



**SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD**  
**MANUAL DE POLITICAS DE OPERACION**

**VERSION 2008**  
RES.069  
FECHA:11/06/08

**Código: MANPO-G-01**

**Versión: 01**

**Página: 1 de 31**

**HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA INTEGRAL E.S.E**

**INDICE**

**Pág.**

<u>1. INTRODUCCION</u>	3
<u>1.1.GENERALIDADES</u>	3
<u>1.2. MODELO DE OPERACIÓN Y ORGANIZACIONAL</u>	3
<u>1.3. POLITICAS DE OPERACIÓN</u>	4
<u>Principios y fundamentos</u>	4
<u>Objetivos</u>	5
<u>Niveles de responsabilidad</u>	5
<u>Parámetros de evaluación</u>	6
<u>2. POLITICAS DE OPERACIÓN A NIVEL ESTRATÉGICO</u>	6
<u>2.1. PLANEACIÓN</u>	6
<u>Plataforma estratégica</u>	7
<u>Plan de desarrollo y/o estratégico</u>	7
<u>Plan de gestión institucional</u>	7
<u>Plataforma estratégica por unidad funcional</u>	8
<u>Autoevaluación de la gestión</u>	8
<u>Informes y evaluación de la gestión</u>	8
<u>Compromiso con la rendición de cuentas</u>	9
<u>Venta de servicios</u>	9
<u>2.2. ASESORIA JURIDICA</u>	10
<u>2.3. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO</u>	10
<u>2.4. CONTROL INTERNO</u>	11
<u>Evaluación independiente del sistema de control interno</u>	11
<u>Auditorías internas administrativas</u>	11
<u>2.5. POLITICA DE CALIDAD</u>	12
<u>Comités especiales para una buena administración del Hospital</u>	12
<u>3. POLITICAS DE OPERACIÓN A NIVEL ASISTENCIAL</u>	13
<u>3.1. ADMISIONES</u>	13
<u>Derechos de los pacientes</u>	13
<u>Acceso</u>	13
<u>3.2. CONSULTA EXTERNA</u>	14
<u>3.3. CONSULTA PRIORITARIA</u>	14
<u>3.4. HOSPITALIZACIÓN</u>	15
<u>3.5. DIAGNOSTICO</u>	16

*Calidad a su Servicio*



**SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD**  
**MANUAL DE POLITICAS DE OPERACION**

**VERSION 2008**  
RES.069  
FECHA:11/06/08


**Código: MANPO-G-01**

**Versión: 01**

**Página: 2 de 31**

**HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA INTEGRAL E.S.E**

<u><a href="#">3.6. REHABILITACIÓN</a></u>	16
<u><a href="#">3.7. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN SALUD MENTAL</a></u>	16
<u><a href="#">4. POLITICAS DE OPERACIÓN A NIVEL ADMINISTRATIVO</a></u>	17
<u><a href="#">4.1. ADMINISTRACIÓN DE PRESUPUESTO</a></u>	17
<u><a href="#">Modificaciones presupuestales</a></u>	17
<u><a href="#">Ejecución presupuestal</a></u>	18
<u><a href="#">Normas para el registro presupuestal</a></u>	18
<u><a href="#">Informes de ejecución presupuestal</a></u>	18
<u><a href="#">4.2. CONTABILIDAD</a></u>	19
<u><a href="#">Identificación de hechos financieros, económicos y sociales</a></u>	19
<u><a href="#">Revisión, verificación y clasificación de transacciones, documentos fuentes y soportes.</a></u>	19
<u><a href="#">Medición y evaluación</a></u>	19
<u><a href="#">Registro de transacciones</a></u>	20
<u><a href="#">Revelación</a></u>	20
<u><a href="#">Requisitos y principios de contabilidad</a></u>	20
<u><a href="#">4.3. ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SUMINISTROS</a></u>	20
<u><a href="#">Adquisiciones</a></u>	20
<u><a href="#">Administración de bienes</a></u>	21
<u><a href="#">Obligatoriedad en el manejo de inventarios</a></u>	21
<u><a href="#">4.4. CONTRATACIÓN</a></u>	24
<u><a href="#">Contratos sin formalidades plenas</a></u>	24
<u><a href="#">Contratos de licitación pública o concurso de méritos</a></u>	24
<u><a href="#">4.5. ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL</a></u>	25
<u><a href="#">4.6. INFORMACIÓN Y SISTEMAS</a></u>	26
<u><a href="#">4.7. COMUNICACIÓN</a></u>	27
<u><a href="#">4.8. FACTURACIÓN</a></u>	28
<u><a href="#">4.9. SERVICIOS GENERALES</a></u>	29
<u><a href="#">5. POLITICAS DE OPERACIÓN GENERAL</a></u>	30
<u><a href="#">Responsabilidad por el ejercicio de funciones públicas</a></u>	30

