



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

Resolución N° 677 de Junio 29 de 2017

"Por medio de la cual se modifica y adopta la estructura de procesos de la E.S.E. Salud del Tundama"

**LA GERENTE DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SALUD DEL
TUNDAMA**

En uso de sus facultades constitucionales y legales, en especial, las concedidas por Decreto No 010 de 23 de septiembre y acta de Posesión No 060 del 18 de octubre de 2016 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 dinámica organizacional exige que el sistema de procesos institucionales se mantenga en constante revisión y actualización.

Que conforme a la Resolución 2082 de 2014 en la que se establecen las condiciones que deben cumplir los prestadores de servicios de Salud para Acreditar sus servicios e implementar el componente de Acreditación la Empresa Social del Estado Salud del Tundama requiere reestructurar su diseño organizacional centrado en procesos y servicios con la finalidad de articular la red con el componente de acreditación ofreciendo atención oportuna y efectiva a los usuarios y su familia.

Que, de conformidad con el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad, la acreditación de las organizaciones de salud esta 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 cual en 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.

Resolución N° 677 de Junio 29 de 2017**"Por medio de la cual se modifica y adopta la estructura de procesos de la E.S.E. Salud del Tundama"**

Que el decreto 4295 de noviembre de 2007 por el cual se reglamenta parcialmente la ley 872 de 2003; en su Artículo 1, fija como Norma Técnica de Calidad para las instituciones prestadoras de 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 modifiquen.

Resolución 943 Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), que en su fase 1 se debe establecer el modelo de operación por procesos.

Que adicionalmente presenta 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 en razón a lo expuesto se hace necesario modificar y adoptar una nueva estructura de procesos, fundamentada en la implementación de la Acreditación.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:**ARTICULO PRIMERO: CREACIÓN DE LA ESTRUCTURA DE PROCESOS:**

Modifíquese la estructura de procesos en la E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA y adóptese la nueva estructura de procesos como herramienta para una gestión eficiente en el logro de los objetivos estratégicos de la institución orientados a la satisfacción de las expectativas de clientes internos y externos, proveedores, y comunidad en general.

El enfoque de la estructura por procesos se fundamenta en:

Gestión efectiva del Proceso; es decir centrada en la satisfacción del cliente a través de los resultados por proceso, interacción de los mismos en el desarrollo de las actividades en todas sus etapas, trabajo en equipo, cultura organizacional orientada al compromiso de colaboradores independientemente de su nivel jerárquico.

Transversalidad de la gestión por procesos; la gestión por procesos tiene como finalidad la configuración de un sistema de procesos parciales y actividades que los conforman, para orientarlos a un objetivo final que supera el mero cumplimiento de actividades por proceso y genera la creación de valor para el cliente interno y externo.

Predominio de la Información en la Organización; Cada proceso genera información encaminada al análisis de causas de las brechas observadas frente a lo esperado que orienta la toma de decisiones para la mejora miento continuo de la calidad.

Control en la gestión por procesos; son los mecanismos implementados por la E.S.E Salud del Tundama capaces de predecir el resultado de los procesos que se están llevando a cabo, para asegurar la calidad de los servicios prestados a los clientes internos y externos a través de la medición de indicadores de resultado.

Resolución N° 677 de Junio 29 de 2017

"Por medio de la cual se modifica y adopta la estructura de procesos de la E.S.E. Salud del Tundama"

ARTÍCULO SEGUNDO: ESTRUCTURA DE PROCESOS:

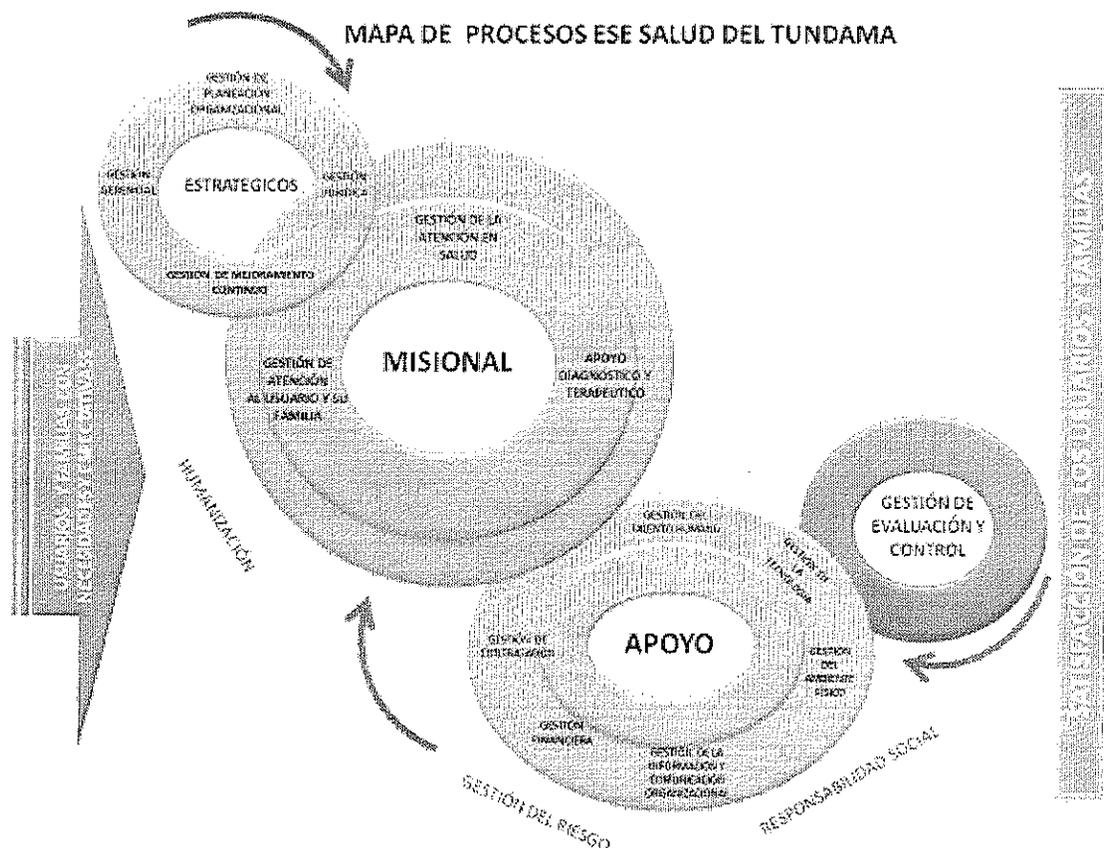
Se estableció la estructura por procesos como primera medida con la identificación de los Macroprocesos, que constituyen un primer nivel del conjunto de acciones encadenadas que la institución debe realizar, a fin de cumplir con su función constitucional y legal, la Misión fijada y la Visión proyectada por la alta gerencia.

Los Macroprocesos se derivan en Procesos y Subprocesos con el fin de especificar los objetivos, en términos de los resultados requeridos para la satisfacción de los clientes y/o grupos de interés, por lo tanto, en la estructura del mapa de procesos se establece la identificación de los procesos de la institución, sus respectivas interacciones y la realización de actividades que los operativizan, en una secuencia que agrega valor al cumplimiento de los objetivos de la institución. A su vez, cada actividad utiliza recursos y se gestiona con el fin de permitir que sus insumos se transformen en resultados, contribuyendo al cumplimiento del objetivo del proceso.

De tal manera la estructura del mapa de procesos obedece a la priorización de las actividades desarrolladas en la E.S.E Salud del Tundama y se partió del análisis de los siguientes criterios:

- La actividad tiene una misión o propósito claro.
- La actividad contiene entradas y salidas, se identifican claramente los clientes, proveedores y producto final.
- La actividad es susceptible de descomponerse en operaciones o tareas.
- La actividad puede ser estabilizada mediante la aplicación de la metodología de gestión por procesos (tiempo, recursos y costos).
- Se puede asignar la responsabilidad del proceso a una persona.

Una vez analizados estos criterios se determinó los siguientes macroprocesos y Procesos:



Resolución N° 677 de Junio 29 de 2017

"Por medio de la cual se modifica y adopta la estructura de procesos de la E.S.E. Salud del Tundama"

MACROPROCESO ESTRATÉGICO

Está compuesto por 4 procesos, los cuales son:

1. Gestión de Planeación Organizacional:

Objetivo: Establecer el direccionamiento estratégico de la ESE, para orientar las acciones de todos los procesos hacia el logro del mismo

2. Gestión Gerencial:

Objetivo: Liderar el cumplimiento de las directrices organizacionales enmarcadas en la seguridad del paciente, la humanización de la atención, gestión de la tecnología, gestión del riesgo, responsabilidad social, atención centrada en el usuario y mejoramiento continuo de la calidad, a través de una adecuada asignación de recursos y supervisión de los procesos.

3. 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.

4. Gestión de Mejoramiento Continuo:

Objetivo: Asegurar una correcta planeación, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema integral de Gestión, a través del acompañamiento, seguimiento, medición y análisis del resultado de los procesos.

MACROPROCESO MISIONAL

Para este Macroproceso se establecieron 3 procesos; de los cuales se desprenden 7 subprocesos, que a la vez se definen como actividades de la siguiente manera:

1. Gestión de Atención al Usuario y su Familia:

El cual tendrá como subprocesos:

1.1. Asignación de Citas:

Objetivo: Garantizar la asignación de citas a los Usuarios a través de los canales definidos, eliminando barreras de acceso a los servicios ofertados acorde al Modelo de Atención de la ESE Salud del Tundama.

