



## RESOLUCION No 287

“Por la cual se aprueba el manual de procesos y procedimientos del Hospital La Victoria dentro del marco del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, Sistema de Gestión de Calidad y Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad del Hospital la Victoria E.S.E.”

**El Gerente del Hospital La Victoria III Nivel E.S.E. en un uso de sus facultades legales y reglamentarias y esencialmente las conferidas en el Acuerdo 017 de 1997, y**

### **CONSIDERANDO**

- 1 Que la Ley 100 de 1993 en el artículo 153 en el numeral 9º indica que el Sistema establecerá mecanismos de control a los servicios para garantizar a los usuarios la Calidad en la atención oportuna, personalizada, humanizada, integral, continua y de acuerdo con los estándares aceptados en procedimientos y práctica profesional.
- 2 Que respecto a la responsabilidad del Control Interno, la Ley 87 de 1993 “ Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones”, dispuso en el artículo 6 que “ El establecimiento y desarrollo del Sistema de Control Interno en los organismo y entidades públicas, será responsabilidad del representante legal o máximo directivo correspondiente. No obstante, la aplicación de los métodos y procedimientos al igual que la calidad, eficiencia y eficacia del control interno, también será responsabilidad de los jefes de cada una de las distintas dependencias de las entidades y organismos”
- 3 Que en desarrollo de la norma anterior el Decreto 2174 de 1996, modificado por el Decreto 2309/02 organiza el Sistema de Garantía de Calidad, aplicable a todos las personas naturales y jurídicas que integran el Sistema General de Seguridad Social en Salud
- 4 Que mediante Acuerdo 013 de 1998 la Junta Directiva creó en la Estructura Organizacional de la Empresa como órganos colegiados el Comité de Garantía de la Calidad.
- 5 Que la Ley 872 de 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, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en las prestación de los servicios a cargo de las entidades y entes obligados”, en su artículo 2 establece la obligatoriedad del desarrollo y funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad en todos los organismos y entidades del Sector Central y del Sector Descentralizado por servicios de la Rama Ejecutiva del poder público del orden nacional, corporaciones autónomas regionales, entidades que conforman el Sistema de Seguridad Social Integral según la Ley 100/93, y todas las empresas y entidades prestadoras de servicios públicos domiciliados y no domiciliados.
- 6 Que mediante Decreto 4110 del 09 de diciembre de 2004, se reglamenta la Ley 872 de 2003 y en su artículo 1º adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, la cual determina las generalidades y los requisitos



## RESOLUCION No 287

“Por la cual se aprueba el manual de procesos y procedimientos del Hospital La Victoria dentro del marco del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, Sistema de Gestión de Calidad y Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad del Hospital la Victoria E.S.E.”

- mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad en los organismos, entidades y agentes obligados conforme al artículo 2° de la Ley 872 de 2003.
- 7 Que mediante Directiva N° 004 de 2005, la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. establece las directrices para la estructuración e implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
  - 8 Qué el Decreto 1599 del 20 de mayo de 2005, “ Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005, en su artículo 1 establece la obligación de adoptar el MECI 1000:2005.
  - 9 Qué mediante Decreto 2621 del 3 de agosto de 2006 , por el cual se modifica el Decreto 1599 de 2005 y establece como obligatoriedad de la implementación del MECI en un término no superior a los 20 meses contados a partir de la expedición de la norma.
  - 10 Que mediante Directiva N° 008 de 2006 el Alcalde Mayor de Bogotá, D.C. establece los lineamientos y responsabilidades básicas para la implementación del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano, MECI 1000:2005, en el Distrito Capital.
  - 11 Que mediante Decreto 1011 del 3 de Abril de 2006 se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que define las normas, requisitos, mecanismos y procesos desarrollados en el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país.
  - 12 Que mediante Circular Conjunta N° 018 del 2007 de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y Veeduría Distrital se establece la compatibilidad entre los Sistemas de Gestión de la Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno en el Hospital La Victoria E.S.E. y Organismos Distritales.
  - 13 Que en vista de la implementación del Modelo Estándar de Control Interno, Sistema de Garantía de la Calidad y Sistema de Gestión de Calidad, en la estructura del modelo operacional por procesos, se hace necesario estandarizar, parametrizar y normalizar los procesos y procedimientos desarrollados por el Hospital La Victoria III Nivel E.S.E. en cumplimiento a su misión institucional.
  - 14 Que el mapa de procesos constituye el modelo de operación del Hospital basada en procesos como lo describe el componente estratégico del Modelo Estándar de Control Interno y en el Sistema de Gestión de Calidad, siendo elemento de control de la organización que soporta la operación del Hospital y lo armoniza con la misión y visión institucional.
  - 15 Que de acuerdo al mapa de procesos, se requiere definir la interrelación e interdependencia de los procesos a través de la caracterización de los mismos y describir sus procedimientos respectivos, según lo contempla la norma NTCGP 1000:2004 (Numeral 4.1. Requisitos Generales).



## RESOLUCION No 287

“Por la cual se aprueba el manual de procesos y procedimientos del Hospital La Victoria dentro del marco del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, Sistema de Gestión de Calidad y Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad del Hospital la Victoria E.S.E.”

