  
**“Por el cual se aprueba la estructura de procesos de la Empresa Social del Estado Salud del Tundama y se otorgan facultades a la Gerente para implementarla”**

**6.1 Gestión sistemas de la información**

**Objetivo:** Propender por el adecuado funcionamiento de los Sistemas de Información y los recursos de tecnología informática y de comunicaciones de la entidad, así mismo en la producción y análisis de datos para apoyar la adecuada, oportuna, consistente y segura toma de decisiones de la dirección de la empresa.

**6.2 Gestión Documental**

**Objetivo:** Controlar, proteger, administrar y direccionar la documentación e información que se genera en toda la empresa, a fin de garantizar el uso correcto de la información y el establecimiento de sistemas y canales de información optima, oportuna y confiable.

**7. Gestión de ambiente y recursos físicos**

**6.1 Gestión ambiente físico**

**Objetivo:** Garantizar al usuario y al trabajador una atención segura realizando actividades que permitan disminuir riesgos y posibles accidentes de trabajo durante la prestación de los servicios.

**6.2 Gestión de Ambiente insumos y suministros**

**Objetivo:** Asegurar el cumplimiento de los objetivos organizacionales a través del uso racional y eficiente de los recursos, bienes y sistemas de compras y contratación, que permitan el manejo adecuado de la infraestructura administrativa, promoviendo constantemente las buenas prácticas administrativas, suministrando oportunamente a las diferentes áreas organizacionales los elementos necesarios para el funcionamiento y operación.

**8. Gestión Jurídica**

**Objetivo:** Asesorar a la ESE Salud del Tundama en los asuntos jurídicos-legales, resolviendo las consultas, conceptos y actuaciones administrativas, representar jurídicamente acciones en los que la entidad haga parte y acompañar jurídicamente el proceso contractual de la Institución. Asesorar en contratación.

**MACROPROCESO DE CONTROL Y MEJORA**

**Objetivo:** Dar respuesta a las necesidades actuales en cuanto a la gestión de los diferentes controles que aseguran la operación de los procesos y la mejora de los resultados institucionales

Esta compuesto por 2 procesos, los cuales son:

1. Gestión de calidad

**Acuerdo No. 010 del 23 de Septiembre de 2014**  
**“Por el cual se aprueba la estructura de procesos de la Empresa Social del Estado Salud del Tundama y se otorgan facultades a la Gerente para implementarla”**

