

PLAN OPERATIVO ANUAL

ESE CAMU EL AMPARO

2016



	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

INTRODUCCIÓN

El presente documento describe el modelo de prestación de servicios que la **ESE CAMU EL AMPARO** aplicará a partir de la fecha con el fin de atender la población contratada por las EPS-S con la calidad y calidez.

La **ESE CAMU EL AMPARO** ha venido trabajando en un proceso de mejoramiento continuo de la calidad de sus servicios paralelo al crecimiento en usuarios que se atienden en la misma

Las metas de calidad de **ESE CAMU EL AMPARO** incluyen un compromiso con la mejora en la salud pública de nuestros afiliados en el municipio de Montería coherente con la visión de la Empresa de constituirse en la primera ESE Municipal de primer nivel con integralidad en la atención. Estas metas se lograrán a través de diversas estrategias tendientes a cumplir con la ejecución del programa de promoción y prevención, mediante la búsqueda activa de usuarios potenciales de los programas del incremento de los recursos humanos necesarios para la atención de la población demandante en servicios de consulta externa y de un seguimiento que comprenda la evaluación de indicadores de procesos y de impacto de la prestación de los servicios

Nuestro modelo de prestación parte de un análisis que puede ser consultado del perfil demográfico, epidemiológico y situacional, confrontándolo con la estructura actual, para producir un cálculo aproximado a las necesidades de la población demandante y que permita intervenir con procesos de atención integral a la población prioritaria y modifique el perfil epidemiológico positivamente. A su vez involucra elementos del Plan Territorial de Salud para lograr las metas de salud pública de la región.

MARCO NORMATIVO

La Ley 100 de 1993 en lo concerniente a salud, tiene como objeto permitir el acceso progresivo de todos los colombianos a un plan de protección integral en salud y de esta manera mejorar la calidad de vida de la población. Igualmente el modelo de transferencia de recursos a los hospitales públicos, según lo establecido en la Leyes 100 de 1993 y 60 de 1990, es reemplazado por un modelo de transformación de subsidios de

 <p>E.S.E CAMU EL AMPARO "24 Horas al servicio de su salud" 812.005.726 - 7</p>	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

oferta a demanda con el objetivo de mejorar la eficiencia y la calidad en la prestación de los servicios.

Ley 80 de 1993 "Por la cual se expide el estatuto general de contratación de la Administración Pública"

Ley 100 de 1993 "Sistema de Seguridad Social integral" Literal e): Diseño y ejecución de análisis conducentes a la identificación de las necesidades y problemas de salud de la población, garantizando acciones básicas de salud y definiendo modelos de prestación de servicios que impacten en la salud de la población.

Ley 1122 de 2007 (enero 9) por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.

Decreto 4747 en su capítulo II artículo 5: Requisitos mínimos que se deben tener en cuenta para la negociación y suscripción de los acuerdos de voluntades para la prestación de servicios.

MARCO GENERAL

La salud es un derecho fundamental esencial para el desarrollo de una población, pero que históricamente ha presentado problemas para llevarse al usuario final que la requiere. José Rurales de OPS comenta que existen grandes desafíos de los servicios de salud en las Américas, tales como la falta de accesibilidad efectiva a los servicios de salud para grandes segmentos de población, la oferta no siempre se ajusta a las expectativas, valores sociales o preferencias culturales, la prestación de servicios de salud, para algunos es de baja efectividad y calidad técnica y existe fragmentación, duplicación urbana, débiles sistemas de información y referencia con ineficiencia e inequidad de oferta. Nuestro país y nuestro municipio no escapan a esta realidad a pesar de haberse hecho un gran esfuerzo para aumentar la cobertura en salud, ya que en muchas ocasiones

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

a pesar de tener derechos no se hace efectiva la atención por barreras administrativas, geográficas d, de contacto, culturales o económicas.

Es importante destacar que el país viene adelantando un proceso de mejora de de la atención enmarcado en los decretos 1019 y acuerdos 23 y 30 y con la Circular Única que nos comprometen con la calidad en la prestación del servicio, es decir que no basta con prestar un servicio sino que este servicio debe estar enmarcado en el Sistema de Garantía de la Calidad. Igualmente debe estar acorde con las modificaciones contempladas en la Resolución 1122 y en el Decreto reglamentario 4747 que resaltan que para acceder a la contratación y prestación de servicios toda IPS debe contar con un análisis de suficiencia de prestación de servicios y con un modelo de atención en salud.

El Modelo de prestación de servicios de salud, por lo tanto debe estar enmarcado en un contexto global que comprenda los compromisos generados por nuestro país ante organismos internacionales, a lineamientos propios del país dados por su constitución y por sus planes de gobierno y Sistema General de Seguridad Social que nos rige y de lineamientos de planes de salud nacionales, departamentales o municipales donde opere la EPS, de igual manera está supeditado a ajustes y reformulaciones de planes de acuerdo a la realidad epidemiológica, demográfica y social de una región, de tal manera la EPS elabora un modelo de atención en salud centrado en el análisis del comportamiento epidemiológico en los sitios donde opera, con un modelo de intervención que abarque los diferentes niveles de atención, los grupos prioritarios a intervenir y los actores de estas intervenciones, ya que sabemos muy bien que no ejecutamos directamente la prestación del servicio pero es nuestra responsabilidad que se haga en forma eficiente e impactante.

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS

DEFINICION

El término Modelo de Prestación hace referencia a una serie de procesos diseñados de acuerdo a las características de la población que demanda nuestros servicios y los servicios que demandan para lograr una provisión de servicios con énfasis en mejorar la accesibilidad, con calidad y con un monitoreo que permita hacer ajustes en los puntos críticos de la atención. Replantea el modelo de organización de la EPS con énfasis en la aplicación de los procesos y seguimiento a la aplicación de los mismos para lograr un nivel de salud ajustado al cumplimiento de metas de salud dispuestos por los entes territoriales y las entidades administradoras de planes de beneficios que contratan con la ESE, es decir se debe integrar a las metas del plan de desarrollo de salud departamental y municipal, a su vez debe lograr la satisfacción global de los usuarios.

El Modelo busca garantizar la prevención de la enfermedad en al ámbito individual a través de la atención directa de usuarios y colectivo en las actividades que debe realizar con la nueva aplicación de los planes de intervenciones colectivas

CARACTERISTICAS

En resumen el modelo de prestación de servicios de salud del la ESE CAMU EL AMPARO utiliza los elementos del modelo de atención primaria, con un enfoque de riesgo de acuerdo a las características de nuestra población y al perfil de morbi-mortalidad, implementando las estrategias de las Instituciones Amigas de la Mujer y de la Infancia y de la Atención Integrada a las Enfermedades Prevalentes de la Infancia a favor de la salud y nutrición de la población materna e infantil con enfoque de derechos humanos, perspectiva diferencial y criterios de calidad, centrado en la satisfacción del usuario cumpliendo estándares de calidad y con aplicación de guías de atención.

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

Nuestro modelo busca cumplir como mínimo con las siguientes características:

Incorporación de las acciones de salud pública en la prestación de los servicios.

Accesibilidad a los servicios

Fomento al desarrollo de redes de servicios (Ej.: materno perinatal, salud mental, urgencias) y de apoyo social, con la participación de la comunidad.

Optimización en el uso de los recursos.

Optimización de los servicios.

Integralidad en la atención.

Aplicación de guías de atención

Cumplimiento de estándares de calidad



	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

PRINCIPIOS

El desarrollo de este modelo de prestación de servicios de salud se regirá por los siguientes principios:

Transparencia: Las condiciones de prestación de servicios, la relación entre los diferentes actores del sistema General de seguridad social en salud y la definición de políticas en materia de salud, deberán ser públicas, claras y visibles.

Participación Social: Es la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones y del sistema en conjunto.

Eficiencia: Es la óptima relación entre los recursos disponibles para obtener los mejores resultados en la salud y calidad de vida de la población.

Calidad: Los servicios de salud deberán atender las condiciones del paciente de acuerdo a la evidencia científica, provistos de forma integral, segura y oportuna, mediante la atención humanizada.

Enfoque Diferencial: Se reconoce las características particulares en razón de edad, raza, género, etnia, condición de discapacidad y víctimas de la violencia.

IDENTIFICACIÓN Y NATURALEZA DE LA ESE CAMU EL AMPARO

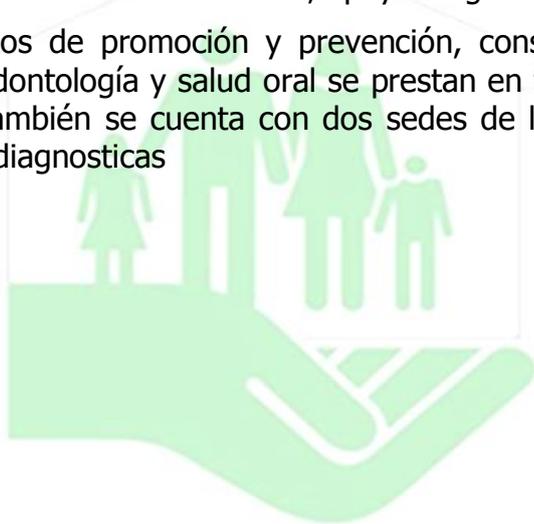
La Empresa Social del Estado CAMU El Amparo, es una empresa prestadora de los servicios de salud de primer nivel de atención del orden municipal, de baja complejidad creada mediante acuerdo No. 005 de mayo 28 de 2002, expedida por el Concejo Municipal de Montería. Cuenta con 14 Unidades Prestadoras de Servicios de Salud en zona urbana (El Amparo, La Granja, Canta Claro, Camilo Torres, Sucre, Rancho Grande, Dorado, Simón Bolívar, Villa Margarita, La Candelaria, Mogambo, Edmundo López, Servicios Amigables para Jóvenes y Adolescentes y Villa Cielo,) y 30 Unidades Prestadoras de Servicios de Salud en zona urbana (Mochila, San Isidro, Tres Piedras, Maracayo, La victoria, Buenos Aires, La Manta, Guateque,

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

Caño viejo, Morindo, Nuevo paraíso, Leticia, Martinica, Guasimal, Loma Verde, Las Palomas, Nueva Esperanza, San Anterito, Amaury García Burgos, Patio Bonito, Tres Palmas, Santa Clara, Santa Lucia, Jaraquiel, Santa Isabel, Nueva Lucia, El Cerrito, Pueblo Búho, Garzones, El sabanal) con autonomía administrativa y financiera.

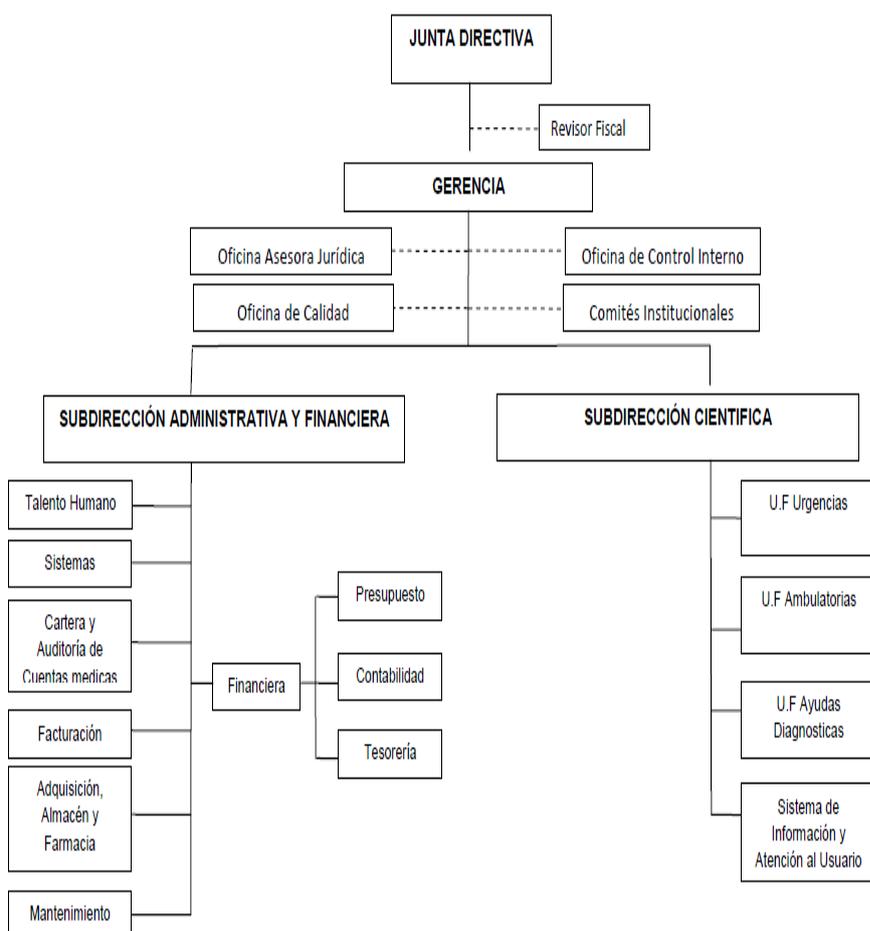
En la actualidad la E.S.E. CAMU EL AMPARO presta los servicios de urgencias de baja complejidad, sala de reanimación de baja complejidad, hospitalización, sala de procedimientos, en las sedes del Camu EL Amparo y Camu Cantaclaro, Camu Camilo Torres, Camu Sucre y Camu La Granja, Atención al parto en los Camus de Granja, Amparo y Sucre; todos cuentan con transporte asistencial básico, apoyo diagnóstico.

