

Acuerdo 10

## ACUERDO No. 10

(Mayo 24 de 2018)

### “POR MEDIO DEL CUAL SE APRUEBA Y SE ADOPTA EL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BELLOSALUD”

LA JUNTA DIRECTIVA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BELLOSALUD, en ejercicio de las funciones que le otorga la Constitución Política de Colombia y la Ley 87 de 1993, Decreto 1876 de 1994, Ley 489 de 1998, el Decreto 1083 de 2015, Decreto 648 de 2017, Decreto 1499 de 2017, Decreto 1011 de 2006, modificado por el Decreto 903 de 2014, Resolución 2003 de 2013 y

### CONSIDERANDO

Que la Constitución Política de Colombia, en su artículo 269, establece que, en las entidades pública, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de Control Interno; este último fijado por la Ley 87 de 1.993.

Que el Decreto 1083 de 2015, que constituye el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública, compila y racionaliza las normas de carácter reglamentario que rigen en el sector y contar con un instrumento jurídico único para el mismo.

Que el Decreto 648 de 2017, modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública.

Que el decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017, modifica del decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

Que la Resolución 2003 de 2013, por el cual se definen procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios, contiene un estándar de que dice: “Cuenta con procesos documentados, socializados y evaluados...”

Que la Empresa Social del Estado BELLOSALUD, se encuentra en proceso de implementación de MIPG, teniendo en cuenta las 7 dimensiones, las 16 políticas y los 15 autodiagnósticos.

Que, en mérito de lo anterior, la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado Bellosalud, en ejercicio de las funciones que le otorga la Constitución Política de Colombia y la Ley 489 de 1998,

### ACUERDA

**ARTICULO 1º.** Apruébese el Modelo de Operación por Procesos para la Empresa Social del Estado BELLOSALUD, (el cual hace parte integral del presente acuerdo), y se constituye en el elemento de control, que permite conformar el estándar organizacional que soporta la operación de la empresa, armonizando con visión sistémica, la misión y visión institucional con sus componentes corporativos, los cuales en su interacción, interdependencia y relación causa – efecto, garantizan su ejecución eficiente y el cumplimiento de los objetivos organizacionales de la empresa.

E.S.E BELLOSALUD  
Nit: 800174995-01

Hospital Rosalpi, Centro de Salud Zamora, París, Fontidueño, Mirador, Playa Rica, y Puesto de Salud San Félix.

PBX: 4 48 20 30

www.esbellosalud.gov.co



**PARAGRAFO.** El Modelo de Operación por Procesos de la Empresa Social del Estado BELLOSALUD, está integrado por el Mapa de Procesos, entendido como la ruta de navegación que armoniza la misión y la visión de la Empresa Social del Estado BELLOSALUD, en una gestión por procesos, y define las interacciones o acciones secuenciales, mediante las cuales se logra la transformación de unos insumos hasta obtener un producto y/o servicio con características previamente definidas, de acuerdo con los requerimientos de los usuarios y/o demás partes interesadas.

En la Empresa Social del Estado BELLOSALUD, los procesos están representados gráficamente en el Mapa de Procesos, el cual ilustra los cuatro niveles de ordenamiento de procesos: Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Medición Análisis y Control, así:

**Macroproceso gerencial o estratégico:** Incluyen 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.

PROCESO	SUBPROCESO	PROCEDIMIENTO
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		Elaboración y Evaluación del Plan de Desarrollo y plan de gestión
		Planeación Estructura Organizacional y el Manual de Funciones
		Revisión del Sistema de Gestión MECI-CALIDAD por la Gerencia
		Estilo de dirección
MERCATEO Y COMUNICACIONES	MERCATEO	Mercateo
		Elaboración y Actualización del Portafolio de Servicios
	COMUNICACIONES	Elaboración del Plan Anual de Comunicaciones
		Apoyo y asesoría en comunicaciones a las áreas
		Eventos Institucionales
		Publicación de información en cartelera
		Imagen Corporativa
CONTRATACIÓN		Contratación con EAPB

**Macroproceso Asistencial:** Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

PROCESO	SUBPROCESO	PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN AMBULATORIA	ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA MEDICA Y DE OPTOMETRIA	Asignación de cita y admisión del usuario para consulta externa
		Asignación de cita de call center
		Asignación de cita de procedimientos
		Atención al Usuario en el Servicio de Consulta Externa
		Atención de pacientes con diversidad étnica, cultural y religiosa
	Atención de pacientes con protección constitucional y atención preferencial con VIH y cáncer	
	ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA ODONTOLOGÍA	Asignación de citas en odontología
		Examen clínico odontológico
		Consulta odontológica para tratamiento
		Consulta por urgencia odontológica
Toma de radiografía y custodia		
ATENCIÓN DE URGENCIAS	ATENCIÓN EN URGENCIAS	Atención al usuario en el servicio de urgencias
		Ingreso y egreso de usuarios
		Entrega y recibo de turno por personal medico
		Referencia urgente
		Ronda medica para urgencias, hospitalización y obstetricia
		Atención integral al usuario victima de violencia sexual
		Atención integral al usuario victima de intrafamiliar
	TAB	Referencia y traslado asistencial básico

