

2015

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO, ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL
GARZÓN- HUILA

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: DE - D - 01 Versión: 03
	POLÍTICAS DE OPERACIÓN	Vigencia: 17/03/2015

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL
GARZÓN - HUILA

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

NÉSTOR JHALYL MONROY ATIA
Gerente

ESPERANZA FIERRO VANEGAS
Representante de la Alta Dirección

GARZÓN - HUILA

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: DE - D - 01 Versión: 03
	POLÍTICAS DE OPERACIÓN	Vigencia:17/03/2015

CUERPO DIRECTIVO EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL.

NÉSTOR JHALYL MONROY ATIA
Gerente

PEDRO MARÍA FERNÁNDEZ ZAMBRANO
Asesor de Control Interno

ISSI MARGARITA QUINTO HERRERA
Subdirector Científico

ESPERANZA FIERRO VANEGAS
Subdirector Administrativo

LUIS FERNANDO CASTRO MAJE
Asesor Jurídico Externo

DIANA KARIM LARA TORRES
Gestión de Calidad

GRUPO OPERATIVO SIGC
Autor

GARZÓN HUILA

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: DE - D - 01 Versión: 03
	POLÍTICAS DE OPERACIÓN	Vigencia:17/03/2015

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	4
1. OBJETO	4
2. ALCANCE	4
3. MARCO LEGAL	4
4. MARCO ESTRATÉGICO	4
4.1. NATURALEZA Y RESEÑA HISTÓRICA	4
4.2. MISIÓN	5
4.3. VISIÓN	5
4.4 PRINCIPIOS CORPORATIVOS	5
4.5. VALORES INSTITUCIONALES	6
4.6. POLÍTICAS	6
5. MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS	7
5.2. MAPA DE PROCESOS	7
6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN	9
6.1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	9
6.2. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	10
6.3. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	12
7. CONTROL DE CAMBIOS	14

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: DE - D - 01
	POLÍTICAS DE OPERACIÓN	Versión: 03
		Vigencia: 17/03/2015

INTRODUCCIÓN

Elemento de control fundamental para el direccionamiento, dado que facilita la ejecución de las operaciones internas a través de guías de acción para la implementación de las estrategias de ejecución de la empresa; define los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de la función, los planes, los programas, proyectos y políticas de administración del riesgo y de otros procesos previamente establecidos por la ESE.

Las Políticas de Operación constituyen los marcos de acción necesarios para hacer eficiente la operación de los componentes **Direccionamiento Estratégico, Administración del Riesgo** y lo relacionado con la **Información y la Comunicación**.

1. OBJETO

Facilitar el control administrativo y reducir la cantidad de tiempo que los servidores de la ESE ocupan en tomar decisiones sobre asuntos rutinarios, garantizando seguridad y confianza a quienes deben responder por la ejecución de los procesos, procedimientos y actividades a su cargo

2. ALCANCE

Las políticas operación, implica todos los procesos y subprocesos del Modelo de Operación adoptado por la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Vicente de Paúl, de categoría especial de mediana y alta complejidad constituida así mediante decreto 730 de 1.994. Ubicada en la calle 7 No 14 – 69 en el municipio de Garzón Huila. Su área de influencia está conformada por ocho (8) Municipios que integran la zona centro del Departamento del Huila; Garzón, Tarqui, Suaza, Altamira, Agrado, Pital, Gigante, y Guadalupe.

3. MARCO LEGAL

1. Constitución Política de Colombia de 1991, artículos 209 y 269.
2. Ley 87 de 1.993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones"
3. Ley 489 de 1998 "Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones"
4. Decreto 1599 de 2005 "Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano"
5. Decreto 0943 de 2014 " Por el cual se actualiza el Modelo Estadar de Control Interno MECI.