Los servicios de promoción y prevención, consulta externa por medicina general, odontología y salud oral se prestan en todas las sedes de consulta externa, también se cuenta con dos sedes de laboratorio clínico y una de imágenes diagnósticas



	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

ESTRUCTURA ORGANICA



	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

VALORES CORPORATIVOS

MISIÓN

Somos una **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO** de baja complejidad con un modelo de prestación de servicios enmarcado en la estrategia de atención primaria proporcionando el bienestar de la salud y de la vida, con servicios que satisfagan de manera continua y permanente las necesidades como ser individual, familiar y social.

VISIÓN

Ser en el 2019 la empresa líder en la región, ejerciendo el liderazgo en la prestación de servicios de **BAJA COMPLEJIDAD** alcanzando bajo el mejoramiento continuo altos niveles de calidad.

PRINCIPIOS

Transparencia: Las condiciones de prestación de servicios, la relación entre los diferentes actores del sistema General de seguridad social en salud y la definición de políticas en materia de salud, deberán ser públicas, claras y visibles.

Participación Social: Es la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones y del sistema en conjunto.

Eficiencia: Es la optima relación entre los recursos disponibles para obtener los mejores resultados en la salud y calidad de vida de la población.

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

Calidad: Los servicios de salud deberán atender las condiciones del paciente de acuerdo a la evidencia científica, provistos de forma integral, segura y oportuna, mediante la atención humanizada.

Enfoque Diferencial: Se reconoce las características particulares en razón de edad, raza, género, etnia, condición de discapacidad y víctimas de la violencia.

Compromiso con la Rendición de Cuentas

La Empresa Social del Estado CAMU El Amparo se compromete a realizar una efectiva rendición de cuentas a las entidades de vigilancia y control y a las partes interesadas en los términos establecidos en la ley con el objeto de informar sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el plan de desarrollo y los planes operativos de la Empresa Social del Estado CAMU El Amparo, y de la forma como se está ejecutando el presupuesto de la entidad. El mecanismo preferente son los informes en medios magnéticos e impresos y atreves de las plataformas virtuales de estas entidades, con el fin de que la información pueda llegar a todas las partes.

VALORES INSTITUCIONALES

Los valores institucionales que inspiran y soportan la gestión de la Empresa Social del Estado CAMU El Amparo son:

- **COMPROMISO.** Obligación contraída, palabra dada, fe empeñada: Palabra que se da uno mismo para hacer algo. Disposición para asumir como propios los objetivos estratégicos de la organización a la cual se pertenece.
- **CUMPLIMIENTO.** Acción y efecto de llevar a cabo. Hacer lo que se debe o lo que se está obligado en los términos previstos.

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

- **EFICIENCIA.** Virtud y facultad de lograr un efecto determinado. Capacidad de acción para lograr un propósito con el menor uso de energía y recursos.
- **HONESTIDAD.** Moderación en la persona, las acciones o las palabras. Honradez, decencia. Actitud para actuar con honradez y decencia.
- **RESPECTO.** Miramiento, consideración, deferencia del otro. Reconocimiento de la legitimidad del otro para ser distinto a uno.

POLITICA DE CALIDAD DE LA EMPRESA

La Empresa Social del Estado Camu El Amparo es una Institución Prestadora de Servicios de salud de baja complejidad de índole municipal que dirige sus esfuerzos a generar confianza en sus usuarios, proveedores y contratantes, para lo cual nos comprometemos a enfocarnos en la satisfacción de sus necesidades y expectativas mediante una infraestructura óptima, una tecnología acorde y un equipo humano idóneo, motivado y profundamente comprometido con el mejoramiento continuo de nuestros servicios y nuestros procesos y en armonía con el medio ambiente.

OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Mejorar la capacidad de resolución de los servicios
2. Mantener un ambiente físico en óptimas condiciones de funcionamiento
3. Evitar la contaminación ambiental con desechos hospitalarios
4. Mantener el talento humano como principal activo
5. Lograr la mejora continua de los procesos y productos de la Empresa
6. Desarrollar la política de la seguridad del paciente.

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

POLITICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

Mediante Resolución 096 de marzo de 2013 se realiza modificación de la resolución 204 y 205 de 2007 estableciéndose la siguiente política de seguridad del paciente:

“La **ESE CAMU EL AMPARO** propende por la consolidación de un entorno asistencial seguro, en donde el riesgo de ocurrencia de fallas en la atención sea minimizado a partir del control de los procesos institucionales, mediante el fomento de la cultura de seguridad y la implementación de un sistema de gestión con enfoque preventivo y participativo, desplegado desde la alta gerencia y transversal a todas las áreas institucionales, orientado por el equipo líder en seguridad y acorde a los lineamientos nacionales, contribuyendo al aprendizaje y mejoramiento continuo”.

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

CONSTITUCION

El SIAU de la ESE CAMU EL AMPARO se pone en funcionamiento mediante la Resolución 238A del 24 de octubre de 2003, donde se considera el decreto 1757 de 1994, organizando y estableciendo las modalidades y forma de participación social en la prestación de los servicios de salud. La atención del usuario se convierte para nosotros en una herramienta gerencial que permite mejorar la calidad en la prestación de los servicios y alimenta el cambio en la institución y en las personas y es un medio de expresión de las necesidades de los usuarios.

OBJETIVO

Contribuir a mejorar la calidad de la atención brindada a los usuarios de la ESE CAMU EL AMPARO, a través de la recepción, trámite y análisis de quejas y sugerencias formuladas por los usuarios de nuestro servicio.

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

ACTIVIDADES

- Instalación y apertura de buzones para estudio de sugerencias en cada unidad
- Aplicación de encuestas de satisfacción por trabajo sociales en cada una de las sedes
- Divulgación de la Red de Servicios por todos los funcionarios
- Capacitación continua a todo el personal de la ESE sobre proceso de atención de quejas
- Visitas a unidades adscritas a nuestra ESE
- Conformación de Alianza de Usuarios
- Capacitar a los Usuarios sobre Deberes y Derechos
- Gestionar con funcionarios responsables la resolución de quejas

RECURSOS

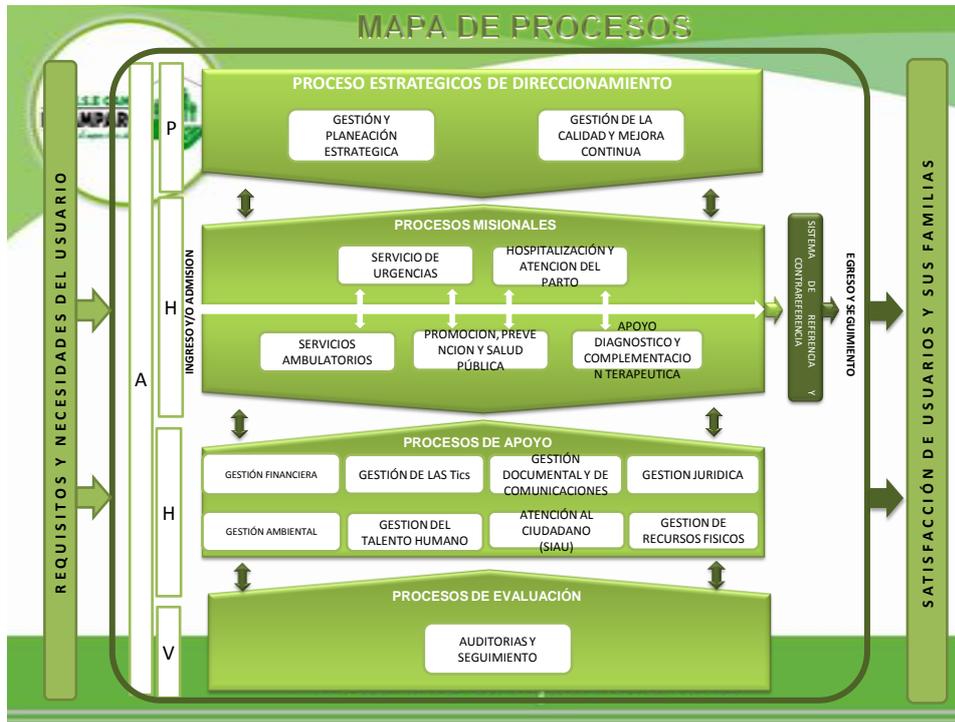
Contamos con los recursos necesarios para sistematizar y canalizar las quejas, peticiones y reclamos que los usuarios formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la institución. La ESE labora con tres profesionales de Trabajo Social para el desarrollo de este proceso.

OFICINA CENTRAL

Ubicada en la sede administrativa

Calle 22B N° 4W-33 Teléfono: 7848910

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01



	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

GRUPOS DE INTERÉS DE LA ENTIDAD

La Empresa Social del Estado CAMU EL AMPARO reconoce como a sus grupos de interés a la ciudadanía, los proveedores, los acreedores, los organismos de control, las otras entidades públicas, los servidores públicos, los contratistas, los gremios económicos, la comunidad, las organizaciones sociales entre otros.

SERVICIOS

CONSULTA-MÉDICA-GENERAL

Prestamos servicios de consulta médica general al régimen subsidiado y a la población vinculada.

Nuestros horarios de atención:

UNIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD ZONA URBANA

El horario de atención en las upss de El Amparo, La Granja, Sucre, Cantaclaro, Camilo Torres, Rancho Grande, Dorado Simón Bolívar, Villa Margarita La Candelaria, Mogambo, Villa Cielo, Edmundo López, Servicios Amigables para Jóvenes y Adolescentes será de lunes a viernes 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y los sábados: 7:00 a.m. a 12:00 m

UNIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD ZONA RURAL

Horario de atención enfermería y atención medica: 7:00 a.m.-12:00m 2:00-5:00 p. m. de lunes a viernes.

HORARIO DE ATENCIÓN MÉDICA:

Mochila: martes y jueves

San Isidro: lunes, miércoles y viernes

Tres Piedras: lunes, miércoles y viernes

Maracayo: martes y jueves

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

La Victoria: lunes a viernes

La Manta: lunes a viernes

Guateque: lunes, miércoles y viernes

Caño Viejo Palotal: lunes, martes, jueves y viernes.

Morindó Central: lunes, miércoles y viernes

Nuevo Paraíso: martes y jueves

San Anterito: lunes a viernes

Patio Bonito: lunes, miércoles y viernes

Tres Palmas: martes y jueves

Santa Clara: lunes, miércoles y viernes

Santa Lucia: martes y jueves

Jaraquiel: martes, viernes

Santa Isabel: lunes, miércoles y viernes

Nueva Lucia: lunes a viernes

El Cerrito martes y jueves

Loma Verde: lunes a viernes- pernoctado

Pueblo Búho: Loma Verde: lunes a viernes- pernoctado

Amaury García Burgos: lunes a viernes

Garzones: lunes a viernes

El sabanal: lunes a viernes

Leticia: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes de 7:00 am -11:00am

Martinica: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes de 1:00 pm -5:00 pm

Guasimal: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes de 1:00 pm -5:00 pm

Las Palomas: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes de 7:00 am - 11:00am

Nueva Esperanza: lunes a viernes

Buenos Aires: en remodelación

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

URGENCIAS-24-HORAS

HOSPITALIZACIÓN DE BAJA COMPLEJIDAD

TRASLADO ASISTENCIAL BASICO

IMAGENOLOGÍA

LABORATORIO CLINICO

PROMOCIÓN DE LA SALUD Y PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD

SERVICIO FARMACÉUTICO

VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA

ACCESIBILIDAD

CONSULTA EXTERNA MEDICINA GENERAL

El servicio de Consulta Externa Medica General de la ESE CAMU EL AMPARO en sus puntos de atención ambulatoria ha establecido un completo proceso de atención con el fin de ofrecerles un servicio de alta calidad. Este servicio empieza con el acceso del usuario al servicio el cual es realizado por un admisionista quien solicita el documento de identidad con los cuales verifica en las bases de datos los derechos de afiliación del usuario, posteriormente le da la oportunidad de escoger el profesional de salud en el área y la hora de atención que más le convenga, al finalizar el proceso de asignar la cita el admisionista le entregara al usuario un volante con los datos concerniente a día de cita, profesional asignado, hora de atención para que el usuario asista y recuerde la cita asignada además de asistir con 15 minutos de anticipación para cumplir con la cita, previa presentación de documento de identificación, la oportunidad para que le asignen su cita está entre dos a tres días hábiles para consulta externa programada.

CONSULTA EXTERNA ODONTOLÓGICA

El servicio de Odontología de la ESE CAMU EL AMPARO en sus puntos de atención de odontología ambulatoria ha establecido un completo proceso de atención con el fin de ofrecerles un servicio de alta calidad. Para lograrlo hemos definido 5 fases que deben cumplirse para alcanzar este objetivo. Las cuales empiezan con el acceso de al servicio el cual es realizado por un admisionista quien solicita el documento de identidad con los cuales

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

verifica en las bases de datos los derechos de afiliación del usuario, posteriormente le da la oportunidad de escoger el profesional de salud en el área y la hora de atención que más le convenga, al finalizar el proceso de asignar la cita el admisionista le entregara al usuario un volante con los datos concerniente a día de cita, profesional asignado, hora de atención para que el usuario asista y recuerde la cita asignada

1. ATENCIÓN PREVENTIVA EN SALUD BUCAL

Es la fase más importante a largo plazo, y es la puerta de ingreso al servicio odontológico, la cual tiene como objetivo crear hábitos de higiene oral adecuados y mantener su boca en condiciones que le permitan conservar sus dientes y encías saludables, evitando el acumulo de placa y cálculos, para prevenir la aparición de caries y problemas de encías.

