

Resolución por medio del cual se Adoptan las Políticas de Operación de los procesos vigentes del Hospital San Blas II Nivel E.S.E.

**ANEXO**  
**RESOLUCIÓN No 00338 DEL 18 DE NOVIEMBRE DE 2008**  
**MATRIZ POLÍTICAS DE OPERACIÓN**

1

MACRO PROCESO	PROCESO	OBJETIVO	POLÍTICAS DE OPERACIÓN	RESPONSABLE
Estratégico	Direccionamiento de la Organización	Formular y evaluar planes, programas y proyectos estratégicos a través del seguimiento a los resultados de los objetivos, metas propuestas e indicadores de gestión y resultados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Para la construcción del Plan de Desarrollo Institucional se tendrán en cuenta los lineamientos contemplados en el Plan de Desarrollo Nacional, Plan Nacional de Salud Pública, Política de Prestación de Servicios de Salud y Plan Local de Salud</li> <li>➤ Para la construcción de la Política y Objetivos de Calidad se tendrá como insumo las necesidades y expectativas del cliente.</li> <li>➤ Se realizará revisión periódica al Sistema Integral de Gestión de la Calidad.</li> <li>➤ La construcción de un proyecto institucional debe estar en función de optimizar recursos y lograr productos o beneficios en términos de aumento de productividad y el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad usuaria dentro de un periodo de tiempo.</li> <li>➤ El Plan de desarrollo Institucional será socializado y desplegado en Planes Operativos a toda la organización de acuerdo a la política de comunicaciones organizacional.</li> </ul>	Gerente

Resolución por medio del cual se Adoptan las Políticas de Operación de los procesos vigentes del Hospital San Blas II Nivel E.S.E.

MACRO PROCESO	PROCESO	OBJETIVO	POLÍTICAS DE OPERACIÓN	RESPONSABLE
Estratégico	Sistema Integral de Gestión de la Calidad	Establecer, Documentar, Implementar, Mantener y Mejorar el Sistema Integral de Gestión de Calidad del Hospital San Blas II Nivel ESE, con el fin de asegurar su conveniencia y mejorar la Eficiencia, Eficacia y Efectividad del mismo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tener en cuenta para el desarrollo de las diferentes etapas del proceso la Política y Objetivos de Calidad.</li> <li>➤ Asumir como lineamientos en el actuar de las diferentes etapas del proceso los Principios Corporativos y Código de Ética.</li> <li>➤ El responsable, líder o referente no puede auditar su mismo proceso.</li> <li>➤ El personal del Equipo de Auditoria debe cumplir con el perfil determinado por el procedimiento.</li> <li>➤ Se deben determinar las necesidades y expectativas actuales y futuras de nuestros clientes.</li> <li>➤ El enfoque y el abordaje del manejo del incidente y del Evento Adverso en ningún momento será punitivo ya que lo que se busca es generar la proactividad en el reporte y la prevención.</li> </ul>	Asesor Oficina de Planeación y Sistemas

Resolución por medio del cual se Adoptan las Políticas de Operación de los procesos vigentes del Hospital San Blas II Nivel E.S.E.

MACRO PROCESO	PROCESO	OBJETIVO	POLÍTICAS DE OPERACIÓN	RESPONSABLE
Estratégico	Atención al Usuario y Participación Social	Brindar atención eficaz al cliente externo y partes interesadas en términos de información, seguimiento social y fomento de la participación comunitaria, partiendo del diseño de mecanismos o herramientas que permitan identificar necesidades y expectativas actuales y futuras del usuario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Acatar como lineamientos de conducta en las diferentes etapas del proceso los Principios Corporativos y Código de Ética Institucional.</li> <li>➤ Cumplir con los objetivos y metas del Plan de Desarrollo Institucional y el Plan Operativo Anual en lo pertinente al proceso de Atención al Usuario y Participación Social.</li> <li>➤ Proporcionar mecanismos de escucha para el cliente externo, con el propósito de identificar necesidades y expectativas actuales y futuras.</li> <li>➤ Contestar las diferentes solicitudes recepcionadas a través del Sistema Único de Quejas, Reclamos y Sugerencias en los términos establecidos por ley.</li> <li>➤ Propender por una efectiva ejecución y administración del sistema de asignación de citas con el fin de generar satisfacción y oportunidad en la atención.</li> </ul>	Asesor Oficina de Atención al Usuario y Participación Social

Resolución por medio del cual se Adoptan las Políticas de Operación de los procesos vigentes del Hospital San Blas II Nivel E.S.E.