4. MARCO ESTRATÉGICO

4.1. NATURALEZA Y RESEÑA HISTÓRICA.

En Agosto 19 de 1.893, nació la Sociedad San Vicente de Paúl, para ayudar a los pobres necesitados y enfermos. El 7 de Octubre de 1.895, se cristaliza como hospital de Beneficencia según escritura pública 177 de la Notaría de

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: DE - D - 01 Versión: 03
	POLÍTICAS DE OPERACIÓN	Vigencia: 17/03/2015

Garzón, cuya misión era la de ofrecer protección a los ancianos e indigentes, siendo un asilo para ellos, además se prestaba el servicio de curaciones. En 1971 se concedió Personería Jurídica y la entidad tomó el nombre de Hospital Integrado San Vicente de Paúl. El 1 de Noviembre de 1973 quedó como Hospital San Vicente de Paúl, hasta el 11 de Enero de 1978 cuando tomó el nombre de Hospital Regional San Vicente de Paúl.

En Agosto 1º de 1994, mediante Decreto Ordenanza No. 730, se transforma en Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Vicente de Paúl del Municipio de Garzón, como entidad pública de categoría especial, descentralizada del orden Departamental, dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, sometida al régimen jurídico previsto en el capítulo I11, Título II, Libro Segundo de la Ley 100 del 23 de Diciembre de 1993 y por el Decreto 1876 de 1994, por el derecho privado en lo que se refiere a contratación, y por lo fijado en sus Estatutos.

El marco estratégico de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Vicente de Paúl, lo constituye la Misión, la Visión, los principios corporativos, los valores institucionales y las políticas de calidad, de gestión y talento humano.

4.2. MISIÓN

Prestar servicios de salud con calidad, eficiencia, equidad y compromiso social a los usuarios, formador de talento humano de excelencia, basado en estándares superiores de seguridad y calidad; proporcionados por un capital humano auténtico, justo, tolerante, afectivo, creativo y eficaz que trabaja en equipo, bajo criterios de mejoramiento continuo y tecnología de vanguardia, hacia una rentabilidad económica y social perdurable.

4.3. VISIÓN

Ser líder en calidad e innovación en la prestación de servicios de salud del Sur Colombiano, en términos de satisfacción de las necesidades y expectativas de sus usuarios, comprometida con el mejoramiento continuo, la aplicación sistemática del conocimiento técnico científico y el desarrollo de su capital humano.

4.4. PRINCIPIOS CORPORATIVOS

- **Calidad:** La ESE proporciona una atención efectiva, oportuna, personalizada, humanizada y continua, de acuerdo con patrones fijos aceptados sobre procedimientos científicos técnicos y administrativos, y mediante la utilización de tecnologías apropiadas, de acuerdo con las especificaciones de cada servicio y las normas vigentes sobre la materia.
- **Eficiencia:** La ESE realiza la mejor utilización de los recursos humanos, tecnológicos, materiales, y financieros con el fin de mejorar las condiciones de salud de la población usuaria.
- **Equidad:** La ESE brinda la atención a los usuarios en la medida en que lo determinen sus necesidades particulares de salud, las disposiciones que rigen la seguridad social en salud y los recursos institucionales, sin que medien otros criterios que condicionen la atención o discriminen la población.
- **Compromiso social:** Es la firme disposición de la Empresa de contribuir al desarrollo integral de la población, colocando todo lo que esté a su alcance para responder a las necesidades sociales afines con su razón de ser.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: DE - D - 01
	POLÍTICAS DE OPERACIÓN	Versión: 03
		Vigencia: 17/03/2015

4.5. VALORES INSTITUCIONALES

- **Justicia:** Los servidores de la ESE se esfuerzan constantemente en conocer, respetar y hacer valer los derechos de los usuarios, dándoles un trato digno por igual, en condiciones de eficiencia, eficacia y calidad.
- **Tolerancia:** Los servidores de la ESE, trabajan en el reconocimiento de las diferencias individuales, en la capacidad para comprender y tolerar, para dialogar y llegar a acuerdos, para construir colectivamente, para enfrentar la adversidad y aprender de las derrotas y de los fracasos, tanto como de los aciertos y de los éxitos.
- **Creatividad:** Los servidores de la ESE, se desempeñan con originalidad, audacia, imaginación, reflexión, análisis e iniciativas para implementar nuevas formas de trabajar más eficientes, atractivas y novedosas de los procesos y demás actividades productivas de la empresa.
- **Profesionalidad:** Los Servidores de la ESE, se esforzaran en perfeccionarse a sí mismo, en lo humano, espiritual, profesional y económico, venciendo los obstáculos y dificultades que se les presenten, desarrollando la capacidad de realizar su trabajo con aplicación, seriedad, honradez y eficacia.
- **Amistad:** Entre los servidores de la ESE y sus usuarios prevalecerá una relación afectiva, donde exista el respeto, la humildad, la simpatía, el cariño, el compañerismo, la tolerancia y afinidad de pensamientos.
- **Autenticidad:** Los servidores de la ESE darán respuesta inmediata, directa, inteligente, sencilla, ante cada situación en la prestación de los servicios de salud, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios.