2. DIAGNOSTICO

El odontólogo le realiza un examen odontológico completo con el objetivo de ofrecerle una atención integral, tanto a su motivo de consulta como a las demás enfermedades presentadas en su cavidad oral. Usted tendrá la información completa de su estado de Salud Oral y el plan de tratamiento que se plantea de acuerdo con los hallazgos encontrados. En este momento el odontólogo le explicará claramente las actividades que están contenidas en su plan de beneficios, así mismo, otros procedimientos que pueden no estar, pero que son importantes para Usted.

3. TRATAMIENTO

Esta fase comprende una o varias citas, y en cada una de ellas se realizan los procedimientos que se requieran para llevar a cabo el plan de tratamiento. Sí Usted requiere interconsulta o remisión con especialista esta será realizada por el odontólogo y referido a la coordinación del SIAU para su direccionamiento.

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

4. MANTENIMIENTO

Son citas periódicas (generalmente cada año) determinadas por su odontólogo y que tienen como objetivo la preservación de los resultados obtenidos luego de concluido el proceso de atención.

5. AUDITORIA

En algunas ocasiones será citado por el auditor de Odontología con el objetivo de revisar todo el proceso que usted cumplió con las fases anteriores y detectar posibles fallas, en algunos casos será necesario remitirlo de nuevo al odontólogo para cumplir el plan de tratamiento programado por usted y obtener la calidad esperada.

La atención por urgencias se solicita en admisiones, donde le asignan odontólogo, y registran la hora de llegada; a más tardar en una hora debe ser atendido por el profesional. Si la Urgencia es admitida por el servicio de urgencia, el paciente debe ser atendido en los puntos de atención de los Camus que tienen este servicio para evitar el traslado del paciente, los pacientes que ingresen en horario nocturno o fines de semana, el manejo deberá realizarlos el médico de turno hasta que el usuario sea atendido en días hábiles.

SERVICIOS OFERTADOS

Amalgamas

Resinas

Exodoncias

Endodoncias Uni -Biradicuar

Flúor

Sellante

Detartraje

Profilaxis

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

IMAGENOLOGÍA

Es un área integral ubicada en la sede de imagenología, contigua al Camu del Amparo, que tiene como objetivo prestar servicios de apoyo diagnóstico de imagenología básica, mediante procedimientos oportunos y confiables. Recuerde que si usted está embarazada o cree estarlo, por favor comuníquelo al personal de Rx.

LABORATORIO

Se cuenta con dos laboratorios ubicados en la sede del Amparo y Canta Claro, dotados con equipos de alta tecnología que garantizan confiabilidad y rapidez en la entrega de los resultados. Cuenta con las áreas de Hematología, química sanguínea, parasitología, bacteriología, Uroanálisis e inmunología.

Presta su servicio en los siguientes horarios para Consulta Externa: Lunes a Viernes 7:00 am a 9:00 am. Horario de entrega de resultados: Lunes a Viernes 10:00 am – 12: 00 m

Para comodidad de nuestros usuarios se dispone de una tomas de muestras en la sede Camilo Torres y 10 tomas de muestra en la zona rural que atienden de la siguiente forma:

LUNES	SABANAL, MARTINICA
MARTES	TRES PIEDRAS, SANTA LUCIA
MIERCOLES	STA ISABEL, LOMA VERDE
JUEVES	TRES PALMAS, LAS PALOMAS
VIERNES	NUEVA LUCIA, MOCHILA

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

PROMOCIÓN DE LA SALUD Y PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD

Nuestro enfoque en la E.S.E. CAMU EL AMPARO, se centra en realizar programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, con el objeto de reducir en la comunidad el riesgo de enfermar y morir por causas evitables.

TAMIZACIÓN DE CÁNCER DE CUELLO UTERINO

PROTECCIÓN ESPECÍFICA - ATENCIÓN DEL PARTO

PROTECCIÓN ESPECÍFICA - ATENCIÓN AL RECIÉN NACIDO

PROTECCIÓN ESPECÍFICA - ATENCIÓN PREVENTIVA EN SALUD BUCAL

PROTECCIÓN ESPECÍFICA - VACUNACIÓN

PROTECCIÓN ESPECÍFICA - ATENCIÓN EN PLANIFICACIÓN FAMILIAR HOMBRES Y MUJERES

DETECCIÓN TEMPRANA - ALTERACIONES DEL CRECIMIENTO Y DESARROLLO (Menor a 10 años)

DETECCIÓN TEMPRANA - ALTERACIONES DEL DESARROLLO DEL JOVEN (De 10 a 29 años)

DETECCIÓN TEMPRANA - ALTERACIONES DEL EMBARAZO

DETECCIÓN TEMPRANA - ALTERACIONES EN EL ADULTO (Mayor a 45 años)

DETECCIÓN TEMPRANA - CÁNCER DE CUELLO UTERINO

DETECCIÓN TEMPRANA - ALTERACIONES DE LA AGUDEZA VISUAL

Atención de usuarios con enfermedades crónicas (asma, diabetes, hipertensión)

La atención de embarazadas se organizó en 6 Unidades Prestadoras de Servicios de Salud: Camu El Amparo, Camu Cantaclaro, Camu Camilo Torres, Camu La Granja, Villa Margarita y Candelaria con personal idóneo en constante capacitación y bajo la supervisión de un obstetra que valora todas las embarazadas en determinado momento del embarazo; además como valor agregado se realiza curso psicoprofiláctico y atención psicológica.

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

SERVICIO FARMACÉUTICO

Servicio ofrecido para adquirir los medicamentos prescritos por el médico y que son cubiertas por el POS, según el Acuerdo 029 DE 2011 de la CRES; su calidad ésta garantizada por la Cooperativa de Salud de Córdoba COODESCOR ofreciendo seguridad a nuestros usuarios.

Personal: Tecnólogo en regente de farmacia, auxiliares de farmacia.

PUNTOS DE ENTREGA:

Camu el Amparo

Camu Camilo Torres

UPSS Mogambo

Camu Canta Claro

VIGILANCIA-EPIDEMIOLÓGICA

Servicio de la institución que participa en todos los procesos de la ESE, encargado de la observación y análisis del comportamiento de las enfermedades para el mejoramiento de la situación de salud de la comunidad.

El servicio de Vigilancia Epidemiológica dentro de la institución se encarga de 3 componentes fundamentales:

- 🏠 Observación permanente y continúa de la frecuencia y distribución de las enfermedades determinantes en la comunidad y sus tendencias, con el fin de tomar acciones que contribuyan en el cuidado de la salud de la población.
- 🏠 Análisis de eventos objeto de vigilancia como mortalidad materna, perinatal y hospitalaria.
- 🏠 Análisis de morbilidad obstétrica severa

 <p>E.S.E CAMU EL AMPARO <i>24 Horas al servicio de la salud</i> 812.005.726 - 7</p>	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

Brinda asesoría, seguimiento y tratamiento a los pacientes con enfermedades de alto interés como Tuberculosis, VIH, Malaria, Lepra, entre otros.

Contribuir en la prevención y control de infecciones asociadas a la atención en salud en la ESE.

Ubicación de la Oficina: Sede Administrativa.

URGENCIAS

PUNTOS DE ATENCION DE URGENCIA

CAMU EL AMPARO

CAMU CANTA CLARO

CAMU CAMILO TORRES

CAMU LA GRANJA (en remodelación a partir del 01/12/2015)

El servicio de urgencias cuenta con un grupo de profesionales calificados y con los recursos necesarios para ofrecer a los usuarios una atención de baja complejidad ante cualquier emergencia médica, La ESE CAMU EL AMPARO cuenta con consultorios para atención inicial de urgencias y un espacio para la realización de triage, además de sala de reanimación, sala procedimientos, salas de observación para adultos y niños.

Todo paciente tiene derecho a tener un acompañante, priorizando los niños, embarazadas, adulto mayor, las personas inconscientes.

Urgencia es la alteración de la integridad física, funcional y/o psíquica por cualquier causa con diversos grados de severidad, que comprometen la vida o funcionalidad de la persona y que requiere de la protección inmediata de servicios de salud, a fin de conservar la vida y prevenir consecuencias críticas presentes o futuras.

Art. 9, Resolución 5261 de 1.994. Quien debe determinar que mi caso requiere atención de urgencia El médico que lo atiende es el encargado de definir está condición basándose en el criterio anterior Y si mi caso no es una urgencia? Si se determina que el caso no es una Urgencia existen las siguientes posibilidades- Puede solicitar una cita por consulta externa. Puede ser atendido tras el pago del servicio según lo determina la ley (Decreto 2423 de 1996).

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

Al acceder al servicio de urgencias cada persona será clasificada por un médico y que atiende a los pacientes dependiendo de su estado de salud y **NO NECESARIAMENTE POR ORDEN DE LLEGADA** El médico clasificará la urgencia de acuerdo a unos criterios previamente establecidos y dependiendo de la gravedad clínica prioriza su atención según la clasificación del triage que está dada por los colores rojo (I), amarillo (II), verde (III), y blanco (IV). Los pacientes de grupo etéreo menor de 5 años, y las embarazadas automáticamente triage I por priorización.

TRIAGE es una clasificación hecha por un médico a los usuarios que ingresan por urgencias antes de que reciban la prestación asistencial y que determina un orden de atención basados en los criterios de urgencias y que permite remitir a consulta prioritaria o consulta externa.

ATENCION EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACION

El objetivo del servicio de hospitalización de la ESE Camu el Amparo, es determinar las actividades necesarias para prevenir, diagnosticar, tratar y curar las diversas enfermedades para disminuir el riesgo de mortalidad.

El servicio de hospitalización de baja complejidad se brinda en las sedes El Amparo, Camilo Torres, con la dotación técnica requerida y un personal médico comprometido para la atención del usuario en su tiempo de permanencia en la institución. Cuenta con un total de 19 camas distribuidas de la siguiente manera: 6 para pediatría, 13 para adultos. Tenemos además una salas de partos, con la dotación necesaria para la atención de la madre y el niño y en caso necesario equipo de reanimación.

Los usuarios tienen derecho a ser atendidos por un equipo interdisciplinario conformado por: Médico, Enfermero Jefe, Auxiliares de Enfermería.

Actividades en la Atención:

-  Médico Ordena Hospitalización: El médico del servicio proveedor después de valorar al paciente ordena su hospitalización y lo consigna en la Historia Clínica.
-  Solicitud de Hospitalización: La enfermera (o) del servicio diligencia solicitud de hospitalización y envía con la auxiliar de enfermería a admisiones.
-  Llevar a admisiones solicitud de hospitalización: La auxiliar de enfermería lleva a admisiones la solicitud de hospitalización.

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

- 
 Verificación por admisiones de la solicitud de hospitalización: Admisiones verifica disponibilidad de cama de acuerdo al requerimiento asigna cama y genera rótulo de identificación.
- 
 La auxiliar de enfermería entrega a la enfermera la solicitud de hospitalización verificada y rótulo de identificación: Admisiones verifica disponibilidad de cama de acuerdo al requerimiento asigna cama y genera rótulo de identificación.
- 
 Presentación del paciente al servicio receptor: La enfermera (o) presenta el paciente a la enfermera encargada del servicio receptor.
- 
 Traslado del paciente al servicio correspondiente: El camillero y equipo de traslado traslada al paciente al servicio correspondiente.
- 
 Recepción y atención del paciente en el servicio de hospitalización: La enfermera del servicio realiza la recepción al usuario en conjunto con la auxiliar de enfermería y notifica al especialista del ingreso del usuario.
- 
 Aplicación del Plan de Cuidado: La enfermera del servicio realiza la valoración al usuario y en base a ello realiza el plan de cuidados de enfermería.
- 
 Valoración y evolución de cada uno de los pacientes hospitalizados: El médico después de realizar la ronda médica procede a la valoración de la evolución de cada uno de los pacientes hospitalizados para determinar el tratamiento y procedimientos médicos a seguir consignando en la historia clínica evolución y orden.

ATENCION EN EL SERVICIO DE SALA DE PARTO

El objetivo del servicio de sala de parto de la ESE Camu el Amparo, es aplicar técnicas preestablecida en la atención del parto concordantes con la estrategia IAMI de esta manera asegurar el binomio materno fetal.

Actividades en la Atención:

- 
 Admisión y/o Referencia Interna: La enfermera de la Urgencia informa a la Unidad de Sala de Partos del requerimiento.

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

- 
 Traslado a Sala: La paciente ingresa al servicio en camilla y/o en silla de rueda acompañada de la auxiliar de enfermería y el camillero, es recibida y registrada en el libro de ingreso.
- 
 Acogida del Paciente: Se le da la bienvenida, y se ubica en su unidad.
- 
 Verificación de la Información: Se revisa historia clínica, y se confirma la documentación de la usuaria.
- 
 Aplicación del Plan de Cuidado: La enfermera del servicio realiza la valoración al usuario y en base a ello realiza el plan de cuidados de enfermería.
- 
 Información al Familiar: Luego de la valoración de la paciente se le informa telefónicamente al vigilante de turno, para que permita el paso de los familiares para que reciban la respectiva información por parte del médico y enfermería.
- 
 Evolución del Trabajo de Parto: El médico junto con su equipo de trabajo hace valoraciones periódicas según protocolos establecidos.
- 
 Acompañamiento en el Proceso de Trabajo de Parto: La enfermera acompaña a la paciente, estimula la de ambulación, se le brinda apoyo emocional y si se dan las condiciones se permite la entrada de los familiares.
- 
 Asistencia Durante el Parto: El médico procede junto con su equipo de trabajo a la atención del parto de acuerdo con los protocolos médicos establecidos.
- 
 Asistencia del Recién Nacido: El médico recibe al recién nacido y se realiza la atención de acuerdo a los protocolos médicos establecidos.

TRASLADO ASISTENCIAL BASICO

Disponemos de 5 ambulancias equipadas con todo lo requerido para su operatividad, de acuerdo a los requerimientos establecidos por el Ministerio de Protección Social, se tiene disponibilidad las 24 horas del día.