PROCESO	SUBPROCESO	PROCEDIMIENTO
HOSPITALIZACIÓN Y PARTOS	ATENCIÓN EN HOSPITALIZACIÓN Y PARTOS	Atención al usuario en el servicio de hospitalización
		Atención del parto y el recién nacido
		Procedimiento control de visitas en hospitalización y obstetricia
PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	Participación social en salud
	ATENCIÓN AL USUARIO	Portabilidad
		Afiliación al régimen subsidiado
		Gestión de quejas, reclamos, sugerencias y/o reconocimientos
		Gestión de encuestas de satisfacción
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN Y GESTIÓN DEL RIESGO	ATENCIÓN EN PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Atención al usuario en programas de promoción y prevención
		Atención al usuarios en salud oral en promoción y prevención
		Demanda inducida en promoción y prevención
		Gestión de la información Resolución 4505
		Planeación, ejecución y evaluación de actividades extramurales
	GESTIÓN DEL RIESGO	Gestión del riesgo
	GESTIÓN DE VACUNACIÓN	Pedido de biológicos e insumos
		Recepción de biológicos e insumos
		Administración de biológicos
		Transporte de biológicos
Almacenamiento y conservación de biológicos		
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	GESTIÓN DEL LABORATORIO CLÍNICO	Atención al usuario en el servicio de laboratorio
		Toma de muestras
		Separación de muestras
		Procesamiento de muestras
		Procedimiento identificación y clasificación de exámenes de laboratorio críticos
		Control de calidad internos y externos
		Entrega de resultados
	GESTIÓN DEL SERVICIO FARMACÉUTICO	Selección de medicamentos, dispositivos médicos y reactivos in vitro
		Adquisición de medicamentos, dispositivos médicos y reactivos in vitro
		Recepción de medicamentos, dispositivos médicos y reactivos in vitro
		Almacenamiento de medicamentos, dispositivos médicos y reactivos in vitro
		Control de fechas de vencimiento
		Conservación y cadena de frío
		Seguimiento y evaluación de proveedores en el servicio farmacéutico
		Manejo de medicamentos de control especial
		Devoluciones de medicamentos, dispositivos médicos y reactivos in vitro
		Dispensación de medicamentos, dispositivos médicos y reactivos in vitro
		Distribución de medicamentos, dispositivos médicos y reactivos in vitro
		Deterioro de inventarios del servicio farmacéutico
VIGILANCIA EN SALUD PUBLICA	ATENCIÓN EN SALUD PUBLICA	Atención inicial de enfermedades de interés en salud pública
		Gestión de eventos centinela
		Gestión de la prueba de HIV
		Gestión de la prueba de TSH
		Gestión de la prueba de serología

**E.S.E BELLOSALUD**

Nit: 800174995-01

Hospital Rosalpi, Centro de Salud Zamora, París, Fontidueño, Mirador, Playa Rica, y Puesto de Salud San Félix.

PBX: 4 48 20 30

[www.esbellosalud.gov.co](http://www.esbellosalud.gov.co)