4.6. POLÍTICAS

- **Calidad:** En la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Vicente de Paúl nos comprometemos a garantizar y mejorar permanentemente los niveles de calidad en cada uno de los procesos de prestación de los servicios de salud, en busca de los más altos estándares de satisfacción de nuestros usuarios, sus familias y comunidad en general, con enfoque en el mejoramiento de las competencias para obtener el mejor desempeño del talento humano. Además propenderemos por la innovación y la creatividad en cada una de las fases de la cadena de servicio, así como por el uso racional de los recursos disponibles.
- **Gestión:** El Gerente y su Equipo Directivo, se comprometen a destacarse por su competencia, integridad, transparencia y responsabilidad pública, actuando con objetividad, transparencia y profesionalidad en el ejercicio de su cargo, guiando las acciones de la ESE hacia el cumplimiento de su misión en el contexto de los fines sociales del Estado, formulando las políticas públicas o acciones estratégicas, y siendo responsables por su ejecución. Para ello se comprometen a orientar sus capacidades personales y profesionales hacia el cumplimiento efectivo de los fines misionales de la Empresa, a cumplir cabalmente con la normatividad vigente, al mantenimiento de la confidencialidad en la información que lo requiera, al acatamiento de los procedimientos para el sistema de evaluación de desempeño, y al cumplimiento efectivo de la rendición de cuentas a la sociedad sobre su gestión y resultados.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: DE - D - 01 Versión: 03
	POLÍTICAS DE OPERACIÓN	Vigencia: 17/03/2015

- Desarrollo del Talento Humano:** El Hospital Departamental San Vicente de Paúl ESE- Garzón Huila, se compromete con el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de sus servidores públicos, determinando políticas y prácticas de gestión humana que deben incorporar los principios constitucionales de justicia, equidad, imparcialidad y transparencia al realizar los procesos de selección, inducción, formación, capacitación, promoción y evaluación del desempeño. En este sentido, la ESE propenderá por la vinculación de los más capaces e idóneos a la Administración, bien sea como servidores públicos o como contratistas.

5. MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS

Consecuente con lo fijado por Modelo Estándar de Control Interno y Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud SOGCS, la empresa con la participación activa de sus directivos y demás personal de la ESE y en desarrollo e implementación de estas normas, estableció una nueva versión del Modelo de Operación por Procesos para la ESE. (Ver documento Modelo de Operación por Procesos).