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA.

La ESE Camu el Amparo ha definido y estandarizado un conjunto de procesos, procedimientos y actividades técnicas y administrativas que permitan prestar adecuadamente los servicios de salud a los pacientes, garantizando la calidad, accesibilidad, oportunidad, continuidad e integralidad de los servicios, en función de la organización de la red de prestación de servicios definida por las entidades responsables del pago.

La referencia es el envío de pacientes o elementos de ayuda diagnóstica por parte de nuestra Entidad a otro prestador para atención o complementación diagnóstica que, de acuerdo con el nivel de resolución brinde respuesta a las necesidades de salud.

La contrareferencia es la respuesta que el prestador de servicios de salud receptor de la referencia, nos brinda. La respuesta puede ser la contra remisión del paciente con las debidas indicaciones a seguir o simplemente la información sobre la atención prestada al paciente en la institución receptora, o el resultado de las solicitudes de ayuda diagnóstica.

OBJETIVOS DEL SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA

a. Propender por la atención de los usuarios en los diferentes niveles de complejidad que requieran de acuerdo a sus condiciones clínicas o patología. **PROMOCIÓN DE LA SALUD Y PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD**

Nuestro enfoque en la E.S.E. CAMU EL AMPARO, se centra en realizar programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, con el objeto de reducir en la comunidad el riesgo de enfermar y morir por causas evitables.

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

TAMIZACIÓN DE CÁNCER DE CUELLO UTERINO

PROTECCIÓN ESPECÍFICA - ATENCIÓN DEL PARTO

PROTECCIÓN ESPECÍFICA - ATENCIÓN AL RECIÉN NACIDO

PROTECCION ESPECÍFICA - ATENCIÓN PREVENTIVA EN SALUD BUCAL

PROTECCION ESPECÍFICA - VACUNACIÓN

PROTECCION ESPECÍFICA - ATENCIÓN EN PLANIFICACIÓN FAMILIAR HOMBRES Y MUJERES

DETECCIÓN TEMPRANA - ALTERACIONES DEL CRECIMIENTO Y DESARROLLO (Menor a 10 años)

DETECCIÓN TEMPRANA - ALTERACIONES DEL DESARROLL DEL JOVEN (De 10 a 29 años)

DETECCIÓN TEMPRANA - ALTERACIONES DEL EMBARAZO

DETECCIÓN TEMPRANA - ALTERACIONES EN EL ADULTO (Mayor a 45 años)

DETECCIÓN TEMPRANA - CÁNCER DE CUELLO UTERINO

DETECCIÓN TEMPRANA - ALTERACIONES DE LA AGUDEZA VISUAL

Atención de usuarios con enfermedades crónicas (asma, diabetes, hipertensión)

La atención de embarazadas se organizó en 6 Unidades Prestadoras de Servicios de Salud: Camu El Amparo, Camu Cantaclaro, Camu Camilo Torres, Camu La Granja, Villa Margarita y Candelaria con personal idóneo en constante capacitación y bajo la supervisión de un obstetra que valora todas las embarazadas en determinado momento del embarazo; además como valor agregado se realiza curso psicoprofilactico y atención psicológica.

- b. Establecer y facilitar el flujo de usuarios, elementos de ayuda diagnóstica u otros que se requieran para la atención por los profesionales o servicios.
- c. Tener claramente definidos y documentadas las normas, los mecanismos administrativos aplicables a la referencia y Contrareferencia vigentes; así como la red de prestadores disponibles, con el fin de Informar al paciente y sus acompañantes.
- d. Evitar poner en peligro la integridad del paciente utilizando un lenguaje claro, definiendo procesos y procedimientos unificados para solucionar los eventos que requieren atención en otras instituciones.

 <p>E.S.E CAMU EL AMPARO "24 Horas al servicio de tu salud" 812.005.726 - 7</p>	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

- e. Optimizar los recursos y tecnología disponibles para que el resultado sea la satisfacción del usuario y la atención de los eventos que se presenten.
- f. Unificar criterios sobre el flujo de usuarios, trámites y complementariedad de los servicios y difundir estos a los colaboradores de la institución.

COMPONENTES DEL SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA

- a. Los usuarios atendidos por la Empresa Social del Estado.
- b. La oficina de admisiones, información y atención a los usuarios.
- c. Los protocolos, manuales y guías de atención.
- d. Los funcionarios encargados de la atención administrativa y asistencial.
- e. Las entidades administradoras de planes de beneficios y sus centros reguladores.
- f. Los contratos de prestación de servicios de salud.
- g. La red de prestadores de primer nivel de atención de la región.
- h. La red de prestadores de segundo nivel de atención.
- i. La red de prestadores de tercer nivel de atención.
- j. La red de comunicaciones y telemedicina.
- k. Los vehículos administrativos y de transporte asistencial básico
- l. Marco legal vigente
- m. Manual de referencia y Contrareferencia
- n. Formatos de referencia y Contrareferencia de pacientes, muestras y estudios.
- o. Procedimientos documentados del sistema de referencia y Contrareferencia.

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

SUBDIRECCIÓN CIENTIFICA

COMPROMISOS PLAN OPERATIVO ANUAL 2016

OBJETIVO ESTRATEGICO: Planear, controlar, evaluar y ejecutar labores de dirección y control del área de atención a los usuarios en la ESE CAMU El Amparo, que permita el desarrollo coordinado de los programas y metas previamente establecidos y el avance científico de la institución.

COMPROMISOS	RESPONSABLE	TIEMPO		META	INDICADORES
		INICIO	FINALIZACION		
Supervisar, vigilar y controlar los procesos y procedimientos efectuados por el personal a su cargo.	Subdirección científica y coordinación medica	01/01/2016	31/12/2016	100%	Nº de auditorías realizadas/Total de auditorías programadas*100
Ofrecer una atención con calidad, eficiencia y oportunidad, en la Prestación de los servicios, centrados en la Humanización del servicio.	Todo el Personal asistencial	01/01/2016	31/12/2016	Consolidar a la ESE como la primera IPS del municipio con enfoque de humanización y cumplimiento de por lo Menos del 70% de	Oportunidad en la atención en los servicios de Consulta externa. Oportunidad en la atención en los servicios

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

				los objetivos que comprometen la Políticas de la institucion.	de Urgencias. N° de objetivos implementadas/Total de objetivos diseñadas para la humanización* 100
Garantizar la seguridad del paciente a todos los usuarios y sus familias antes, durante y posterior a la prestación Servicios.	Todo el Personal asistencial	01/01/2016	31/12/2016	100%	Total de eventos adversos gestionados/ total de eventos adversos reportados * 100
Medición de la Adherencia a guías y protocolos de cada una de las áreas de la Institución.	Coordinación medica, Grupo auditor.	01/01/2016	31/12/2016	100%	N° de guías evaluadas con resultado satisfactorio / N° total de guías evaluadas*100.
Mantener el Sistema Integral de Gestión de la Calidad demostrando la mejor continua y la Satisfacción de	Subdirección científica ,Grupo Auditor	01/01/2016	31/12/2016	100%	N° total de auditorías / N° total de auditorías ejecutadas evaluadas*100

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

los Usuarios y su familia					
Seguimiento del Plan Operativo Anual el cual debe estar articulado con las metas establecidas en el Plan de Desarrollo Institucional.	Subdirección científica, Grupo Auditor	01/01/2016	31/12/2016	100%	Nº de actividades proyectadas/Total de actividades realizadas
Garantizar la continuidad y operatividad de los comités interdisciplinarios en el Ejercicio de análisis de todos los casos a que haya lugar.	Subdirección científica, Coordinación medica, Grupo auditor	01/01/2016	31/12/2016	100%	Nº de comités programados/Total de comités realizados
Realizar mediciones del proceso de Atención en Salud como eje central De la calidad mediante la planeación y evaluación de las servicios de atención en salud a los usuarios, con el acompañamiento de los jefes de cada area.	Subdirección científica y Grupo auditor	01/01/2016	31/12/2016	Realizar el seguimiento al 90% de los planes de mejora documentados a partir de las auditorías para el Mejoramiento de la calidad en la atención en salud.	Nº total de planes de mejora suscritos / Nº de seguimientos de planes de mejora evaluadas x 100.

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

Fortalecer la cultura de la calidad integral mediante una gestión por competencias que genere valor agregado, satisfacción, motivación y calidad de vida de nuestro Talento humano.	Subdirección científica, Coordinación medica, Oficina de talento humano	01/01/2016	31/12/2016	100%	(No Personal del servicio evaluado / No total de personal del servicio*100
Seguimiento a la Implementación del modelo de Atención Primaria en Salud con base en las Necesidades y Expectativas de nuestros usuarios con enfoque preventivo para el mejoramiento de su Calidad de vida.	Subdirección científica, Coordinación medica, Grupo auditor y Todo el Personal asistencial	01/01/2016	31/12/2016	Dar respuesta al 90% de las necesidades de salud de la población a través de programas de PYP y de los servicios implementados con la aplicación de las herramientas tecnológicas y del conocimiento Institucional.	Nº de actividades contratadas/Total de actividades ejecutadas
Garantizar el recurso Humano suficiente para la prestación de los servicios a la población.	Subdirección científica,	01/01/2016	31/12/2016	100%	(Número de personas atendidas completamente

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

	Coordinación medica				satisfechas/total de personas atendidas)*100
Velar por el cumplimiento del sistema de referencia y contra referencia de pacientes.	Subdirección científica, Coordinación medica	01/01/2016	31/12/2016	Garantizar la calidad, accesibilidad, oportunidad, continuidad e integralidad de los servicios, en función de la organización de la red de prestación de servicios definida por la entidad responsable del pago.	Nº de remisiones a nivel superior desde el servicio de urgencias Nº de remisión a un nivel superior desde el servicio ambulatorio
Realizar acompañamiento en los convenios docente asistencial con las instituciones formadoras de talento humano, para que el proceso educativo se enmarque dentro de las políticas y estrategias del sistema local de salud.	Subdirección científica, Coordinación medica, Oficina de talento humano	01/01/2016	31/12/2016	Servir como órgano de difusión para la actualización del conocimiento y de la Información sobre la responsabilidad ética y legal de la atención en salud.	Actualización del conocimiento y de la Información sobre la responsabilidad ética y legal de la atención en salud.

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

Seguimiento a los indicadores establecidos por norma para el control de actividades propias del servicio odontológico.	Subdirección científica, Coordinación medica, Coordinadora de odontología	01/01/2016	31/12/2016	100%	Nº de seguimientos programados /Total de seguimientos realizados
Seguimiento a las actividades odontológicas realizadas en cada una de UPSS urbanas y rurales.	Subdirección científica, Coordinación medica, Oficina de pyp, Coordinadora de odontología	01/01/2016	31/12/2016	100%	Nº de actividades evaluadas/Total de actividades realizadas
Fortalecimiento y seguimiento a los planes de intervenciones colectivas ejecutados desde la Entidad.	Subdirección científica, Coordinación medica, , Oficina de pyp	01/01/2016	31/12/2016	100%	Nº de actividades PIC proyectadas /Total de actividades PIC realizadas
Fortalecer la búsqueda activa institucional de los eventos de interés en salud pública.	Epidemióloga y equipo de calidad.	01/01/2016	31/12/2016	100%	Nº de búsquedas activas realizadas/Total de búsquedas activas programadas en el año

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

					*100
Fortalecer el comité de vigilancia en salud pública: Comité de Vigilancia Epidemiológica, el Comité de Infecciones Asociadas al Cuidado, y el Comité de Estadísticas Vitales.	Epidemióloga y equipo de calidad.	01/01/2016	31/12/2016	100%	Nº de comités realizados/Total de comités programados en un año *100
Seguimiento a los Procedimientos, Formatos, Guías e Instructivos necesarios para el proceso de farmacia.	Subdirección científica, Coordinación medica, Regente de Farmacia	01/01/2016	31/12/2016	Realizar seguimiento a los procedimientos existentes del servicio farmacéutico, de acuerdo a los cambios realizados por la normatividad vigente, Resolución 1403 y Decreto 2200 y la Resolución 2003 de habilitación.	Número de seguimientos realizados / Número total de seguimientos programados * 100
Aplicación del	Subdirección científica, Coordinación			Seguimiento a la aplicación de los programas de	Número de seguimientos realizados / Número total de seguimientos

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

Programa de Farmacovigilancia y tecnovigilancia.	medica, Regente de Farmacia	01/01/2016	31/12/2016	fármaco y tecnovigilancia en la ESE.	programados * 100
Implementación del software asistencial.	Subdirección científica, Coordinación medica, Regente de Farmacia, area de sistemas	01/01/2016	31/12/2016	Seguimiento a la aplicación de los procedimientos en el area de farmacia, con el fin de establecer la concordancia entre el inventario físico y el sistema.	Nºde seguimientos realizados al inventario físico del servicio de farmacia/Total de registros del sistema.
Dotación de las unidades funcionales de zona urbana con el material requerido para la correcta evaluación de la escala abreviada del desarrollo.	Gerencia, Subdirección Científica, Coordinación Medica, Coordinación de PyP, Almacén, Jefe de Calidad.	01/01/2016	31/12/2016	100%	50% de las unidades funcionales con material idóneo para la valoración del desarrollo de la población infantil
Ajuste y/o actualización del directorio de la Red de apoyo	Gerencia, Subdirección			100%	100% directorio de la Red de apoyo

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

Comunitario de la ESE CAMU EL AMPARO	Científica, Coordinación Medica, Coordinación de PyP, Almacén, Jefe de Calidad.	01/01/2016	31/12/2016		Comunitario de la ESE CAMU EL AMPARO.
Integrar al grupo de apoyo comunitario de la estrategia AIEPI con la red de servicios de la ESE	Gerencia, Subdirección Científica, Coordinación Medica, Coordinación de PyP, Almacén, Jefe de Calidad.	01/01/2016	31/12/2016	50%	100% del Grupo de apoyo comunitario de la estrategia AIEPI integrado con las unidades funcionales
Realización de Autoapreciación de la estrategia IAMI en las unidades prestadoras de servicios de salud de la ESE CAMU EL AMPARO (I	Gerencia, Subdirección Científica, Coordinación Medica,	01/01/2016	31/12/2016	80%	Número de UPSS con autoapreciación realizada

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

Trimestre 2016)	Coordinación de PyP, Almacén, Jefe de Calidad.				
Garantizar la activación del plan de contingencia del programa ampliado de inmunizaciones PAI – en la zona urbana y rural durante el primer trimestre 2016.	Gerencia, Subdirección Científica, Coordinación Medica, Coordinación de PyP, Almacén, Jefe de Calidad.	01/01/2016	31/12/2016	100% de la zona urbana	Funcionamiento del Plan de contingencia.
Capacitación de los funcionarios que garantizaran la activación del plan de contingencia en las noches y fines de semana en la zona rural y urbana.	Gerencia, Subdirección Científica, Coordinación Medica, Coordinación de PyP, Almacén,	01/01/2016	31/12/2016	100%	100% del recurso humano de servicio PAI capacitado.