1.2. Sistema de Información y Atención al Usuario:

Objetivo: Garantizar los mecanismos de comunicación con el Usuario y su Familia, así como la orientación durante su proceso de atención, a fin de mejorar su satisfacción enmarcado en un servicio humanizado y respetando sus derechos.

Resolución N° 677 de Junio 29 de 2017

"Por medio de la cual se modifica y adopta la estructura de procesos de la E.S.E. Salud del Tundama"

2. Gestión de la Atención en Salud:

Orientar la Prestación de servicios hacia la generación de mejores condiciones de la salud de los usuarios de la E.S.E Salud del Tundama, mediante el acceso a los servicios prestados por la institución de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud.

El cual tendrá como subprocesos:

2.1. Consulta Externa:

Objetivo: Promover acciones encaminadas a mejorar el estado de salud de los usuarios y prevenir enfermedades, proporcionar una atención desde el diagnóstico y tratamiento a pacientes que, por su condición o estado de salud, pueden ser atendidos ambulatoriamente con enfoque humanizado y seguro acorde a sus necesidades, bajo un modelo de atención integral.

2.2. Gestión de la Salud Pública:

Objetivo: Orientar las estrategias, procedimientos e intervenciones de salud pública de manera coordinada y organizada entre los diferentes actores del SGSSS, y las organizaciones sociales y privadas, a fin de alcanzar los resultados en salud.

Para este subproceso se contemplan como actividades:

2.2.1. Vigilancia Epidemiológica

Objetivo: Identificar, gestionar e intervenir oportunamente los eventos de interés en salud pública que resultan del proceso de la atención en salud ambulatorio mediante la recolección sistemática de datos, el análisis del comportamiento de los eventos colectivos e individuales y la determinación de acciones oportunas de intervención y gestión del riesgo para la Salud Pública.

2.2.2. Plan de Intervenciones Colectivas

Objetivo: Establecer directrices para la ejecución, seguimiento y evaluación del Plan de Intervenciones Colectivas – PIC

3. Apoyo Diagnóstico y Terapéutico

Objetivo: Brindar servicios Humanizados y seguros a través de actividades, intervenciones y procedimientos que contribuyen con el plan diagnóstico terapéutico del paciente y su familia.

El cual tendrá como subprocesos:

3.1. Central de Esterilización:

Objetivo: Proveer material estéril a los procesos y/o servicios que lo requieran, con productos que garanticen la seguridad en la atención.

Resolución N° 677 de Junio 29 de 2017

"Por medio de la cual se modifica y adopta la estructura de procesos de la E.S.E. Salud del Tundama"

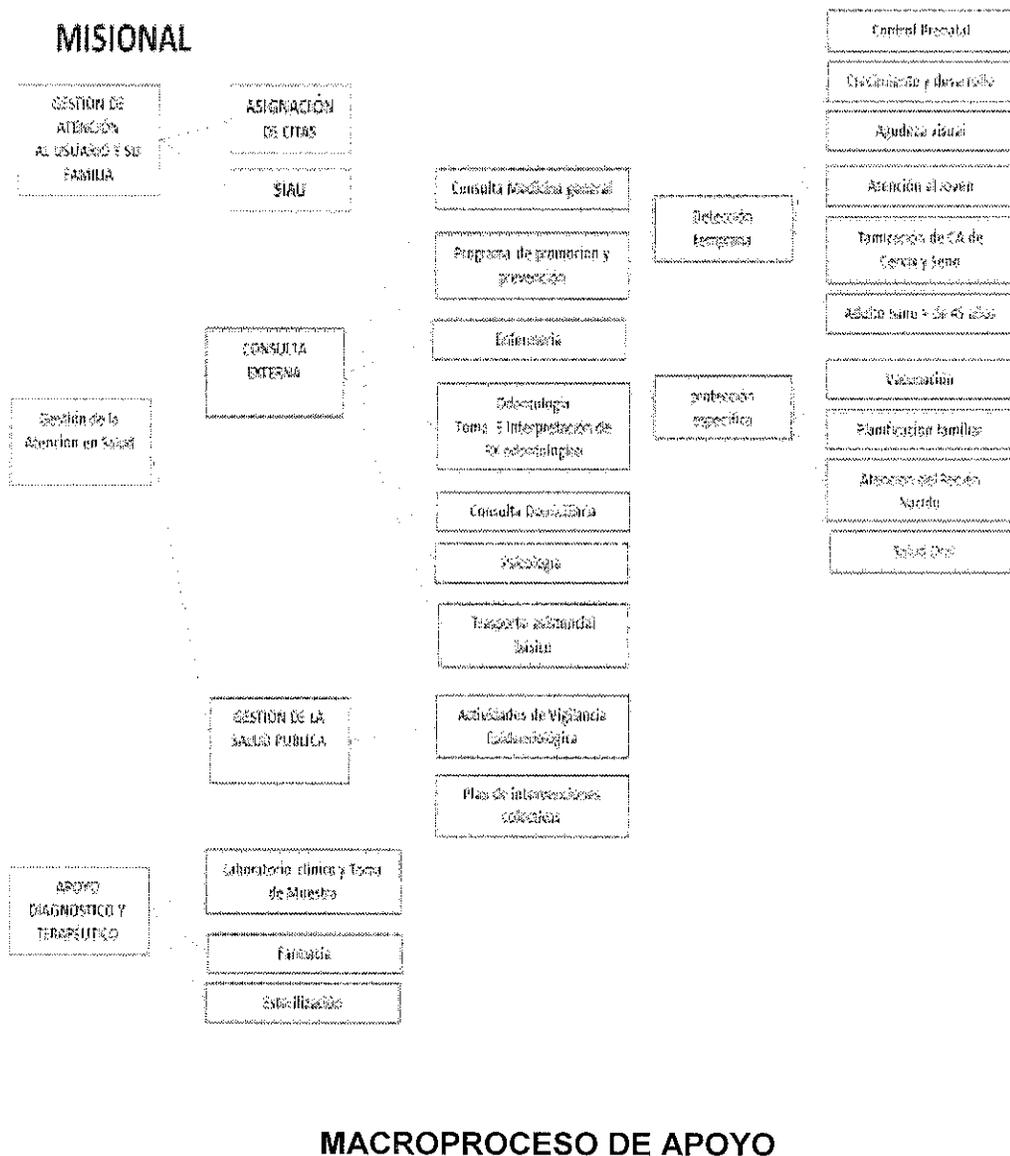
3.2. Laboratorio Clínico – Toma de Muestras:

Objetivo: Realizar análisis de muestras biológicas de laboratorio clínico como apoyo diagnóstico, terapéutico, de los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, garantizando la calidad y fiabilidad de los resultados obtenidos a través de una atención humana y segura.

3.3. Servicio Farmacéutico:

Objetivo: Contribuir con el plan de tratamiento farmacológico de los pacientes atendidos ambulatoriamente con enfoque humanizado y seguro.

El esquema del proceso misional es el siguiente:



Está compuesto por 6 procesos, los cuales son:

Resolución N° 677 de Junio 29 de 2017

"Por medio de la cual se modifica y adopta la estructura de procesos de la E.S.E. Salud del Tundama"

1. Gestión del Talento Humano

Objetivo: Promover el bienestar y calidad de vida de los colaboradores, a través de mecanismos que incentiven la cultura humanizada y segura para mejorar la calidad de la prestación del servicio.

2. Gestión Financiera:

Objetivo: Gestionar las actividades financieras acorde a la normatividad legal vigente a fin de garantizar el buen uso de los recursos, para mantener la sostenibilidad económica.

3. Gestión de Ambiente Físico

Objetivo: Gestionar las acciones necesarias para garantizar a los usuarios y colaboradores una infraestructura segura y humanizada, un ambiente de trabajo acorde a las necesidades y una cadena de suministros adecuada y oportuna.

4. Gestión de la Tecnología

Objetivo: Gestionar, monitorear y controlar equipos biomédicos, medicamentos, dispositivos médicos y tecnologías de la información articuladas con el plan estratégico y la proyección de la institución orientadas a la eficiencia, efectividad y seguridad de la misma.

5. Gestión de la Información y Comunicación Organizacional

Objetivo: Generar y controlar de manera sistemática la información de la entidad, basados en estrategias y mecanismos que garantizan la seguridad y la confidencialidad de la misma, orientados en la evaluación y análisis para la toma de decisiones.

6. Gestión de Contratación

Objetivo: Garantizar eficiencia, eficacia y calidad en la realización de los diferentes procesos contractuales requeridos por la entidad, sirviendo de medio facilitador en la planeación y selección de contratistas de acuerdo a las diferentes modalidades de contratación, que permitan el cabal cumplimiento de las metas del Plan de Acción Institucional.

Resolución N° 677 de Junio 29 de 2017

"Por medio de la cual se modifica y adopta la estructura de procesos de la E.S.E. Salud del Tundama"

MACROPROCESO DE EVALUACIÓN Y CONTROL

Está compuesto por 1 proceso el cual es:

1. Gestión de Evaluación y Control

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 TERCERO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Duitama a los veintinueve (29) días del mes de Junio de 2017.


CLAUDIA MARINA GARCIA FERNANDEZ


Proyecto: Jenith Lorena López Rodríguez