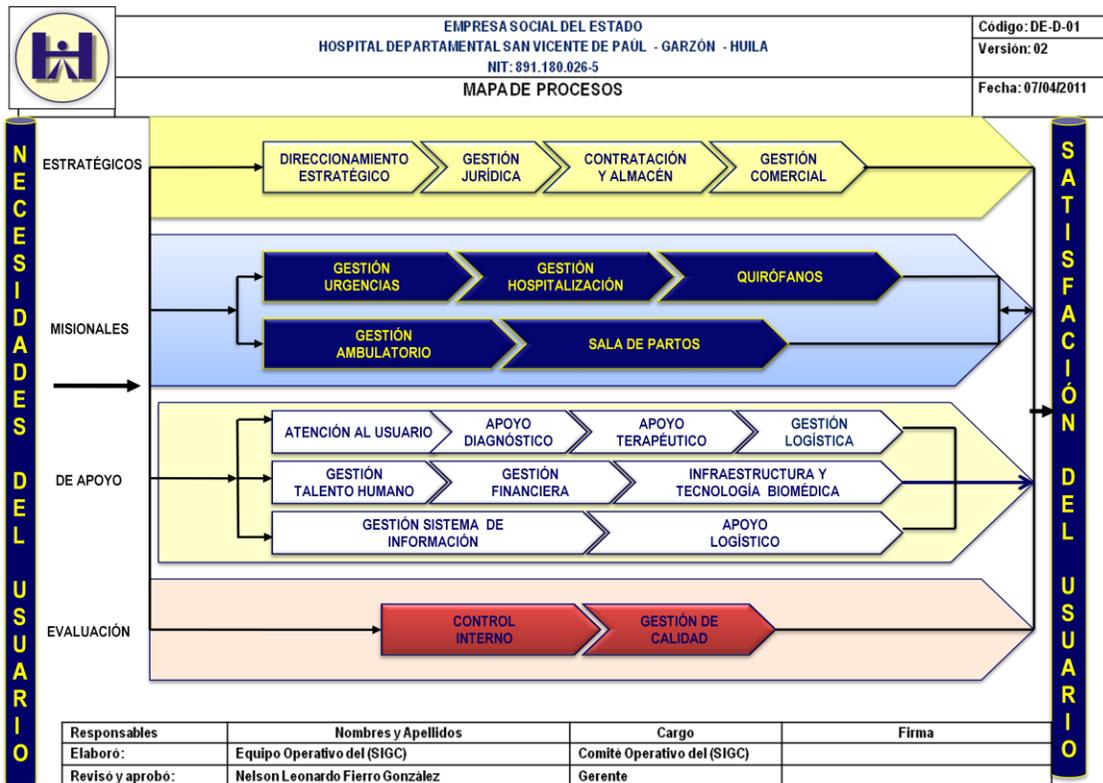
5.1. MAPA DE PROCESOS

El Mapa de proceso, es la ruta de navegación que armoniza la misión y la visión de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Vicente de Paul, en una gestión por procesos. La gestión por proceso 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 Hospital Departamental San Vicente de Paúl, los procesos están representados gráficamente en el Mapa de Procesos, el cual ilustra los cuatro niveles de ordenamiento de procesos, según lo fija el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 a saber: Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación.

Grafica No. 1: Mapa de Procesos

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: DE - D - 01 Versión: 03
	POLÍTICAS DE OPERACIÓN	Vigencia: 17/03/2015



- **Procesos Estratégicos:** Son aquellos procesos orientados al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, comunicación, disposición de recursos necesarios y revisiones por la Dirección de la Empresa. Para la ESE estos son: Dirección Estratégico, Gestión Jurídica, Contratación y Almacén y Gestión Comercial.

- **Procesos Misionales:** Son todos aquellos procesos que proporcionan el resultado previsto por la Empresa Social del Estado, en el cumplimiento del objeto social o razón de ser. Para la ESE estos son: Gestión Urgencias, Gestión Ambulatorios, Gestión Hospitalización, Sala de Partos y Quirófanos.

- **Procesos de Apoyo:** Son aquellos procesos que proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos, estratégicos, misionales y los de evaluación. Dentro de estos se identifican: Atención al Usuario, Apoyo Diagnóstico, Apoyo Terapéutico, Gestión Logística, Gestión Talento Humano, Gestión Financiera, Infraestructura y Tecnología Biomédica, Gestión Sistema de Información y Apoyo Logístico.

- **Procesos de Evaluación:** Son aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos para el análisis del desempeño y mejora de la eficacia y de la eficiencia y son una parte integral de los procesos estratégicos, misionales y de los apoyo. Para la ESE estos son: Control Interno y Calidad.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: DE - D - 01
	POLÍTICAS DE OPERACIÓN	Versión: 03
		Vigencia: 17/03/2015

6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Las Políticas de Operación constituyen los marcos de acción necesarios para hacer eficiente la operación de los componentes **Direccionamiento Estratégico, Administración del Riesgo** y lo relacionado con la **Información y Comunicación**.