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

	Jefe de Calidad.				
Fortalecer el proceso de seguimiento con la finalidad de lograr y mantener coberturas útiles de vacunación por encima del 95% en todos los biológicos del Programa Ampliado de Inmunizaciones- PAI.	Gerencia, Subdirección Científica, Coordinación Medica, Coordinación de PyP, Almacén, Jefe de Calidad.	01/01/2016	31/12/2016	80%	Seguimiento al 100% de los Inasistentes. Seguimiento a cohorte Seguimiento a Recién nacidos.
Realizar asistencia técnica en UPSS de zona urbana y rural	Gerencia, Subdirección Científica, Coordinación Medica, Coordinación de PyP, Almacén, Jefe de Calidad.	01/01/2016	31/12/2016	100% en la zona urbana	Asistencias técnicas realizadas en la zona urbana y rural

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

Garantizar la administración y supervisión del tratamiento a todos los pacientes del programa, de acuerdo a la estrategia de tratamiento acortado supervisado DOST/TAS para el manejo de pacientes con TB.	Gerencia, Subdirección Científica, Coordinación Medica, Coordinación de PyP, Almacén, Jefe de Calidad.	01/01/2016	31/12/2016	90%	90% de los pacientes supervisados.
Continuar la dotación Kit de prueba rápida para VIH y sífilis para las unidades funcionales.	Gerencia, Subdirección Científica, Coordinación Medica, Coordinación de PyP, Almacén, Jefe de Calidad.	01/01/2016	31/12/2016	100%	Adquisición de pruebas rápidas de VIH y entrega a las UPSS
Fortalecer la captación de sintomático respiratorio a través de la consulta, charlas y	Gerencia, Subdirección Científica,	01/01/2016	31/12/2016	100%	10% de sintomáticos respiratorios captados de acuerdo a la

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

búsqueda activa en la sala de espera y establecer estrategia para toma de muestra inmediata	Coordinación Medica, Coordinación de PyP, Almacén, Jefe de Calidad.				programación.
Realizar asistencia técnica a los centros de salud zona urbana y rural donde se atiende usuarios con Tuberculosis, programas de PYP.	Gerencia, Subdirección Científica, Coordinación Medica, Coordinación de PyP, Almacén, Jefe de Calidad.	01/01/2016	31/12/2016	100%	100% de las asistencia técnica los centros de salud donde se atiende usuarios con tuberculosis.
Seguimiento a los pacientes Inasistentes inscrito en los programa de HTA Y DM, mediante el cruce de la base de datos de toda la red prestadora de la zona urbana para identificar la duplicidad de pacientes, realizar llamadas	Coordinación area ambulatoria Líder de salud publica	01/01/2016	31/12/2016	80%	Base de datos cruzadas y depuradas. Seguimiento al 20% de los Inasistentes de estadio III, IV y V. Concertación envió por

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

<p>telefónicas y coordinación con los agentes de salud de las diferentes eps para la búsqueda de los mismo.</p>					<p>correo con la eps para seguimiento</p>
<p>Compra y adquisición de preservativos masculino para entrega a parejas de usuarias del programa de sífilis gestacional.</p>	<p>Gerencia, Subdirección Científica, Coordinación Médica, Coordinación de PyP, Almacén, Jefe de Calidad.</p>	<p>01/01/2016</p>	<p>31/12/2016</p>	<p>100%</p>	<p>Dotación del 100% en preservativos para parejas de usuarias del programa de sífilis gestacional.</p>
<p>Dotar a las unidades prestadoras de servicios de salud de base de datos en ACES de todos los programas</p>	<p>Gerencia, Subdirección Científica, Coordinación Médica, Coordinación de PyP, Almacén, Jefe de Calidad.</p>	<p>01/01/2016</p>	<p>31/12/2016</p>	<p>80%</p>	<p>80% de las unidades prestadoras dotadas de base de datos en ACCESS</p>

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

CONTROL INTERNO

COMPROMISOS PLAN OPERATIVO ANUAL 2016

OBJETIVO ESTRATEGICO: Promover el mejoramiento continuo de los procesos de la entidad asesorando a la Alta Dirección y líderes de los procesos, en la búsqueda del cumplimiento de los objetivos y los propósitos institucionales.

COMPROMISOS	RESPONSABLE	TIEMPO		META	INDICADORES
		INICIO	FINALIZACION		
Elaborar y Construir herramientas e instrumentos orientados a sensibilizar e interiorizar el ejercicio del autocontrol y la autoevaluación como un hábito de mejoramiento personal y organizacional.	Jefe Oficina de Control Interno.	01/01/2016	31/12/2016	Realizar cada mes actividades o facilitar herramientas que fomenten la cultura del autocontrol.	Nº de sensibilizaciones o instrumentos realizados /12.
Dar cumplimiento a la realización de las auditorias programadas en el Plan Anual de auditorías.	Jefe Oficina de Control Interno-Grupo Auditor.	01/01/2016	31/12/2016	90% de cumplimiento del Plan Anual de auditorías.	Nº de Auditorías internas realizadas /Total de Auditorías internas programadas.

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

Seguimiento al cumplimiento de las acciones definidas en el plan de mejoramiento que surjan como resultado de las auditorias.	Jefe Oficina de Control Interno- Grupo Auditor.	01/01/2016	31/12/2016	80% de cumplimiento para la verificación de los planes de mejoramiento suscritos correspondientes a una muestra del 20%.	Nº de planes de seguimiento evaluados/Tamaño de la muestra seleccionada.
Evaluar el Sistema de Control Interno y proponer recomendaciones y sugerencias que contribuyan a su mejoramiento y optimización.	Jefe Oficina de Control Interno.	01/01/2016	31/12/2016	Reportar oportunamente los informes de obligatorio cumplimiento correspondiente a la Oficina de Control Interno y comunicar sus resultados a la alta dirección.	Nº de Informes obligatorios de Control Interno/Total de Informes de Control Interno que debe reportar la ESE.

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

CALIDAD Y AUDITORIA

COMPROMISOS PLAN OPERATIVO ANUAL 2016

OBJETIVO ESTRATEGICO: Realizar seguimiento y evaluación al cumplimiento de los estándares de habilitación mediante la verificación de ellos, para asegurar la calidad en la prestación de los servicio de salud.

COMPROMISOS	RESPONSABLE	TIEMPO		META	INDICADORES
		INICIO	FINALIZACION		
Seguimiento al cumplimiento de la atención en salud de acuerdo a los atributos de calidad establecidas en el Decreto 1011 de 2006	Gerente, Equipo de calidad y control interno	01/01/2016	31/12/2016	Mediante seguimiento a los componentes del SOGC	No. De auditorías realizadas
Evaluar las condiciones de los estándares de habilitación según Resolución 2003 de 2014.	Gerente, Equipo de calidad y control interno	01/01/2016	31/12/2016	Seguimiento y evaluación mediante auditorías internas a las condiciones de los estándares de habilitación.	Número de estándares de habilitación cumplidos/Número total de estándares del área
Elaborar el plan anual de auditorías para procesos asistenciales con su respectivo	Equipo de calidad y control interno	01/01/2016	31/12/2016	Ejecución del programa anual de	(No. de auditorías realizadas / No de auditorías

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

plan de mejoramiento implementado.				auditorías en un 90%.	programadas)* 100
Reporte y análisis de Indicadores propios y obligatorios (circular única, Decreto 2193, Resolución 743, indicadores PAMEC) reportados antes de los periodos de vencimiento.	Subdirección científica, Control Interno, equipo de calidad, P y P, y Epidemiología.	01/01/2016	31/12/2016	Cumplimiento en un 90 % de los seguimientos a planes de mejoramiento	(No. de planes de mejoramiento a los que se realizo seguimiento / No. de planes de mejoramiento suscritos) *100
Evaluación de actividades realizadas a través del plan de auditorías para el mejoramiento de la calidad 2014.	Equipo de calidad y control interno, jefes de área.	01/01/2016	31/12/2016	Medición de la calidad observada vs calidad esperada a través del cierre de ciclos	Nº de cierres de ciclo completo / Nº de actividades priorizadas *100 Promedio de la calificación de la autoevaluación en la vigencia/Promedio de la calificación de la vigencia anterior
Evaluación y seguimiento de actividades concluidas (cierre					Nº de ciclos cerrados/Nº de

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

de ciclos) del Pamec 2015 y continuación del ciclo 2016 de acuerdo a estándares de acreditación (Resolución 123/12).	Equipo de calidad y control interno	01/01/2016	31/12/2016	Priorización de procesos, seguimiento planes de mejora.	Actividades para el periodo *100
Realizar seguimiento a planes de mejoramiento conforme a requerimiento de auditorías internas y externas.	Equipo de calidad y control interno	01/01/2016	31/12/2016	Mediante evaluación de planes de mejora establecidos y cumplidos.	Nº planes de mejora cumplidos de auditorías internas y externas /Nº de planes de mejora establecidos auditorías internas y externas *100

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

SISTEMAS DE INFORMACION

COMPROMISOS PLAN OPERATIVO ANUAL 2016

OBJETIVO ESTRATEGICO: Ejecutar labores profesionales en Análisis, Diseño, Implementación, Mantenimiento y Documentación del Sistema de Información y garantizar el aprovechamiento de los recursos, a lo referente a la plataforma de información, mejorando la productividad del sistema de comunicaciones, brindando al usuario una mayor agilidad y confianza en el desarrollo de los procesos de la Empresa.

COMPROMISOS	RESPONSABLE	TIEMPO		META	INDICADORES
		INICIO	FINALIZACION		
Adquirir e Implantar un sistema de información integrado administrativo asistencial que tenga como eje central la historia clínica electrónica.	Oficina de sistemas, equipo auditor	01/01/2016	31/12/2016	100%	Fases del proyecto realizadas / Total fases del proyecto implementado
Verificar el cumplimiento de las políticas institucionales de informática y computación vigente.	Oficina de sistemas	01/01/2016	31/12/2016	100%	Auditorias programadas / Auditoria totales
Diseñar e implementar un sistema de gestión del					Nº de métodos orientados a la toma de decisiones / Nº total

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

conocimiento e innovación, que permita orientar de manera eficaz, eficiente y con calidad el proceso de planeación y toma de decisiones para el desarrollo y competitividad de la organización	Oficina de sistemas	01/01/2016	31/12/2016	100%	de decisiones tomadas por el proceso.
Dar continuidad al proceso de la actualización de la página web, sistemas informáticos e intranet institucional.	Oficina de sistemas	01/01/2016	31/12/2016	100%	Actualizaciones realizadas / Actualizaciones programadas
Conservar los equipos de cómputo siempre en operación y anticipar daños para prolongar su tiempo de vida útil.	Oficina de sistemas	01/01/2016	31/12/2016	100%	Mantenimientos realizados / N° total de equipos
Solicitar la adquisición de equipos de cómputos necesarios para los procesos que los requieran	Oficina de sistemas / subdirección Administrativa /	01/01/2016	31/12/2016	100%	N° de equipos de cómputos adquiridos / N° total de equipos necesarios.

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

	Gerencia				
Realización de Backup periódicamente para la seguridad de la información.	Oficina de sistemas	01/01/2016	31/12/2016	100%	Nº de copias de seguridad en el año/ Nº de equipos de computo
Consolidar y Reportar indicadores.	Oficina de sistemas, equipo auditor, coordinador médico, PYP.	01/01/2016	31/12/2016	100%	Nº de informes de indicadores reportados en el año/Nº de informes de indicadores solicitados en el año
Realizar la Actualización de Bases de datos para verificación de derechos e informar al personal de facturación Después de que cada Entidad hace entrega de las bases de datos del régimen subsidiado, se organiza la estructura según el diseño de las tablas que se usan para este fin. Se sube a la intranet para que el personal de facturación la descargue en cada UPSS de trabajo y poder verificar los	Oficina de sistemas	01/01/2016	31/12/2016	100%	Nº. De bases de datos actualizadas Mensualmente/ No. De bases de datos contratada con las EPS-S.