**Macroproceso de apoyo:** Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y/o medición, análisis y mejora.

PROCESO	SUBPROCESO	PROCEDIMIENTO
GESTION DE LA INFORMACION	ESTADÍSTICA	Elaboración de gerenciales
		Elaboración de RIPS
		Certificados DANE
		Reporte de informes ( SIMGLA, familias en acción , BAI, circular 029, resolución 256, otros reportes del 2193)
		Mantenimiento de sistemas de información activos
	SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Formación de usuarios
		Gestión y actualización tecnológica
		Respaldo de la información
		Publicación en gestión transparente
		Publicación en SECOP
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	Capacitación de los servidores
		Liquidación de pago de Seguridad Social
		Manejo - SIGEP servidores publicos
		Evaluación de desempeño y calificación de los servidores públicos
		Planeación del recurso humano
		Selección
		Vinculación
		Plan de retiro
		Cobro de incapacidades y/o licencias ante las EPS
		Plan de Vacaciones
		Nómina
		Control interno disciplinario
		Inducción y reintegración
		Procedimiento de inducción, tutoría y supervisión de estudiantes en práctica
		Bienestar social
	Liquidaciones definitivas	
	Aprobación solicitud de cesantías	
	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Reporte e investigación de incidentes y accidentes de trabajo
		Inspecciones de seguridad
		Manejo de emergencias
		Manejo de elementos de protección personal
		Manejo integral de residuos hospitalarios
		Acciones jurídicas
Asesoría jurídica		
Contratación de obras		
JURÍDICO	GESTIÓN JURÍDICA	Contratación de prestación de servicios personales con personas naturales
		Supervisión a contratos de prestación de servicios profesionales - personales
		Selección de insumos y bienes devolutivos
		Adquisición de insumos y bienes devolutivos
		Recepción y almacenamiento de insumos y bienes devolutivos
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	SUMINISTROS	Adquisición de tecnología
		Distribución de insumos y bienes devolutivos
		Instructivo mantenimiento de tanques
	ESTERILIZACIÓN	Manual de buenas practicas de esterilización
		Esterilización de instrumental odontológico
	ACTIVOS FIJOS	Aseguramiento de bienes
		Baja de bienes
		Remate de activos fijos
		Gestión por hurto o pérdida de equipos
		Salida de equipos
		Toma física de inventarios de activos fijos
		Traslado de bienes entre dependencias
		Procedimiento de vigilancia y seguridad.
Control de ingresos y egresos de los diferentes servicios		
Depreciación de equipos		

**E.S.E BELLOSALUD**

**Nit: 800174995-01**

Hospital Rosalpi, Centro de Salud Zamora, París, Fontidueño, Mirador, Playa Rica, y Puesto de Salud San Félix.

**PBX: 4 48 20 30**

**www.esbellosalud.gov.co**

PROCESO	SUBPROCESO	PROCEDIMIENTO
GESTIÓN FINANCIERA	FACTURACIÓN	Admisiones y facturación
		Facturación en el servicio farmacéutico
		Respuesta a devoluciones glosas
		Gestión de facturas radicadas y no radicadas
		Facturación corporativa
		Anulación de ordenes de servicio
	CARTERA	Gestión cuentas por cobrar
		Gestión de pagare
	GESTIÓN CONTABLE	Conciliación del sistema contable
		Gestión contable
	TESORERÍA	Causación
		Pagos
	COSTOS Y PRESUPUESTO	Recaudos y Auditoría de recaudos
		Elaboración del presupuesto
		Elaboración certificado disponibilidad y compromiso presupuestal
		Ejecución presupuestal
		Traslado presupuestal
		Adición y/o reducción presupuestal
Cierre presupuestal		
Costos		
SARLAFT	Reportes internos y externos SARLAFT	
	Control interno y revisión del SARLAFT	
	Conocimiento del cliente	
AUDITORÍA DE CUENTAS	Auditoría de cuentas	
GESTIÓN DOCUMENTAL	ARCHIVO CLÍNICO	Administración, manejo y custodia de la historia clínica
	ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL	Producción de documentos
		Recepción de documentos
		Distribución de documentos
		Conservación de documentos
		Consulta y préstamo de documentos
		Trámite de documentos
		Organización de documentos
		Disposición final de documentos

**Macroproceso de medición análisis y mejora.** Incluyen aquellos utilizados para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluye procesos de medición, seguimientos y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas.

PROCESO	SUBPROCESO	PROCEDIMIENTO
CONTROL DE LA GESTIÓN		Auditoría de Evaluación Interna
		Evaluación interna al Sistema de Control Interno
		Evaluación al Sistema de Control Interno Contable
GESTIÓN DE CALIDAD		Control de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad
		Control de registros del Sistema de Gestión de la Calidad
		Reporte de indicadores
		Reporte y análisis de eventos adversos
AUDITORIA MEDICA		Auditoria medica

**E.S.E BELLOSALUD**

Nit: 800174995-01

Hospital Rosalpi, Centro de Salud Zamora, París, Fontidueño, Mirador, Playa Rica, y Puesto de Salud San Félix.

PBX: 4 48 20 30

[www.esbellosalud.gov.co](http://www.esbellosalud.gov.co)



**ARTICULO 2º.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

Dada en el Municipio de Bello, Antioquia, a los veinticuatro (24) días del mes de Mayo de 2018.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**



**EDDY FARLEY ECHEVERRI LOPEZ**  
Presidente Delegado Junta Directiva  
Empresa Social del Estado BELLOSALUD



**KAROL SHIRLEY GIL ARANGO**  
Secretaría  
Empresa Social del Estado BELLOSALUD

Elaboró ASTRID ESTRADA – Asesora de Calidad

Revisó AURA ISABEL OSPINA – Asesora Jurídica