MODULO	COMPONENTE
CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
POLÍTICAS DE OPERACIÓN	
6.1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	
<ol style="list-style-type: none"> 1. La Gerencia de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Vicente de Paúl, formulará el Plan de Desarrollo o Plan de Gestión cada cuatro años, en concordancia con los planes de desarrollo del Gobierno Nacional, Departamental y Municipal y atendiendo las normas fijadas por el Ministerio de Salud y Protección Social. 2. La Gerencia de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Vicente de Paúl, formulará y ejecutará el Plan de Acción de cada anualidad, con la participación de los servidores de la empresa. 3. Los Servidores de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Vicente de Paúl, harán el monitoreo, seguimiento y evaluación a la ejecución del Plan de Acción, conforme a las políticas o directrices Gerenciales. 4. La Gerencia llevará la representación judicial de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Vicente de Paúl, teniendo como fundamento para actuar la Constitución y las Leyes, basado en principios de la eficiencia y oportunidad y respeto por el debido proceso. Para ello, la ESE debe: <ul style="list-style-type: none"> • Identificar cuáles de sus actuaciones son sometidas a demandas frecuentes, determinando los síntomas que generaron dichas actuaciones y decisiones susceptibles de ser corregidas por la jurisdicción, conformando una base de datos que permita su análisis por diferentes servidores de la ESE y garantice la integridad de la información allí contenida • Identificadas las causas más frecuentes de demandas, la ESE conformará un equipo de trabajo con personal de la unidad funcional que mayor presenta actuaciones generadoras de litigios, para que propongan acciones de mejora al comité de conciliación respecto a los hechos generadores de tales demandas. • El comité de conciliación evaluará las propuestas de solución y recomendará a la Gerencia de la ESE la implementación de las soluciones que considere pertinentes, adoptándolas como política de prevención del daño antijurídico y demás mecanismos jurídicos y administrativos que considere idóneos para evitar la repetición de las actuaciones que generan condenas, así como su incorporación en los procedimientos y rutinas de la empresa. • El comité de conciliación hará el seguimiento a las estadísticas generadas y verificará que las propuestas de solución tengan el efecto deseado. De lo contrario deberá intervenir para determinar las medidas correctivas enfocándose en los datos sobre las demandas y sus causas. Ese seguimiento debería presentarse en forma de “tablero de control” que permita registrar y visualizar indicadores para establecer, de manera técnica, su desempeño. 5. La contratación de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Vicente de Paúl, se someterá estrictamente a lo establecido en el Estatuto de Contratación, Manual de procedimientos y Manual de Supervisión e Interventoría, bajo los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, Responsabilidad, publicidad y controversia 	

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: DE - D - 01
	POLÍTICAS DE OPERACIÓN	Versión: 03
		Vigencia: 17/03/2015

6. Avanzar y fortalecer la transformación productiva de la ESE, hacia servicios altamente competitivos en el mercado de los servicios de salud.

CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

6.2. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

La gerencia y demás servidores públicos al servicio de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Vicente de Paúl, en el ejercicio de sus funciones y/o tareas en particular, se ciñen a lo fijado en el Modelo de Operación por Procesos adoptado (Mapa de Procesos o cadena de valor, subprocesos, procedimientos asistenciales y administrativos, guías de manejo médico como de enfermería y demás protocolos de atención en salud, desarrollados e implementados dentro del Sistema Integrado de Gestión y Control (SIGC), con el propósito de prevenir y/o evitar los riesgos en la prestación de los servicios de salud, así como de realizar el monitoreo, seguimiento y evaluación de los controles a los riesgos implementados por los responsables de cada proceso.

Lo anterior, se expresa en las políticas usualmente implementadas por la ESE para salvaguardar los bienes y servicios a su cargo, así:

1. Para evitar que el riesgo se presente.

1. Normatividad de autorregulación de la ESE, tales como el Acuerdo 01 de 1.995 "Por el cual se adoptan los Estatutos de la Empresa, Manual de Funciones y Competencias, Estatuto de Contratación, Manual de procedimientos, Manual de supervisión e interventoría de contratos, entre otros.
2. Los actos administrativos a través de los cuales se adoptan los diferentes elementos del Sistema Integrado de Gestión y Control (SIGC).
3. Las políticas de Buen Gobierno, orientadas a garantizar una gestión íntegra, eficiente y transparente en la administración de los recursos públicos a cargo de la ESE.
4. Plan de Gestión y Plan de Acción, a través de los cuales se da cumplimiento a la Misión y objetivos institucionales de la Empresa.
5. El Programa de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad en la Atención en Salud, orientado a mejorar permanentemente la prestación de los servicios de salud a los usuarios.
6. La gestión Ética, instituida en los valores y principios éticos de los servidores públicos de la ESE, materializados en el buen trato y la convivencia con los usuarios internos y externos.
7. Los Comités Gerenciales e Institucionales, a través de los cuales se establecen directrices y se adoptan medidas para el efectivo cumplimiento de los objetivos institucionales y la mejora continua de los procesos.
8. El Programa Institucional de Capacitación (PIC), orientado al fortalecimiento de las competencias de sus funcionarios y demás servidores, para garantizar una gestión eficaz.
9. El Programa de Bienestar Social y Estímulos, orientado a prevenir cualquier afectación por vulnerabilidad en la integridad del personal, así mismo, la ESE cumple con el Programa de Salud Ocupacional, para mantener un alto grado de bienestar biopsicosocial de sus servidores.
10. Programa de mantenimiento hospitalario, orientado a prevenir el riesgo de la infraestructura física, del equipamiento biomédico, de transporte, de cómputo, de muebles y enseres, de redes eléctricas y del sistema de información.



2. Para reducir el riesgo.

1. Aplicación en toda su extensión del Modelo de Operación por Proceso, entendido este como el elemento de control, que permite conformar el estándar organizacional que soporta la operación de la Entidad Pública, armonizando con enfoque sistémico la Misión y Visión Institucional, orientándola hacia una **Organización por Procesos**, los cuales en su interacción, interdependencia y relación causa-efecto garantizan una ejecución eficiente, y el cumplimiento de los objetivos de la Entidad Pública.
2. Actualización permanente los procedimientos administrativos y asistenciales, guías de manejo médico y de enfermería dentro la continuidad y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión y Control, dando cumplimiento con las condiciones mínimas de habilitación, con los procesos de auditoría para el mejoramiento de la calidad en salud y el reporte de la información en salud a los órganos de control dentro de los términos de ley.
3. Actualización del Manual de Gestión del Riesgo institucional
4. La actualización del Mapa de Riesgo institucional, a través de los cuales se hace la identificación priorizada de riesgos y la definición de los controles que se deben implementar para minimizar el riesgo en la prestación de los servicios a cargo de la empresa.
5. El Autocontrol que ejercen los servidores dentro de la ejecución de sus procedimientos y/o tareas fortalecido por la asesoría y acompañamiento del asesor de Control Interno, a través de los cuales los servidores adquieren la capacidad de evaluar su trabajo, detectar desviaciones, efectuar correctivos y mejorar su desempeño.
6. Monitoreo y seguimiento permanente a la ejecución de las acciones de las diferentes unidades funcionales, a través del cual, se mide el desempeño institucional y se establecen las acciones de mejoramiento frente a las limitaciones halladas.
7. Los procesos de auditoría interna de Control Interno y los de auditoría de la Calidad de la atención en salud, que permiten medir el desempeño de los procesos, retroalimentar el trabajo institucional y establecer las directrices de mejoramiento.
8. Los procesos de auditoría externa realizada por los órganos de inspección, vigilancia y control y los de las Empresas Administradoras de Planes de Beneficio, que contribuyen con el mejoramiento de los procesos y al control de los riesgos institucionales.
9. Instalación de cámaras de seguridad en las diferentes área de la ESE

3. Para dispersar y atomizar el riesgo.

1. Actualización permanente del software y hardware del Sistema de Sistema de Información, a través del cual se fortalece la seguridad de la información.
2. Seguridad para salvaguardar la información, a través de la realización permanente de copias de seguridad (Backup) de la información del sistema.
3. Adopción de políticas de información y comunicación e implementación de las mismas
4. Establecimiento de controles de acceso a la Red Interna de información y controles de acceso a páginas electrónicas.