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

derechos del usuario.					
Revisar el 100%, cada uno de los procesos de la ESE CAMU EL AMPARAO con el fin de identificar las entradas y salidas de información al sistema.	Oficina de sistemas, control interno, equipo auditor.	01/01/2016	31/12/2016	100%	No. de procesos que intervienen en el sistema de información Revisados / No. de procesos totales que intervienen en el sistema de información total
Implementar y/o administrar Sistemas de Comunicaciones remotas (redes de áreas locales), en el área urbana y rural.	Oficina de sistemas	01/01/2016	31/12/2016	100%	No. De redes LAN instalas / No. Total de UPSS

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

COMPROMISOS PLAN OPERATIVO ANUAL 2016

OBJETIVO ESTRATEGICO: Orientar, recepcionar, tramitar los requerimientos de los usuarios identificando sus necesidades en procura de su satisfacción y mejora continua de la organización y difundir la información pertinente para ejecutar estas actividades.

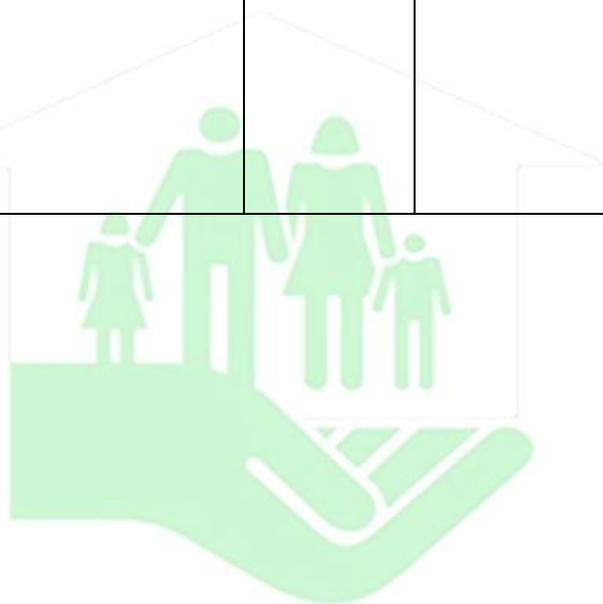
COMPROMISOS	RESPONSABLE	TIEMPO		META	INDICADORES
		INICIO	FINALIZACION		
Identificar los más altos porcentajes de insatisfacción, para establecer acciones correctivas que ayuden al mejoramiento continuo de la prestación del servicio.	Coordinadora SIAU	1/01/2016	31/12/2016	Lograr promedios superiores al 85% de satisfacción de los usuarios.	Nº de pacientes satisfechos / Nº de encuestas aplicadas
Clasificación de las quejas de acuerdo al contenido, consolidado, elaboración de planes de mejoramiento	Coordinadora SIAU	1/01/2016	31/12/2016	Crear planes de mejoramiento de las quejas, reclamos y sugerencias más reiterativas que presenten los usuarios en la Institución.	Planes de mejoramiento ejecutados / Planes de mejoramiento planteados

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

<p>Realizar reuniones periódicas con líderes comunitarios y EPSS, para actualizar la información sobre los diferentes cambios para acceder a la atención. Socializar la información con los usuarios, actualización de carteleras, portafolio de servicios. Medir trimestralmente la adherencia de la información sobre trámites administrativos.</p>	<p>Coordinadora SIAU</p>	<p>1/01/2016</p>	<p>31/12/2016</p>	<p>Mantener actualizada la información de sobre los diferentes trámites Administrativos para acceder a los servicios que ofrece la Institución</p>	<p>Nº de usuarios que conocen los trámites administrativos / Nº de usuarios encuestados</p>
<p>Dar cumplimiento a las diferentes actividades propuestas en la política de Derechos y Deberes establecida en la Institución.</p>	<p>Coordinadora SIAU</p>	<p>1/01/2016</p>	<p>31/12/2016</p>	<p>Lograr que los usuarios conozcan y apliquen los diferentes Derechos y Deberes propuestos en la Institución-</p>	<p>Nº de pacientes que conocen de DYD / Nº de encuestas aplicadas</p>

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

Implementar el componente de atención al ciudadano del plan anticorrupción y de atención al usuario, incluyendo las actividades de ley transparencia.	Coordinadora SIAU	1/01/2016	31/12/2016	100%	Nº de actividades ejecutadas del plan de atención del ciudadano/Total de actividades programadas del plan de atención al ciudadano*100
---	-------------------	-----------	------------	------	--



	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

OFICINA ASESORA JURIDICA

COMPROMISOS PLAN OPERATIVO ANUAL 2016

OBJETIVO ESTRATEGICO: Asesorar y dar soporte jurídico a la ESE CAMU EL AMPARO en los aspectos legales, proyectar en coordinación con las dependencias de la ESE CAMU EL AMPARO la celebración de contratos y procurar la defensa jurídica de los intereses de la ESE CAMU EL AMPARO.

ACCION	RESPONSABLE	TIEMPO		META	INDICADORES
		INICIO	FINALIZACION		
Elaborar la plataforma jurídica de la empresa, para la interpretación y aplicación de las normas en los asuntos jurídicos según la normatividad que la enmarca.	Oficina jurídica	1/01/2016	31/12/2016	90%	Nº de conceptos emitidos / Nº de solicitudes realizadas
Proyectar y/o revisar las Resoluciones que sean su de competencia y los proyectos de acuerdo a que haya lugar.	Oficina jurídica	1/01/2016	31/12/2016	90%	Nº de resoluciones y acuerdos emitidos / Nº de resoluciones y acuerdos proyectados
Dar soporte jurídico en forma					Nº de actos

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

adecuada y oportuna en las decisiones de la entidad, como guía de los procedimientos legales.	Oficina jurídica	1/01/2016	31/12/2016	90%	administrativos ejecutados / N° de actos administrativos soportados.
Atender y dar respuesta oportuna a las consultas y los derechos de petición que le competan y revisar los que se tramiten en otras áreas.	Oficina jurídica	1/01/2016	31/12/2016	100%	N° de consultas y derechos de petición tramitados/ N° de consultas y derechos de petición presentados
Defender los intereses de la institución judicialmente, para lo cual elaborará las demandas necesarias o contestación de estas.	Oficina jurídica	1/01/2016	31/12/2016	90%	N° de demandas y tutelas contestadas / N° de demandas y tutelas tramitadas.
Estudiar y conceptuar sobre la viabilidad jurídica de los procesos de contratación que adelanta la institución.	Oficina jurídica	1/01/2016	31/12/2016	100%	N° de comités de contratación en los que participa / N° de comités de contratación realizados.

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

Proyectar y revisar las minutas de los contratos, celebrados por la ESE	Oficina jurídica	1/01/2016	31/12/2016	100%	Nº de minutas elaboradas y revisadas / Nº de contratos adjudicados
Coordinar y dirigir la presentación oportuna y respuesta a los informes y requerimientos que soliciten los entes de vigilancia y control.	Oficina jurídica	1/01/2016	31/12/2016	100%	Nº de informes solicitados / Nº de informes requeridos
Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes de conciliación extrajudicial a través de la realización de comité de conciliación.	Oficina jurídica Miembros del Comité de Conciliación	1/01/2016	31/12/2016	100%	Nº de solicitudes de conciliación tramitadas / Nº de solicitudes de conciliación presentadas

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA

COMPROMISOS PLAN OPERATIVO ANUAL 2016

OBJETIVO ESTRATEGICO: Planear, liderar, coordinar, controlar y evaluar todos los procesos administrativos de la Empresa, establecer directrices para la consecución de suministros y equipos que proporcionen el apoyo adecuado para el área asistencial y administrativa para garantizar una óptima prestación del servicio.

COMPROMISOS	RESPONSABLE	TIEMPO		META	INDICADORES
		INICIO	FINALIZACION		
Planear, controlar, evaluar y ajustar conjuntamente con los jefes de las dependencias a su cargo la prestación de los servicios administrativos de la Empresa.	Subdirección administrativa, Subdirección científica	01/01/2016	31/12/2016	100%	Nº de actividades planificadas/Total de actividades ejecutadas*100
Implementar las políticas y estrategias trazadas por la alta dirección.	Subdirección Administrativa y jefes de Area de la Empresa	01/01/2016	31/12/2016	100%	Nº de políticas documentadas/Total políticas implementadas

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

Planeación de los recursos para mayor control y sostenibilidad Económica de la Empresa.	Subdirección Administrativa y jefe de presupuesto	01/01/2016	31/12/2016	100%	Porcentaje de recursos proyectados/ Porcentaje de recursos realizados
Programación, elaboración y seguimiento al Presupuesto de ingresos y gastos de la ESE	Subdirección Administrativa y jefe de presupuesto	01/01/2016	31/12/2016	100%	Nº de seguimientos programados / Total de seguimientos realizados *100
Seguimiento al presupuesto para mantener el equilibrio financiero.	Subdirección Administrativa y jefe de presupuesto	01/01/2016	31/12/2016	100%	Nº de recursos proyectados/ total de recursos comprometidos
Reactivar la estructura y operatividad los comités administrativos de la entidad.	Subdirección Administrativa y jefes de area administrativa	01/01/2016	31/12/2016	100%	Nº de comités activados/ Total de comités realizados
Puesta en operación de Normas internacionales financieras(NIFF) según Resolución 414 de Septiembre	Subdirección administrativa y financiera y equipo	01/01/2016	31/12/2016	100%	Implementación de NIFF

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

8 de 2014	del area financiera				
Documentar e implementar políticas financieras acordes a las Normas internacionales financieras (NIFF) según Resolución 414 de Septiembre 8 de 2014	Subdirección Administrativa y jefes de area administrativa.	01/01/2016	31/12/2016	100%	Manual de políticas administrativas y financieras
Implementar herramientas tecnológicas para el mejoramiento de la captura, procesamiento, análisis e integración de la información asistencial y administrativa.	Gerencia, Subdirección administrativa y financiera, Sistemas de información, Contadora	01/01/2016	31/12/2016	100%	Nº Herramientas diseñadas/total de herramientas implementadas*100
Crear las políticas del área administrativa y financiera.	Subdirección Administrativa y jefes de area administrativa	01/01/2016	31/12/2016	100%	Manual de políticas administrativas y financieras
Cumplir con los estándares de habilitación en cuanto a los requisitos de insumos hospitalarios y mantenimiento	Subdirección Administrativa, jefe de almacén	01/01/2016	31/12/2016	100%	Cumplimiento de la resolución 2003 del 2014 en el estándar de dotación y

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

de equipo para cada uno de los servicios.					mantenimiento.
Velar por el cumplimiento de los requisitos legales en todos los contratos suscritos con terceros.	Subdirección Administrativa, Jurídica	01/01/2016	31/12/2016	100%	Nº de contratos revisados /Total de contratos celebrados*100
Garantizar el control de la ejecución de los Contratos asignados en supervisión, y demás suscritos por la ESE.	Subdirección Administrativa, Jurídica	01/01/2016	31/12/2016	100%	No. de contratos revisados / No. de contratos suscritos por la ESE x 100%
Elaborar, ejecutar y hacer seguimiento al plan de adquisiciones de la ESE.	Subdirección Administrativa, jefe de almacén	01/01/2016	31/12/2016	100%	N ° de Compras programadas/No de compras ejecutadas
Realizar plan de aseguramiento de bienes y protección de la entidad.	Subdirección Administrativa	01/01/2016	31/12/2016	100%	No de pólizas constituidas/No de bienes y funcionarios asegurados
Evaluar Proveedores, que garantice una buena ejecución del Plan de adquisiciones y	Subdirección Administrativa, jefe	01/01/2016	31/12/2016	100%	No. Proveedores evaluados / No. de Proveedores

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

servicios.	de almacén				contratados por la ESE x 100%
Gestionar la elaboración e implementación de sistemas de costos.	Subdirección Administrativa y todos los demás jefes del area asistencial y financiera	01/01/2016	31/12/2016	100%	Implementación sistemas de costos
Seguimiento a la oportunidad y consistencia en la rendición de informes a los diferentes entes de vigilancia y control.	Subdirección Administrativa y todos los demás jefes del area financiera	01/01/2016	31/12/2016	100%	Nº de informes enviados/Total de de informes proyectados*100
Proponer nuevas estrategias y técnicas que generen mejor desempeño en el talento humano de la Empresa.	Subdirección Administrativa, jefe de talento humano	01/01/2016	31/12/2016	100%	Nº de estrategias sugeridas/Total de estrategias ejecutadas

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

GESTION AMBIENTAL

COMPROMISOS PLAN OPERATIVO ANUAL 2015

OBJETIVO ESTRATEGICO: Establecer los procedimientos y acciones para la gestión ambiental, con el propósito de mitigar los impactos negativos y fomentar la protección del medio ambiente en relación con las actividades de funcionamiento de la Empresa Social del Estado ESE CAMU EL AMPARO.