MACRO PROCESO	PROCESO	OBJETIVO	POLÍTICAS DE OPERACIÓN	RESPONSABLE
Estratégico	Mercadeo	Promover la comunicación, el mercadeo y el intercambio informativo oportuno entre los diferentes públicos internos y externos de la organización a través de medios confiables con el fin de favorecer el conocimiento y comprensión de su direccionamiento estratégico y el logro de los objetivos institucionales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tener en cuenta para las diferentes etapas del proceso la Política y Objetivos de Calidad.</li> <li>➤ Asumir como lineamientos en el actuar de las diferentes etapas del proceso los principios corporativos y código de ética.</li> <li>➤ Tener en cuenta la política de comunicaciones en todas a las actividades.</li> <li>➤ Es la encargada de velar en todo momento por la imagen de la ESE San Blas y el uso adecuado de sus elementos corporativos, en procura del fortalecimiento de la identidad corporativa.</li> <li>➤ Se mantendrá la confidencialidad de la información a la que tenga acceso la Oficina y el uso discrecional de la misma a nivel interno o externo.</li> <li>➤ La Oficina Institucional de Mercadeo y Comunicación será la encargada de gestionar las campañas de publicidad institucionales y coordinar con los medios tanto nacionales como regionales.</li> </ul>	Gerente

**Resolución por medio del cual se Adoptan las Políticas de Operación de los procesos vigentes del Hospital San Blas II Nivel E.S.E.**

5

MACRO PROCESO	PROCESO	OBJETIVO	POLÍTICAS DE OPERACIÓN	RESPONSABLE
Misional	Urgencias	Satisfacer la demanda de los usuarios que solicitan consulta y/o procedimientos de urgencias, interconsultas con áreas de medicina especializada y apoyo diagnóstico y terapéutico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La Atención Inicial de Urgencias se prestará de manera absoluta a la totalidad de los usuarios que lo soliciten, sin importar su afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud</li> <li>➤ Tener en cuenta para el desarrollo de las diferentes etapas del proceso la Política de Calidad, Objetivos de Calidad y Política de Seguridad del Paciente.</li> <li>➤ Asumir como lineamientos en el actuar de las diferentes etapas del proceso los Principios Corporativos y Código de Ética.</li> <li>➤ Respetar los lineamientos normativos e institucionales frente al manejo adecuado de la Historia Clínica.</li> <li>➤ El manejo de los pacientes del servicio debe estar enmarcado tanto en diagnósticos y tratamientos conformes con las Guías de Manejo basadas en la evidencia del perfil epidemiológico del servicio.</li> <li>➤ Tener en cuenta la normatividad vigente con respecto al manejo del Sistema Integral de Referencia y Contrarreferencia SIRC.</li> </ul>	Referente Servicio de Urgencias

**Resolución por medio del cual se Adoptan las Políticas de Operación de los procesos vigentes del Hospital San Blas II Nivel E.S.E.**