**2. Gestión de control, evaluación y mejora Institucional**

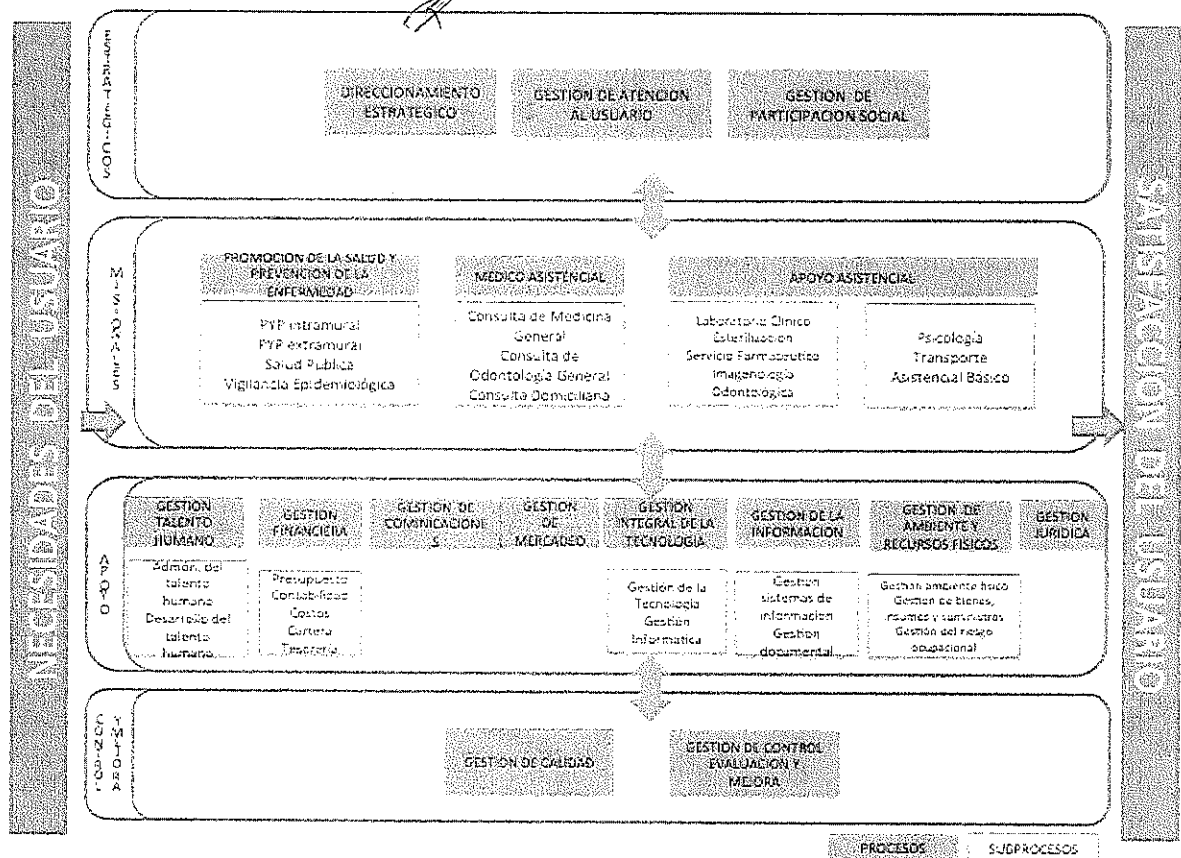
**1. Gestión de la calidad**

**Objetivo:** Garantizar el desarrollo del sistema de gestión de calidad al interior de la organización, a fin de establecer e implementar estándares de mejora, prevención y corrección en la prestación de los servicios y búsqueda de la acreditación institucional.

**2. Gestión de control, evaluación y mejora Institucional**

**Objetivo:** Asegurar la ejecución de sistemas de control de la gestión institucional, aplicada a los diferentes procesos y procedimientos que adelanta la entidad, con el fin de medir y evaluar su eficiencia, eficacia y economía, para proponer, sugerir y asesorar a la alta dirección de la entidad en la toma de decisiones, aplicación de correctivos y promoción de modelos de mejoramiento organizacional.

**ARTÍCULO SEGUNDO.- MAPA DE PROCESOS:** Con Base en lo Anterior se ajusta el Mapa de procesos de la Empresa Social Del Estado Salud Del Tundama como se define a continuación:



**Acuerdo No. 010 del 23 de Septiembre de 2014**  
**“Por el cual se aprueba la estructura de procesos de la Empresa Social del Estado Salud del Tundama y se otorgan facultades a la Gerente para implementarla”**

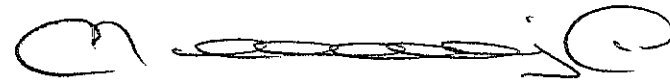
**ARTICULO TERCERO:** Conceder facultades a la Gerente de la Empresa Social del Estado Salud Del Tundama para adecuar, implementar y mantener la estructura de procesos de acuerdo a la dinámica y desarrollo organizacional que la entidad vaya adquiriendo, en la medida que alcanza niveles de progreso y madurez en su Sistema Integrado de Gestión Organizacional.

**ARTICULO CUARTO:** Designar a la gerente de la Empresa Social Del Estado Salud Del Tundama como garante del desarrollo e implementación del sistema de procesos institucionales, así como de estrategias corporativas integrales y participativas de despliegue de esta estructura de procesos.

**ARTICULO QUINTO:** El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su publicación, deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

**PUBLIQUESE Y CUMPLASE**

Dado en Duitama, a los (23) días del mes de Septiembre de 2014



**CONSTANZA ISABEL RAMIREZ ACEVEDO**  
Presidenta



**LUCILA ESPERANZA PÉREZ PRECIADO**  
Secretaria