ACCION	RESPONSABLE	TIEMPO		META	INDICADORES
		INICIO	FINALIZACION		
Fortalecer la cultura y promoción de una Gestión integral de residuos hospitalarios y comunes en la ESE Camu el Amparo	Subdirección Administrativa, Subdirección Científica, Salud Ocupacional, Jefe Oficina de Gestión de Talento Humano, Enfermera de Seguridad del paciente.	01/01/2016	31/12/2016	Seguimiento al plan de Gestión Ambiental Ajustado a los requerimientos de norma Programa de Capacitación y sensibilización al personal de la ESE	Nº de Auditorías Realizadas/ Nº de Auditorias Programadas * 100 Nº de Capacitaciones realizadas / Nº Capacitaciones Programadas. * 100

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

Desarrollar metodologías de educación y comunicación para la implementación de acciones en gestión ambiental con enfoque a seguridad del paciente.	Subdirección Administrativa, Subdirección Científica, Salud Ocupacional, Jefe Oficina de Gestión de Talento Humano, Enfermera de Seguridad del paciente.	01/01/2016	31/12/2016	Implementar acciones que permitan la educación y aplicación de metodologías que permitan la implementación de acciones en gestión ambiental con enfoque a seguridad del paciente.	Nº de Capacitaciones realizadas / Nº Capacitaciones Programadas. * 100 Nº de Eventos Adversos con seguimiento/ Nº de Eventos Adversos reportados en el periodo * 100
seguimiento y actualización de PGIRHS, reporte de RESPEL, informe de gestión ambiental y RH1.	Subdirección administrativa, profesional encargado del area ambiental.	01/01/2016	31/12/2016	Documentos actualizados, presentación de informes dentro de las fechas estipuladas.	Nº de documentos actualizados e implementados/Nº total de documentos*100
Implementación, seguimiento y manejo de vertimientos en la ESE CAMU EL AMPARO.	Subdirección administrativa, profesional encargado del area ambiental.	01/01/2016	31/12/2016	Mediante obtención del permiso de vertimiento y la documentación de gestión del riesgo y manejo de	Elaboración e implementación del plan de gestión del riesgo y manejo de vertimientos

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

				vertimientos de acuerdo al decreto 3930 del 2010	
Realizar el seguimiento al cumplimiento de los contratos establecidos para la prestación de servicios de servicios generales, recolección de residuos y lavandería, a la ESE Camu El Amparo	Subdirección administrativa, profesional encargado del area ambiental.	01/01/2016	31/12/2016	Verificar el cumplimiento del objeto contractual de las actividades en mención.	Nº de actividades programadas en contrato/ Nº de actividades cumplidas*100

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

PRESUPUESTO

COMPROMISOS PLAN OPERATIVO ANUAL 2016

OBJETIVO ESTRATEGICO: Ejecutar labores técnicas presupuestales, para el desarrollo y control de programas de apoyo en el sistema contable y financiero del área administrativa en la Empresa Social del Estado CAMU el Amparo.

COMPROMISOS	RESPONSABLE	TIEMPO		META	INDICADORES
		INICIO	FINALIZACION		
Realizar estudios y análisis para el desarrollo de actividades relacionadas con la elaboración, administración y control del presupuesto	Subdirector Administrativo y Jefe de Presupuesto	01/01/2016	12/31/2016	100%	Nº de estudios realizados/Total de estudios aprobados
Coordinar con el superior inmediato la determinación de prioridades presupuestales, acuerdo mensual de gastos y contratos, solicitud de créditos	Jefe de Presupuesto	01/01/2016	12/31/2016	100%	Nº de disponibilidades realizadas/Total de compromisos apropiados*100

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

y traslados presupuestales.					
Elaboración de CDP según solicitudes emitidas por el ordenador del gasto	Jefe de Presupuesto	01/01/2016	12/31/2016	100%	(No. De CDP emitidos/No. De Solicitudes Presupuestales)*100
Elaboración de los CRP, según los compromisos adquiridos por la institución.	Jefe de Presupuesto	01/01/2016	12/31/2016	100%	(No. De CRP emitidos/No. De actos administrativos legalizados)*100
Proyectar acto administrativo de las Autorizaciones de pago, según obligaciones generadas por la institución	Jefe de Presupuesto	01/01/2016	12/31/2016	100%	(No. De orden de pagos emitidos/No. Cuentas de cobro legalizadas presentadas en la oficina de presupuesto)*100
Ejecutar el Giro presupuestal de los egresos realizados en tesorería.	Jefe de Presupuesto	01/01/2016	12/31/2016	100%	(No. De Giros descargados/No. Egresos hechos en tesorería)*100

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

Preparar y enviar informes a los entes de control, en términos de normatividad vigente.	Jefe de Presupuesto	01/01/2016	12/31/2016	100%	100% de informes entregados dentro de los términos establecidos
Elaborar y suministrar la ejecución presupuestal mensualizada a la Subdirección Administrativa y Financiera y Ordenador del Gasto para la toma de decisiones.	Jefe de Presupuesto	01/01/2016	12/31/2016	100%	(N° de ejecuciones elaboradas / N° de ejecuciones suministradas)*100

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

TESORERIA

COMPROMISOS PLAN OPERATIVO ANUAL 2016

OBJETIVO ESTRATEGICO: Planear, Controlar, asesorar, e implementar, las políticas y estrategias propias del area de tesorería, acatando las normas legales vigentes, que permitan un adecuado control de los recaudos, pago oportuno y exacto de todas las obligaciones financieras a cargo de la Empresa Social del Estado CAMU el Amparo.

COMPROMISOS	RESPONSABLE	TIEMPO		META	INDICADORES
		INICIO	FINALIZACION		
Realizar la planeación mensual de las actividades a ejecutar en el area de tesorería, y coordinar con el personal a cargo su ejecución oportuna	tesorero jefe de presupuesto subdirector administrativo	01/01/2016	12/31/2016	90%	Nº de actividades programas/Total de actividades ejecutadas
Proyectar el flujo de efectivo durante la vigencia	tesorero	01/01/2016	12/31/2016	100%	Flujo de caja aprobado

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

Programar el pago de acuerdo a los compromisos adquiridos.	tesorero	01/01/2016	12/31/2016	100%	Numero de compromisos adquirido / Numero de cuentas canceladas
Desembolsar el dinero, con eficiencia en el uso de los recursos.	tesorero	01/01/2016	12/31/2016	100%	Nº de cuentas canceladas / No. Total de cuentas radicadas*100
Realizar seguimiento al cumplimiento de los documentos legales que los contratistas deben anexar en cada pago.	Tesorero. supervisor contractual	01/01/2016	12/31/2016	100%	Nº de cuentas canceladas / No. Total de cuentas revisadas*100
Realizar conciliaciones bancarias y de flujo de efectivo	tesorero, jefe presupuesto y contador	01/01/2016	12/31/2016	100%	Presentación mensual de conciliaciones bancarias y flujos de efectivo

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

Conciliaciones de cuentas por pagar	tesorero, contador	01/01/2016	12/31/2016	100%	N° de cuentas por pagar canceladas/Total de cuantas por pagar registradas*100
Rendir los informes periódicos exigidos por entidades del orden nacional y los demás que le sean solicitados.	Tesorero, Contador, jefe de presupuesto y sub director administrativo	01/01/2016	12/31/2016	100%	N° de informes elaborados/Total de informes reportados*100

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

CARTERA

COMPROMISOS PLAN OPERATIVO ANUAL 2016

OBJETIVO ESTRATEGICO: Hacer efectivo el recaudo financiero por la venta de servicios a nuestros clientes, para garantizar el buen funcionamiento Institucional.

COMPROMISOS	RESPONSABLE	TIEMPO		META	INDICADORES
		INICIO	FINALIZACION		
Implementación de manual institucional de cartera para lograr recaudo igual o superior al 85% de la venta de servicios de salud reconocida para pago.	Subdirección administrativa, Jurídica, Analista de cartera	01/01/2016	31/12/2016	100%	Implementación de manual de cartera institucional.
Realizar seguimiento al registro y verificación entre las cuentas por cobrar enviadas y los soportes físicos de las mismas tomando los extractos de cartera de cada entidad y Registrando los radicados con los recibidos de las diferentes entidades.	Analista de cartera	01/01/2016	31/12/2016	100% de seguimiento a la verificación de las cuentas por cobrar	% de seguimientos al registro y verificación de las cuentas por cobrar

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

<p>conciliación de saldos de cartera con las áreas de contabilidad, presupuesto, tesorería y facturación, cruzando la información generada en los cinco áreas y determinar las diferencias existentes y conciliarlas para presentar la información real de la entidad</p>	<p>Analista de cartera, Contador, Tesorero, Jefe de presupuesto, jefe de facturación.</p>	<p>01/01/2016</p>	<p>31/12/2016</p>	<p>100% de meses conciliados internamente</p>	<p>% de meses conciliados internamente</p>
<p>Conciliación permanente de los saldos de las cuenta por cobrar vigencia 2016, conciliando los saldos de los extractos de los diferentes prestadores contra los pagos y glosas realizados por cada entidad.</p>	<p>Auditor de cuentas medicas, Analista de cartera</p>	<p>01/01/2016</p>	<p>31/12/2016</p>	<p>100% de conciliaciones con deudores realizadas vigencia 2014 mensual</p>	<p>% conciliaciones con deudores realizadas vigencia 2014</p>
<p>Conciliación de las cuentas por cobrar vigencias anteriores, conciliando los saldos de los extractos de los diferentes prestadores por medio de reuniones de conciliación y depuración con cada una de ellas.</p>	<p>Analista de cartera</p>	<p>01/01/2016</p>	<p>31/12/2016</p>	<p>100% de cuentas depuradas vigencias anteriores año por año cada mes</p>	<p>% de cuentas depuradas vigencias anteriores año por año</p>

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

saneamiento de las cuentas por cobrar incobrables, determinando de acuerdo a los registros existentes las cuentas que no tienen sustento legal y dar de baja de la cartera con el concepto jurídico y aprobación del comité de saneamiento y sostenibilidad contable	Gerencia, Subdirección Administrativa, Jurídica, Auditor de cuentas medicas Analista de cartera	01/01/2016	31/12/2016	% de cuentas por cobrar incobrables trimestralmente	% de cuentas a recuperadas año por año
Conciliación de glosas con las diferentes EPS y demás entidades responsables del pago a las cuales la E.S.E. les preste el servicio de salud.	Auditor de Cuentas Médicas, Analista de Cartera, Gerencia	01/01/2016	31/12/2016	80%	Total glosas conciliadas / Total glosas por conciliar.
Realizar las conciliaciones de cuentas entre los entes responsables del pago y la ESE, acorde con las directrices trazadas en la circular 030 de septiembre de 2013.	Auditor de cuentas medicas, analista de cartera	01/01/2016	31/12/2016	80%	Nº de conciliaciones programadas/Total de conciliaciones realizadas
Reportar informes de cartera a	Analista de cartera,	01/01/2016	31/12/2016	100%	N de informes enviados /total de

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

Los diferentes entes de vigilancia y control.	contabilidad, tesorería y presupuesto y oficina de sistemas.				informes reportados
Liquidación de contratos con las EPS, vigencia 2015.	Gerencia. Auditor de Cuentas Médicas, Oficina Jurídica,	01/01/2016	31/12/2016	90%	Total contratos liquidados / Total contratos por liquidar a la vigencia 2015.

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

ALMACEN

COMPROMISOS PLAN OPERATIVO ANUAL 2016

OBJETIVO ESTRATEGICO: Realizar la planeación, administración y evaluación las actividades relacionadas con la gestión de almacén e inventarios, la recepción de materiales y Suministros, bienes muebles, almacenamiento, custodia, distribución e inventarios de los elementos y demás bienes, necesarios para el funcionamiento normal de la ESE, velando especialmente porque se cumplan las normas vigentes sobre esta materia.

COMPROMISOS	RESPONSABLE	TIEMPO		META	INDICADORES
		INICIO	FINALIZACION		
Hacer el seguimiento y evaluación a las políticas programadas en los proceso y procedimientos de almacén e inventarios	Jefe de Almacén	01/01/2016	31/12/2016	100%	Nº de seguimientos realizados/Total de seguimientos programados*100
Apoyar a la Subdirección administrativa en la elaboración de Plan de adquisición.	Jefe de Almacén	01/01/2016	31/12/2016	100%	Plan de adquisiciones realizado

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

Garantizar la entrega y envío oportuno de los insumos y suministros a todas las UPSS y al área administrativa de la Empresa.	Jefe de Almacén	01/01/2016	31/12/2016	100%	Nº de pedidos entregados/Total de pedidos solicitados*100
Realizar inventarios de elementos de consumo, devolutivos y activos fijos de la entidad.	Jefe de Almacén y equipo de trabajo	01/01/2016	31/12/2016	100%	Nº de inventarios realizados/Total de inventarios programados*100
Implementar y hacer el seguimiento al reporte de eventos adversos ocasionados por la calidad de los medicamentos y dispositivos médicos.	Jefe de Almacén, Regente de Farmacia	01/01/2016	31/12/2016	100%	Nº de eventos adversos reportados en el periodo/Total de eventos adversos reportados por ups*100
Dirigir y coordinar el servicio farmacéutico de cada una de las urgencias, realizar los reportes de tecnovigilancia y farmacovigilancia cuando lo sea necesario según la ley lo	Jefe de Almacén y regente de farmacia	01/01/2016	31/12/2016	100%	Nº de reportes realizados /Total de reportes obligatorios*100

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

establezca.					
Velar por la custodia de los bienes en uso y bodegas	Jefe de Almacén y equipo de trabajo	01/01/2016	31/12/2016	100%	Nº de bienes en uso /Total de bienes inventariados por la ESE*100
Realizar seguimiento a proveedores (Cooperativas) que cuenten con medicamentos y material médico quirúrgico ajustado al nivel complejidad de la institución bajo la premisa de calidad y precio.	Jefe de Almacén y regente de farmacia	01/01/2016	31/12/2016	100%	Nº de seguimientos realizados/Total de seguimientos programados*100
Reportar las nuevas adquisiciones de activos fijos para incluirlos en la póliza de asuramiento.	Jefe de Almacén y equipo de trabajo	01/01/2016	31/12/2016	100%	Nº de activos reportados en el mes /Total de activos adquiridos por la ese*100

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

CONTABILIDAD

COMPROMISOS PLAN OPERATIVO ANUAL 2016

OBJETIVO ESTRATEGICO: Planear, dirigir, controlar, asesorar, e implementar todas las actividades políticas y estrategias propias del area de contabilidad, así como la elaboración y presentación de los estados financieros, brindar asesoría en el área de desempeño, de acuerdo con las políticas y las disposiciones vigentes sobre la materia y vigilar el cumplimiento de las mismas, que garanticen a la institución información contable y tributaria confiable y oportuna para la toma de decisiones de la alta gerencia.