MACRO PROCESO	PROCESO	OBJETIVO	POLÍTICAS DE OPERACIÓN	RESPONSABLE
Misional	Consulta Externa	Satisfacer las necesidades de los usuarios que acceden a solicitar servicios de consulta médica especializada al Área de Consulta Externa, garantizando el derecho a la salud y la oportunidad en la prestación de los servicios a la población más pobre y vulnerable del Distrito Capital.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La Atención ambulatoria se prestará de manera absoluta a la totalidad de los usuarios que lo soliciten, verificando mediante el comprobador de derechos su afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud</li> <li>➤ Tener en cuenta para el desarrollo de las diferentes etapas del proceso la Política de Calidad, Objetivos de Calidad, Política de Seguridad del Paciente y Política de Cultura del Servicio.</li> <li>➤ Asumir como lineamientos en el actuar de las diferentes etapas del proceso los Principios Corporativos y Código de Ética.</li> <li>➤ Respetar los lineamientos normativos e institucionales frente al manejo adecuado de la Historia Clínica.</li> <li>➤ El manejo de los pacientes del servicio debe estar enmarcado tanto en diagnósticos como en tratamientos conformes con las Guías de Manejo basadas en la evidencia del perfil epidemiológico.</li> <li>➤ La atención de cita con médico especialista debe ser atendida a la hora programada.</li> </ul>	Referente Consulta Externa

Resolución por medio del cual se Adoptan las Políticas de Operación de los procesos vigentes del Hospital San Blas II Nivel E.S.E.

MACRO PROCESO	PROCESO	OBJETIVO	POLÍTICAS DE OPERACIÓN	RESPONSABLE
Misional	Hospitalización	Satisfacer la demanda de los usuarios que requieren tratamiento integral de su patología.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tener en cuenta para el desarrollo de las diferentes etapas del proceso la Política de Calidad, Objetivos de Calidad y Política de Seguridad del Paciente.</li> <li>➤ Asumir como lineamientos en el actuar de las diferentes etapas del proceso los Principios Corporativos y Código de Ética.</li> <li>➤ Respetar los lineamientos normativos e institucionales frente al manejo adecuado de la Historia Clínica.</li> <li>➤ El manejo de los pacientes del servicio debe estar enmarcado tanto en diagnósticos y tratamientos conformes con las Guías de Manejo basadas en la evidencia del perfil epidemiológico del servicio.</li> <li>➤ Tener en cuenta la normatividad vigente con respecto al manejo del Sistema Integral de Referencia y Contrarreferencia SIRC</li> </ul>	Subgerente de Servicios de Salud

**Resolución por medio del cual se Adoptan las Políticas de Operación de los procesos vigentes del Hospital San Blas II Nivel E.S.E.**

MACRO PROCESO	PROCESO	OBJETIVO	POLÍTICAS DE OPERACIÓN	RESPONSABLE
Misional	Unidad Quirúrgica	Satisfacer la demanda de los usuarios que llegan a la Unidad Quirúrgica procedente de los servicios de urgencias, consulta externa o interconsultas y que requieren la definición de una conducta quirúrgica por parte del cirujano general o cirujano pediatra, y posteriormente se enviará al servicio de hospitalización, manejo ambulatorio o remisión a un nivel de mayor complejidad; garantizando el derecho a la salud y la oportunidad en la prestación de los servicios a la población más pobre y vulnerable del Distrito Capital	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tener en cuenta para el desarrollo de las diferentes etapas del proceso la Política de Calidad, Objetivos de Calidad, Política de Seguridad del Paciente y Política de Cultura del Servicio.</li> <li>➤ Asumir como lineamientos en el actuar de las diferentes etapas del proceso los Principios Corporativos y Código de Ética.</li> <li>➤ Respetar los lineamientos normativos e institucionales frente al manejo adecuado de la Historia Clínica.</li> <li>➤ El manejo de los pacientes del servicio debe estar enmarcado tanto en diagnósticos como en tratamientos conformes con las Guías de Manejo Basadas en la evidencia del perfil epidemiológico.</li> </ul>	Referente Servicio de Unidad Quirúrgica

Resolución por medio del cual se Adoptan las Políticas de Operación de los procesos vigentes del Hospital San Blas II Nivel E.S.E.