4. Para compartir o transferir el riesgo.

1. Para ello, las políticas usualmente implementadas por la ESE para salvaguardar los bienes y servicios a su cargo, a través de pólizas de seguro contra todo riesgo, SOAT y pólizas de seguro de

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: DE - D - 01
	POLÍTICAS DE OPERACIÓN	Versión: 03 Vigencia: 17/03/2015

responsabilidad civil entre otros.

- La contratación de los servicios de seguridad privada, que salvaguardan los bienes, funcionarios y usuarios de la ESE.

EJE TRANSVERSAL

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

6.3. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

La Seguridad de la Información se orienta a preservar: **a) Confidencialidad**, asegurando que sólo quienes estén autorizados puedan acceder a la información; **b) Integridad**, garantizando que la información y sus métodos de proceso sean exactos y completos y **c) Disponibilidad**, permitiendo que los usuarios autorizados tengan acceso a la información cuando lo requieran.

En consecuencia es política de la ESE:

- Establecer objetivos anuales con relación a la Seguridad de la Información.
- Realizar la evaluación y tratamiento de riesgos de seguridad de información, y de acuerdo a su resultado implementar las acciones correctivas y preventivas correspondientes.
- Clasificar y proteger la información de acuerdo a la normativa vigente y a los criterios de valoración en relación a la importancia que posee para la empresa.
- Cumplir con los requisitos del servicio, legales o reglamentarios y las obligaciones contractuales de seguridad.
- Brindar concientización y formación en materia de seguridad de la información a todo el personal de la ESE.
- Establecer que todo el personal es responsable de registrar y reportar las violaciones a la seguridad, confirmadas o sospechadas de acuerdo a los procedimientos correspondientes.
- Mantener en buen estado y permanente funcionamiento el sistema eléctrico regulado a las instalaciones de la ESE realizando revisión permanente a los componentes del sistema (suiches, cableado, UPS, entre otros).
- Instruir técnicamente al personal de la Empresa en el manejo y administración de los recursos informáticos para garantizar su uso, programando capacitación y entrenamiento a todos los usuarios de la ESE a través de la Subgerencia administrativa para aumentar la productividad institucional.
- Salvaguardar y proteger la información que recibe y genera la ESE, haciendo uso de sistemas y medios de almacenamiento (Backup - CD-R CD-RW, Discos Duros u otros medios) volviéndolo ágil, seguro y de fácil acceso.
- Adquirir y mantener actualizado los mecanismos e instrumentos de protección de software (antivirus), salvaguardo los registros y datos de información que procesa, realizando un control permanente en los sistemas de información, mediante el acompañamiento técnico a los usuarios en la ejecución de los antivirus.
- Crear niveles de seguridad y controles para el acceso a la información, mediante la implementación de herramientas, como la asignación de claves de acceso a los diferentes programas, renovación periódica de las claves, evaluación periódica a los niveles de seguridad de los sistemas de información.

1. Políticas específicas de operación

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: DE - D - 01 Versión: 03
	POLÍTICAS DE OPERACIÓN	Vigencia: 17/03/2015

COMPONENTE DE POLÍTICA DE OPERACIÓN	POLÍTICAS
Fuentes de Información	<p>Identificar y dar respuesta efectiva dentro de los términos de ley, a las necesidades de información de los usuarios internos y externos de la ESE.</p> <p>Mantener relaciones institucionales armónicas con los Órganos de Control y demás grupos de interés y a suministrar la información que legalmente estos requieran en forma oportuna, completa y veraz.</p> <p>La ESE acatará lo fijado por el artículo 61 de la Constitución Política de 1991, el cual consagra la Propiedad Intelectual como un derecho cultural y económico del Autor.</p>
Periodicidad de Obtención	<p>La ESE originará, capturará, compilará, procesará y validará la información generada, con criterios de calidad, eficiencia, eficacia, precisión, economía y oportunidad, para ampliar el conocimiento y potencializar el desarrollo de los procesos Gerenciales, Misionales, de Apoyo y de Evaluación, diaria, mensual, bimensual, trimestral, cuatrimestral, semestral y anualmente.</p>
Mecanismos de Recopilación	<p>La Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Vicente de Paúl, solo permite recopilar información externa de sitios web debidamente autorizados por la Gerencia e información interna solo para aquellos usuarios que hayan sido previamente autorizados por el líder del proceso Gestión del Sistema de Información y cuyo uso sea fundamental para el cumplimiento de sus funciones y/o competencias.</p>
Procesamiento de Información	<p>La ESE dispondrá de los recursos (físicos, humanos y tecnológicos) adecuados para la gestión de la información, para lo cual dispondrá de los siguientes mecanismos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura de comunicaciones internas • Computadoras y equipos para el procesamiento de la información • Software básico y aplicativos para facilitar el uso de la información • Grupo funcional para la operatividad y mantenimiento del Sistemas de Información • Contenidos de información (audio, texto, video, imagen) • Marco legal vigente sobre la materia.