- 16 Que el Sistema de Gestión de Calidad, Sistema de Garantía de la Calidad y Modelo Estándar de Control Interno, requieren para garantizar su funcionamiento del seguimiento y medición a través de indicadores que evalúen periódicamente el desempeño en términos de eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos.
- 17 Que la estructura normativa de los procesos hace parte integral de los mismos y constituye la base técnica y de control de los mismos.
- 18 Que se requiere definir y estandarizar la estructura documental de los procesos y procedimientos (Formatos, Guías, Manuales) como evidencia, memoria histórica de la gestión institucional y elemento de control de la misma.
- 19 Que se hace necesario adoptar el manual de procesos y procedimientos, el que se constituye en un mecanismo de autorregulación interna que contiene la forma de llevar a cabo los procedimientos del Hospital La Victoria E.S.E. III Nivel , convirtiéndose en una guía de uso individual y colectivo que permite el conocimiento de la forma como se ejecuta o desarrolla su función.

Que en mérito de lo expuesto,

### **RESUELVE :**

#### **ARTICULO 1. MAPA DE PROCESOS.**

Adoptar a partir de la fecha en el Hospital La Victoria III Nivel E.S.E. el mapa de procesos revisado y aprobado por el grupo directivo y los miembros del comité de calidad

#### **ARTICULO 2. CARACTERIZACION DE PROCESOS.**

Adoptar la caracterización de procesos y descripción de procedimientos diseñados, revisados por los grupos internos de trabajo y validados por el grupo directivo, los cuales se anexan a la presente resolución (Anexo N° 02).

#### **ARTICULO 3. DOCUMENTACION DE LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS**

Adoptar los documentos y registros descritos en las caracterizaciones de los procesos como mecanismos de control y evidencia, siendo la base documental de la operación del Hospital, los cuales fueron validados por los grupos internos de trabajo y grupo directivo.



## RESOLUCION No 287

“Por la cual se aprueba el manual de procesos y procedimientos del Hospital La Victoria dentro del marco del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, Sistema de Gestión de Calidad y Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad del Hospital la Victoria E.S.E.”

### **ARTICULO 4. ESTRUCTURA NORMATIVA**

Aprobar los normogramas que rige cada uno de los procesos descritos en el mapa de procesos como elemento técnico y de control para el desarrollo de procesos, los cuales fueron revisados y validados por el grupo interno de trabajo.

### **ARTICULO 5. APLICABILIDAD**

La presente resolución es de obligatoria observancia para toda persona que presta sus servicios en la institución, los cuales se describen a continuación:

### **ARTICULO 6. MACROPROCESOS , PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

Adoptar los siguientes macroprocesos con sus respectivos procesos y procedimientos que fueron validados por el grupo directivo.

#### **I. MACROPROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO.**

##### **PROCESOS:**

- Planeación Institucional y Gestión de Políticas Públicas.
- Control y Seguimiento Estratégico.
- Gestión Comercial.

#### **II. MACROPROCESO : ATENCION CUIDADO EN LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD**

##### **PROCESOS:**

- Atención al Usuario, Apoyo Técnico y de Gestión.
- Promoción y Prevención.
- Consulta Externa.
- Atención en Urgencias.
- Atención en Hospitalización.
- Partos y Procedimientos Quirúrgicos.
- Apoyo Diagnóstico.
- Apoyo Terapéutico.
- Rehabilitación.
- Atención Social y Familiar.
- Gestión de Referencia y Contrarreferencia.



## RESOLUCION No 287

“Por la cual se aprueba el manual de procesos y procedimientos del Hospital La Victoria dentro del marco del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, Sistema de Gestión de Calidad y Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad del Hospital la Victoria E.S.E.”

### **III. MACROPROCESO : GESTION DEL TALENTO HUMANO**

#### **PROCESOS:**

- Ingreso a la Administración Pública.
- Permanencia del Recurso Humano.
- Egreso del Recurso Humano.

### **IV. MACROPROCESO : GESTION DE RECURSOS FISICOS**

#### **PROCESOS:**

- Adquisición de Insumos, bienes y servicios.
- Gestión de insumo, propiedad, planta y equipo.
- Egresos de insumos, bienes y servicios.

### **V. MACROPROCESO : GESTION FINANCIERA**

#### **PROCESOS:**

- Gestión de ingresos.
- Administración de Recursos.
- Gestión de Egresos o Gastos.

### **VI. MACROPROCESO : SISTEMA DE INFORMACION**

#### **PROCESOS:**

- Ingreso y Almacenamiento de datos o información.
- Procesamiento de datos.
- Salida de informes.
- Administración de la Plataforma Tecnológica.

### **VII. MACROPROCESO : GESTION JURIDICA**

#### **PROCESOS:**

- Contratación e Interventoría.
- Apoyo y Control Jurídico



## RESOLUCION No 287

“Por la cual se aprueba el manual de procesos y procedimientos del Hospital La Victoria dentro del marco del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, Sistema de Gestión de Calidad y Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad del Hospital la Victoria E.S.E.”

### **VIII. MACROPROCESO : EVALUACIÓN Y CONTROL INSTITUCIONAL**

#### **PROCESOS:**

- Auto evaluación y Evaluación de Procesos Prioritarios.
- Auditoria a Sistemas de Gestión.
- Vigilancia y Control Epidemiológico.
- Satisfacción al Usuario.

### **IX. MACROPROCESO : MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL**

#### **PROCESO:**

- Mejoramiento Institucional.

**ARTICULO 8. VIGENCIA.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las que sean contrarias en particular la Resolución 0121 del 20 de junio de 2003

**COMUNIQUESE Y CUMPLASE,**

**Dada en Bogotá D.C., a los**

LUIS GERARDO CANO VILLATE  
Gerente  
HOSPITAL LA VICTORIA III NIVEL  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Proyectó y elaboró: Mariela Avila  
Revisó: MMA -ANA - ALUM