MACRO PROCESO	PROCESO	OBJETIVO	POLÍTICAS DE OPERACIÓN	RESPONSABLE
Misional	Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	Desde cuando el Profesional Tratante considera que el Paciente requiere algún tipo de Estudio Diagnostico o Intervención Terapéutica, Hasta la entrega del resultado del Estudio Diagnóstico Hasta la Evaluación y el Seguimiento para el caso de las Intervenciones Terapéuticas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tener en cuenta para el desarrollo de las diferentes etapas del proceso la Política de Calidad, Objetivos de Calidad y Política de Seguridad del Paciente.</li> <li>➤ Asumir como lineamientos en el actuar de las diferentes etapas del proceso los Principios Corporativos y Código de Ética.</li> <li>➤ Respetar los lineamientos normativos e institucionales frente al manejo adecuado de la Historia Clínica.</li> <li>➤ El manejo de los pacientes del servicio debe estar enmarcado tanto en diagnósticos y tratamientos conformes con las Guías de Manejo basadas en la evidencia del perfil epidemiológico del servicio.</li> <li>➤ Tener en cuenta la normatividad vigente con respecto al manejo del Sistema Integral de Referencia y Contrarreferencia SIRC.</li> </ul>	Subgerente de Servicios de Salud

**Resolución por medio del cual se Adoptan las Políticas de Operación de los procesos vigentes del Hospital San Blas II Nivel E.S.E.**

MACRO PROCESO	PROCESO	OBJETIVO	POLÍTICAS DE OPERACIÓN	RESPONSABLE
Apoyo	Gestión Recursos Físicos	Proveer los bienes y servicios con oportunidad, calidad y a un costo razonable para apoyar la gestión que garantice la prestación de servicios del Hospital San Blas II Nivel E.S.E.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Las políticas de la oficina de recursos físicos se rigen de acuerdo a lo establecido en el Plan de Desarrollo Institucional.</li> <li>➤ Tener en cuenta para el desarrollo de las diferentes etapas del proceso la Política de Calidad y Objetivos de Calidad</li> <li>➤ Asumir como lineamientos en el actuar de las diferentes etapas del proceso los Principios Corporativos y Código de Ética.</li> <li>➤ Respetar los lineamientos normativos e institucionales frente al manejo adecuado de los recursos físicos en la institución.</li> <li>➤ Optimizar los recursos físicos velando por el funcionamiento adecuado de la organización.</li> <li>➤ Participar en la Negociación Conjunta de Hospitales del Distrito convocada por la Secretaría Distrital de Salud, a fin de obtener los precios más competitivos del mercado en insumos médicos y medicamentos para el Hospital.</li> <li>➤ Cumplir con los principios de transferencia, economía, eficiencia y eficacia en la selección de proveedores.</li> <li>➤ Cumplir con los lineamientos establecidos en el Manual Interno de Contratación.</li> </ul>	Referente Grupo Funcional Recursos Físicos

Resolución por medio del cual se Adoptan las Políticas de Operación de los procesos vigentes del Hospital San Blas II Nivel E.S.E.

MACRO PROCESO	PROCESO	OBJETIVO	POLÍTICAS DE OPERACIÓN	RESPONSABLE
Apoyo	Gestión Documental	Administrar y controlar eficazmente los documentos y registros que hagan parte del Sistema de Gestión de la Calidad del Hospital San Blas II Nivel E.S.E. para satisfacer al cliente interno y externo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tener en cuenta para el desarrollo de las diferentes etapas del proceso la Política de Calidad y Objetivos de Calidad.</li> <li>➤ Asumir como lineamientos en el actuar de las diferentes etapas del proceso los Principios Corporativos y Código de Ética.</li> <li>➤ Respetar los lineamientos normativos e institucionales frente al manejo adecuado de la Historia Clínica.</li> <li>➤ La identificación del registro se realiza por medio del nombre y el código definido en la TRD.</li> <li>➤ Al recibir documentación debe firmar con nombres y apellidos legibles, fecha y hora.</li> <li>➤ Uso racional del Internet y de la información de la Biblioteca virtual de la institución.</li> <li>➤ Se debe asegurar que los documentos permanezcan legibles, sin enmendaduras y fácilmente identificables.</li> <li>➤ Revisión e incorporación de documentos al archivo central.</li> </ul>	Referente Grupo Funcional Archivo Institucional

Resolución por medio del cual se Adoptan las Políticas de Operación de los procesos vigentes del Hospital San Blas II Nivel E.S.E.