2. Políticas de comunicación pública

COMPONENTE DE POLÍTICA DE OPERACIÓN	POLÍTICAS
Comunicación Organizacional	<p>La comunicación organizacional estará orientada a la construcción de sentido de pertenencia y al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los servidores públicos de la Entidad; para ello la Administración establecerá procesos y mecanismos comunicativos que garanticen la interacción y la construcción de visiones comunes.</p>
Comunicación Informativa	<p>El Hospital Departamental San Vicente de Paúl ESE- Garzón Huila, se compromete a vigilar que los servidores públicos que manejan información privilegiada que es reserva de la Entidad no sean publicados o conocida por terceros. Quienes incumplan estos acuerdos o compromisos de confidencialidad serán sancionados de acuerdo con el régimen disciplinario. Ninguno de los grupos de interés podrá directa o indirectamente utilizar información privilegiada y confidencial de la Entidad para sus propios intereses</p> <p>El Hospital Departamental San Vicente de Paúl ESE- Garzón Huila, se compromete a establecer una política de comunicación informativa adecuada para establecer un contacto permanente y correlativo con sus grupos de interés. Con este fin se</p>

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: DE - D - 01
	POLÍTICAS DE OPERACIÓN	Versión: 03
		Vigencia: 17/03/2015

	<p>adoptarán mecanismos para que la información llegue a sus grupos de interés de manera integral, oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable, bajo políticas efectivas de producción, manejo y circulación de la información, para lo cual se adoptarán los mecanismos de información a los cuales haya acceso, de acuerdo con las condiciones de la comunidad a la que va dirigida.</p> <p>En cuanto al derecho de petición, la Entidad se compromete a establecer políticas encaminadas a dar respuesta oportuna y de fondo a las peticiones planteadas por la comunidad, con el fin de que el acceso a la información sea eficaz.</p>
Medios de Comunicación	<p>El Gerente y su Equipo Directivo, se comprometen a poner especial interés en la aplicación efectiva del Gobierno en Línea, a través de la implantación de las acciones necesarias para mantener actualizada la página WEB de la Entidad con la más completa información sobre la marcha de la administración en cuanto a procesos y resultados de la contratación, estados financieros, concursos para proveer cargos, Plan Estratégico, avances en el cumplimiento de metas y objetivos del Plan Estratégico, indicadores de gestión, informes de gestión, servicios que la entidad presta a la ciudadanía y forma de acceder a ellos, y funcionamiento general de la Entidad, entre otros.</p> <p>Igualmente se hará uso de los demás medios de comunicación internos y externos, que usualmente viene utilizando la empresa y que satisface las necesidades propias de la ESE como las de sus usuarios y demás grupos de interés.</p>

Así mismo, la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Vicente de Paúl, ha desarrollado políticas o guías de acción, dispuestas en los diferentes documentos técnicos administrativos y asistenciales, que les garantizan seguridad y confianza a quienes deben responder por la ejecución de los procesos, procedimientos y actividades a su cargo.

7. CONTROL DE CAMBIOS.

El control de cambios, describe las modificaciones realizadas al presente documento y define la nueva versión que se genera por cambios de fondo requeridos.

FECHA	CAMBIO	NUEVA VERSIÓN
DD/MM/AAAA	Síntesis descriptiva de las modificaciones realizadas al documento.	00

Responsable	Nombres y Apellidos	Cargo	Firma
Elaboró:	Grupo Operativo SIGC		
Revisó y aprobó	Néstor Jhalyi Monroy Atía	Gerente	