COMPROMISOS	RESPONSABLE	TIEMPO		META	INDICADORES
		INICIO	FINALIZACION		
Apoyar en el diseño e implementación de políticas contables de la ESE	Subdirección administrativa y Contador	01/01/2016	31/12/2016	100%	Implementación del manual de políticas y procedimientos contables
Elaboración de Estados Financieros Básicos Vigencia 2016	Contador	01/01/2016	31/12/2016	100%	Nº de estados financieros realizados. /Total de estados financieros presentados a

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

					gerencia*100
Preparar y desarrollar los indicadores de Gestión propios del área Financiera, y remitirlos con su respectivo análisis a la Subdirección Administrativa y Financiera.	Contador y demás Dependencias que hacen parte del Área Financiera	01/01/2016	31/12/2016	100%	Nº de indicadores financieros analizados/Total de indicadores financieros aplicados*100
Analizar el trabajo interdisciplinario con las áreas de presupuesto, contabilidad, tesorería, facturación y cartera	Contador y demás Dependencias que hacen parte del Área Financiera	01/01/2016	31/12/2016	100%	Nº de mesas de trabajo realizadas/Total de mesas de trabajo programadas*100
Preparar Informes Trimestrales a los Distintos Entes de Control y Vigilancia	Contador y demás Dependencias que hacen parte del Área Financiera	01/01/2016	31/12/2016	100%	Nº de informes preparados/Total de informes reportados a los entes de control*100
Brindar acompañamiento a la Gerencia y miembros de Junta Directiva en lo atinente al área	Contador	01/01/2016	31/12/2016	100%	Acompañamiento a la alta dirección.

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

financiera					
Apoyar a la Subdirección Administrativa y Financiera en la toma de decisiones mediante el análisis financiero y la información oportuna del comportamiento de los ingresos y gastos de la Empresa.	Contador	01/01/2016	31/12/2016	100%	Acompañamiento a la subdirección administrativa y financiera de la ESE.
Cumplir con la Etapa de Transición de las Normas Internacionales Resolución 414 de Septiembre 8 de 2014	Todas las Áreas que hacen partes de la E.S.E Camu El Amparo	01/01/2016	31/12/2016	100%	Etapa de transición de normas internacionales a diciembre 31 de 2015-2016

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

TALENTO HUMANO

COMPROMISOS PLAN OPERATIVO ANUAL 2016

OBJETIVOS ESTRATEGICO: Determinar prioridades de desarrollo del personal de acuerdo con las necesidades identificadas, las políticas institucionales establecidas y características de la población objetivo.

OBJETIVO 1: Desarrollar el talento humano, mediante un enfoque participativo que garantice su competencia, compromiso y motivación que aseguren el mejoramiento continuo y el control, soportado en la normatividad vigente.

OBJETIVO 2: Mejorar continuamente en los procesos de direccionamiento y apoyo desde la oficina de Talento Humano, asumiendo cada vez como línea de base los objetivos y directrices de la ESE.

COMPROMISOS	RESPONSABLE	TIEMPO		META	INDICADORES
		INICIO	FINALIZACION		
ejecutar y evaluar el plan institucional de formación y capacitación 2014	coordinador bienestar social- oficina talento humano	01/01/2016	31/12/2016	100%	Nº capacitaciones ejecutadas y evaluadas / Nº capacitaciones programadas*100

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

Sensibilizar a los empleados sobre la nueva política de capacitación - pic para el desarrollo s de competencias en el sector público.	coordinador bienestar social- oficina talento humano	01/01/2016	31/12/2016	100%	Nº de funcionarios públicos sensibilizados / total de funcionarios públicos sensibilizamos en pic*100
implementar, programar y consolidar el plan institucional de capacitación (pic) con base en proyectos de aprendizaje (pae)	coordinador bienestar social- oficina talento humano	01/01/2016	31/12/2016	100%	Nº actividades ejecutadas / Nº actividades programadas*100
programar reuniones con la comisión de personal para definir proyectos de aprendizaje (pae)	coordinador bienestar social- oficina talento humano	01/01/2016	31/12/2016	100%	Nº reuniones realizadas para proyectos de aprendizaje / Nº reuniones programadas de proyectos de aprendizaje*100
Fortalecer el proceso de inducción dirigido al funcionario que ingresa a la	coordinador bienestar social- oficina talento	01/01/2016	31/12/2016		Nº de inducciones y reinducciones realizadas /

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

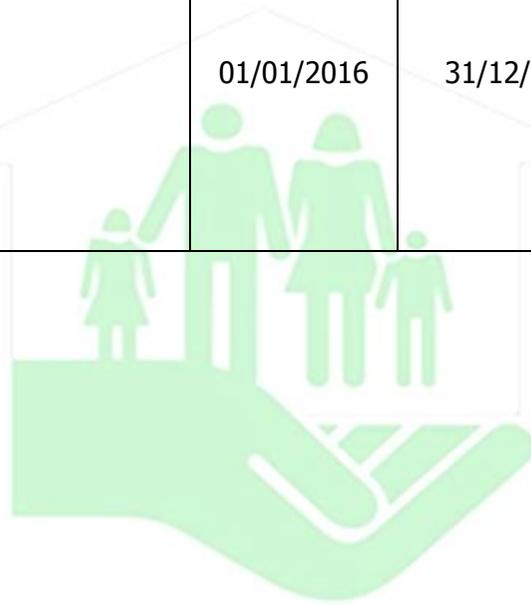
entidad y a reorientar la integración del personal antiguo a la cultura organizacional en virtud de los cambios producidos en los procesos.	humano			100%	Nº de inducciones y reintroducciones programadas*100
Integrar al proceso de inducción y reintroducción el tema de seguridad del paciente.	coordinador bienestar social- oficina talento humano	01/01/2016	31/12/2016	100%	Integrar al proceso de inducción y reintroducción el tema de seguridad del paciente.
Implementar la cartilla del proceso de inducción y Reinducción en los funcionarios.	coordinador bienestar social- oficina talento humano	01/01/2016	31/12/2016	100%	Nº de funcionarios capacitados/ Nº total de funcionarios de planta convocados *100
Ejecutar el programa de bienestar social incentivos y capacitación 2014.	coordinador bienestar social- oficina talento humano	01/01/2016	31/12/2016	100%	Nº actividades ejecutadas / Nº actividades programadas*100
Definir las actividades del programa de bienestar social	coordinador bienestar social-	01/01/2016	31/12/2016		

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

según instrumento ya aplicado a funcionarios (encuesta) contribuyendo así en un mayor desempeño en el ejercicio de sus laborales.	oficina talento humano			100%	Definición del programa de bienestar social y capacitación, de acuerdo al análisis de la encuesta.
Divulgar, promocionar e incentivar la participación activa de todos los servidores en el plan el plan de bienestar social, estímulos e incentivos.	coordinador bienestar social- oficina talento humano	01/01/2016	31/12/2016	100%	Nº de funcionarios beneficiados con el plan de bienestar / Nº total de funcionarios de planta *100
Hacer seguimiento a las historias laborales del personal de planta.	coordinador bienestar social- oficina talento humano	01/01/2016	31/12/2016	100%	Nº historias laborales revisadas/ total historias laborales*100

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

				100%	
asesorar la evaluación de desempeño laboral aplicada por las directivas de la institución	oficina talento humano	01/01/2016	31/12/2016	100%	Nº capacitaciones evaluadas / Nº capacitaciones programadas*100



	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

SALUD OCUPACIONAL

COMPROMISOS PLAN OPERATIVO ANUAL 2016

OBJETIVO ESTRATEGICO:

OBJETIVO 1: Definir las actividades de promoción y prevención que permitan mejorar las condiciones de trabajo y de salud de los empleados.

OBJETIVO 2: Identificar el origen de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales y controlar los factores de riesgo relacionados.

COMPROMISOS	RESPONSABLE	TIEMPO		META	INDICADORES
		INICIO	FINALIZACION		
Implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo - SG-SST	Coordinador salud ocupacional, Jefe de talento humano	01/01/2016	31/12/2016	100%	Nº de actividades ejecutadas /Nº total de actividades programadas*100
Realizar seguimiento al cumplimiento de las etapas para el mejoramiento de la seguridad y salud de los trabajadores	coordinador salud ocupacional	01/01/2016	31/12/2016	100%	Nº de planes de seguimientos a planes de mejora suscritos/Nº total de seguimiento de planes

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

					de mejora suscritos*100
Implementar la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo	coordinador salud ocupacional	01/01/2016	31/12/2016	100%	Implementación de la política de seguridad y salud en el trabajo*100
Desarrollar actividades de prevención de accidentes de trabajo y enfermedades Laborales, así como de promoción de la salud en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, de conformidad con la normatividad vigente	coordinador salud ocupacional	01/01/2016	31/12/2016	100%	N° de actividades realizadas de promoción y prevención/N° total de promoción y prevención programadas*100
Adoptar las medidas eficaces que garanticen la participación de todos los trabajadores y sus representantes ante el Comité Paritario, para la ejecución de la política y participación activa de todos	Coordinador salud ocupacional, Jefe de talento humano	01/01/2016	31/12/2016	100%	N° actividades de socialización realizadas para empleados/N° total de actividades de socialización ejecutadas*100

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

los trabajadores de la Empresa.					
Capacitar al comité paritario, a través de la ARL en los aspectos contenidos en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	coordinador salud ocupacional	01/01/2016	31/12/2016	100%	Nº de capacitaciones realizadas por la ARL / al comité paritario Nº total de capacitaciones programadas por la ARL al comité paritario*100
Desarrollar programa de capacitación en seguridad y salud en el trabajo.	coordinador salud ocupacional, jefe de talento humano	01/01/2016	31/12/2016	100%	Nº de capacitaciones realizadas/ Nº total de capacitaciones programadas*100
Aplicar y analizar los indicadores que evalúan el resultado de la del sistema de gestión y seguridad en el trabajo, para dar cumplimiento al decreto 1443 de 2014	coordinador salud ocupacional	01/01/2016	31/12/2016	100%	Nº de indicadores aplicados /Nº total de indicadores analizados*100
Adoptar métodos para la identificación, prevención, evaluación, valoración y	coordinador salud ocupacional	01/01/2016	31/12/2016		Realizar socialización de identificación, prevención, evaluación, valoración y

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

control de los peligros y riesgos en la empresa.				100%	control de los peligros y riesgos en la empresa, en cada una de las upss.
Actualizar el panorama de factor de riesgo	coordinador salud ocupacional	01/01/2016	31/12/2016	100%	actualizacion del panorama del factor de riesgo
Actualizar planes de emergencia	coordinador salud ocupacional	01/01/2016	31/12/2016	100%	actualizacion de planes de emergencia 2016
Actualizar plan de evacuación	coordinador salud ocupacional	01/01/2016	31/12/2016	100%	actualizacion plan de evacuación 2016
Realizar Inspecciones de riesgo biológico	coordinador salud ocupacional	01/01/2016	31/12/2016	100%	Realizar inspecciones de riesgo biológico en cada una de las upss de la empresa.

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

RECEPCIÓN Y GESTIÓN DOCUMENTAL

COMPROMISOS PLAN OPERATIVO ANUAL 2016

OBJETIVO ESTRATEGICO: Remitir al cliente interno oportunamente la información física, telefónica y electrónica que ingresen a la Institución, realizando el seguimiento para dar trámite pertinente y veraz.

OBJETIVO 1: Elaborar los documentos que la gerencia disponga, siguiendo los parámetros de correspondencia.

OBJETIVO 2: Garantizar el manejo de las TRD de acuerdo a la normatividad vigente.

COMPROMISOS	RESPONSABLE	TIEMPO		META	INDICADORES
		INICIO	FINALIZACION		
Facilitar la entrega de la correspondencia que ingresa a la institución a cada una las áreas, en medio físico, telefónicamente o por correo electrónico, para que se le dé el trámite correspondiente.	Secretaria	01/01/ 2016	31/12/ 2016	100%	Nº de radicados / Total de correspondencia recibida*100
Elaborar documentos, como oficios, resoluciones, memorandos, notas					Nº de oficios contestados y/o resoluciones

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

informativas, circulares y demás que la Gerencia disponga.	Secretaria, oficina jurídica	01/01/ 2016	31/12/2016	100%	solicitadas de pagos / Total de solicitudes recibidas*100
Implementar y socializar el manual de atención al cliente telefónico	Secretaria	01/01/ 2016	31/12/2016	100%	Manual Actualizado y socializado
Numerar, fechar y radicar los actos administrativos que deba suscribir el Superior Inmediato y tramitarlos de acuerdo con las instrucciones del Superior Inmediato.	Secretaria	01/01/ 2016	31/12/2016	100%	Nº de actos administrativos suscritos/Total de actos administrativos fechados y radicados*100
Levantar y controlar los registros de carácter técnico y demás correspondientes a inventarios de tipo documental	Coordinador de archivo	01/01/2016	31/12/2016	100%	Nº de registros documentales controlados/Total de inventario de registros documentales controlados*100

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

Efectuar labores de valoración documental y traslado de documentación para conservación y descarte	Coordinador de archivo	01/01/2016	31/12/2016	100%	Nº de archivos de gestión trasladados a conservación o descarte/Total de archivos de gestión depurados*100
Manejo de las TRD por todo el personal de la institución	Coordinador de archivo	01/01/2016	31/12/2016	100%	Nº de personas que maneja adecuadamente las TRD / Total de personas obligadas a manejar las TRD
Implementar Sistema de Gestión Documental	Coordinador de archivo	01/01/ 2014	31/12/2014	100%	Nº de fases implementadas / Nº de fases requeridas

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01



	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01



	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01



	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG - D – 01 - 01
	PROCESO DE GESTION ESTRATEGICA	FECHA 15/10/2013
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSION 01