MACRO PROCESO	PROCESO	OBJETIVO	POLÍTICAS DE OPERACIÓN	RESPONSABLE
Apoyo	Jurídica	Prestar asesoría a los diferentes procesos del Hospital San Blas II Nivel E.S.E. como al cliente externo, en lo pertinente a contratación y demás temas jurídicos, defendiendo los intereses de la institución, previniendo el daño antijurídico y realizando la representación de forma transparente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tener en cuenta para el desarrollo de las diferentes etapas del proceso la Política y Objetivos de Calidad.</li> <li>➤ Asumir como lineamientos en el actuar de las diferentes etapas del proceso los Principios Corporativos y Código de Ética.</li> <li>➤ La institución acoge el estatuto de contratación y decretos reglamentarios.</li> <li>➤ Se cuenta con un apoyo especializado en temas técnicos.</li> <li>➤ Prestación de asesorías jurídicas al personal que lo requiera.</li> <li>➤ Velar por los intereses del Hospital San Blas II Nivel E.S.E.</li> <li>➤ Contestar las diferentes solicitudes recepcionadas en los términos establecidos por ley</li> </ul>	Asesor Grupo Funcional Jurídico

Resolución por medio del cual se Adoptan las Políticas de Operación de los procesos vigentes del Hospital San Blas II Nivel E.S.E.

MACRO PROCESO	PROCESO	OBJETIVO	POLÍTICAS DE OPERACIÓN	RESPONSABLE
Apoyo	Gestión Talento Humano	Planear, gestionar y administrar las acciones que faciliten el desarrollo integral del recurso humano vinculado a la ESE San Blas, en pro del mejoramiento continuo, la satisfacción personal y el desarrollo institucional que permitan contar con el personal idóneo y competente para cumplir con la misión de la Institución.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El desarrollo integral del talento humano como base fundamental para el proceder de la gestión de la dependencia</li> <li>➤ La formación y capacitación continua que permita el crecimiento personal, cognitivo y social del personal institucional</li> <li>➤ La salud y seguridad ocupacional como eje primordial para el mejoramiento de la calidad de vida del trabajador y de la prestación de los servicios de la institución</li> <li>➤ El cumplimiento con los presupuestos básicos de la política estatal de gestión del recurso humano, dirigida a garantizar que el Estado cuente con servidores íntegros, competentes y comprometidos para que contribuyan al logro de los objetivos y planes de la organización.</li> <li>➤ La verificación periódica de las competencias de los funcionarios mediante la aplicación de la evaluación de desempeño laboral para establecer acciones de mejora.</li> </ul>	Coordinador Grupo Funcional Talento Humano

**Resolución por medio del cual se Adoptan las Políticas de Operación de los procesos vigentes del Hospital San Blas II Nivel E.S.E.**

MACRO PROCESO	PROCESO	OBJETIVO	POLÍTICAS DE OPERACIÓN	RESPONSABLE
Apoyo	Gestión Sistemas de Información	Coordinar, Administrar y Velar por la definición de las mejores prácticas y el buen funcionamiento de los recursos informáticos del Hospital.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tener en cuenta para las diferentes etapas del proceso la Política y Objetivos de Calidad.</li> <li>➤ Asumir como lineamientos en el actuar de las diferentes etapas del proceso los principios corporativos y código de ética.</li> <li>➤ Aplicar las políticas informáticas de la Comisión Distrital de Sistemas.</li> <li>➤ Implementar las directrices emitidas por Gobierno en Línea de la Presidencia de la República.</li> </ul>	Coordinador Grupo Sistemas

**Resolución por medio del cual se Adoptan las Políticas de Operación de los procesos vigentes del Hospital San Blas II Nivel E.S.E.**

MACRO PROCESO	PROCESO	OBJETIVO	POLÍTICAS DE OPERACIÓN	RESPONSABLE
Apoyo	Gestión Financiera	Garantizar el manejo adecuado de los ingresos y gastos de la Institución, de acuerdo al plan financiero aprobado, y presentar una información financiera oportuna, veraz y confiable, que refleje la situación financiera real del Hospital San Blas, para la oportuna toma de decisiones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tener en cuenta para las diferentes etapas del proceso la Política y Objetivos de Calidad.</li> <li>➤ Asumir como lineamientos en el actuar de las diferentes etapas del proceso los principios corporativos y código de ética.</li> <li>➤ Los informes deben ser presentados en la fecha y hora indicadas.</li> <li>➤ El arqueo de caja debe hacerse de forma diaria, verificando facturas, recibos de caja, y dinero recaudado.</li> <li>➤ La verificación de cuentas abiertas debe hacerse de forma mensual.</li> <li>➤ El área de gestión financiera estará en constante actualización en cuanto a la normatividad legal que le aplique para el desarrollo de sus funciones.</li> <li>➤ Dar respuesta a las objeciones dando cumplimiento a los términos establecidos en la Ley 1122/06.</li> </ul>	Coordinador Grupo Funcional Financiero

Resolución por medio del cual se Adoptan las Políticas de Operación de los procesos vigentes del Hospital San Blas II Nivel E.S.E.

MACRO PROCESO	PROCESO	OBJETIVO	POLÍTICAS DE OPERACIÓN	RESPONSABLE
Apoyo	Gestión Financiera	Garantizar el manejo adecuado de los ingresos y gastos de la Institución, de acuerdo al plan financiero aprobado, y presentar una información financiera oportuna, veraz y confiable, que refleje la situación financiera real del Hospital San Blas, para la oportuna toma de decisiones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se debe hacer seguimiento a la facturación en el software, actualizándolo con las notas manuales.</li> <li>➤ La información presupuestal deberá ser entregada por lo menos dos días antes de los vencimientos.</li> <li>➤ Los cruces de cartera deben realizarse con entidades pagadoras, contabilidad y facturación.</li> <li>➤ Las facturas deben ser verificadas en su contenido y forma de presentación.</li> <li>➤ Debe Establecerse el cronograma de recepción de facturas que permita mejorar el proceso, flujo y consolidación de la información.</li> <li>➤ Los estados financieros deben ser confiables y los datos coincidir con los saldos en libros.</li> <li>➤ Los informes para presentar a las diferentes entidades externas deben quedar completos y listos para su envío con tres días anteriores a la fecha de vencimiento de los plazos de entrega.</li> </ul>	Coordinador Grupo Funcional Financiero

Resolución por medio del cual se Adoptan las Políticas de Operación de los procesos vigentes del Hospital San Blas II Nivel E.S.E.

MACRO PROCESO	PROCESO	OBJETIVO	POLÍTICAS DE OPERACIÓN	RESPONSABLE
Evaluación	Mejoramiento Continuo	Facilitar que la gestión administrativa y misional de la entidad, logre el cumplimiento de la Misión y objetivos preestablecidos, de acuerdo a la normatividad vigente con base en las auditorías realizadas para el mejoramiento continuo a través de planes de mejoramiento, seguimiento y verificación que realizará la oficina de Gestión Pública y Autocontrol.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El trabajo en equipo entre la Oficina de Control Interno y los funcionarios, serán los fundamentos de interacción institucional, que garanticen el desarrollo de la política de autocontrol en todas las áreas de la entidad.</li> <li>➤ Inculcar en los funcionarios los fundamentos esenciales del Sistema de control Interno Autorregulación, Autocontrol y Autogestión, los cuales garantizan la efectividad del Control Interno de acuerdo con la naturaleza, funciones y competencias asignadas por la Constitución y la Ley.</li> <li>➤ Seguimiento al cumplimiento de los procesos identificados en la Entidad serán el deber del actuar de la Oficina de control Interno.</li> </ul>	Asesora Gestión Pública y Autocontrol