	<p style="text-align: center;"><b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b> <b>MANUAL DE POLITICAS DE OPERACION</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>VERSION 2008</b> RES.069 FECHA:11/06/08</p>
<p><b>Código: MANPO-G-01</b></p>	<p><b>Versión: 01</b></p>	<p><b>Página: 3 de 31</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA INTEGRAL E.S.E</b></p>		

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. GENERALIDADES


El control a la gestión es el conjunto de componentes de control que al interrelacionarse bajo la acción de los niveles de autoridad y/o responsabilidad correspondientes, aseguran el control a la ejecución de los procesos del **HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA INTEGRAL ESE DE LERIDA TOLIMA**, orientándolo a la consecución de los resultados y servicios necesarios para el cumplimiento de su misión.

El control de gestión le permite al Hospital Especializado, construir los elementos o estándares de control necesarios para autorregular el desarrollo de las operaciones tomando como base los estándares de carácter estratégico definidos, los cuales se diseñan, adoptan e integran a la funcionalidad del modelo de operación, buscando garantizar el cumplimiento de los resultados programados.

**EI HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA INTEGRAL ESE DE LERIDA TOLIMA**, debe establecer la orientación estratégica de su accionar y los mecanismos básicos de protección de sus recursos, definiendo, diseñando y correlacionando las acciones, procedimientos, flujos de información y comunicación, tendientes a garantizar la alineación de la operación institucional con sus propósitos, permitiendo su contribución a los fines esenciales del Estado.

### 1.2 MODELO DE OPERACIÓN Y ORGANIZACIONAL

**EI HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA INTEGRAL ESE DE LERIDA TOLIMA**, como institución prestadora de servicios de salud especializados en salud mental, y adscrita al Sistema General de Seguridad Social en Salud, para el cumplimiento de su finalidad estatal adopta una gestión orientada en procesos y procedimientos, determinando los niveles de autoridad y responsabilidad a través de una organización especializada que le permita la ejecución de sus planes y programas a través de las siguientes áreas:

	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b> <b>MANUAL DE POLITICAS DE OPERACION</b>	<b>VERSION 2008</b> RES.069 FECHA:11/06/08
<b>Código: MANPO-G-01</b>	<b>Versión: 01</b>	<b>Página: 4 de 31</b>
<b>HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA INTEGRAL E.S.E</b>		

**Área de Dirección:** Desarrolla los procesos y procedimientos estratégicos y se conforma por la Junta Directiva, Gerencia, grupos asesores y comités.

**Área de Atención al Usuario:** Desarrolla su gestión a través de planes y programas, ejecutando los procesos y procedimientos misionales, programando actividades de Consulta Externa, Consulta Prioritaria, Apoyo diagnóstico y Terapéutico, Hospitalización, Diagnóstico, Tratamiento, Medicación y Rehabilitación.

**Área de Apoyo Logístico:** Desarrolla los procesos y procedimientos a través de planes y programas que se ejecutan por las áreas Financiera, Desarrollo del Talento Humano, Suministros, Sistemas e información, transporte, mantenimiento y Servicios Generales.


### 1.3 POLITICAS DE OPERACIÓN

Establecen las guías de acción para la implementación de las estrategias de ejecución del Hospital Especializado, definiendo los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de la función, los planes, programas, proyectos y políticas de administración del riesgo previamente definidos, permitiendo prever los riesgos que inhiban el cumplimiento de los objetivos, metas y sus resultados, definiendo parámetros de medición del desempeño de los procesos y de los servidores que tienen bajo su responsabilidad la ejecución de los procesos.

Las políticas de operación estructuran los criterios para definir los flujos de trabajo requeridos por el modelo de operación, lo que permite una base fundamental para definir los controles y los indicadores requeridos para la evaluación del desempeño del Sistema de Control Interno y el cumplimiento de la gestión institucional.

#### Principios y Fundamentos

La definición de las políticas de operación facilita el cumplimiento de los principios de Economía, al dotar al Hospital Especializado de los lineamientos necesarios para que la adquisición y mantenimiento de los recursos y capacidades requeridas para su gestión, se realice de acuerdo con las políticas de austeridad y mesura en

	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b> <b>MANUAL DE POLITICAS DE OPERACION</b>	<b>VERSION 2008</b> RES.069 FECHA:11/06/08
<b>Código: MANPO-G-01</b>	<b>Versión: 01</b>	<b>Página: 5 de 31</b>
<b>HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA INTEGRAL E.S.E</b>		

el gasto público; de Eficiencia, al establecer parámetros bajo los cuales deben realizarse las actividades y tareas para la prestación de los servicios que satisfagan las necesidades de los diferentes grupos de interés, mediante un uso racional de los recursos y potencialidades institucionales; de Eficacia, al establecer las condiciones bajo las cuales debe entregarse y prestarse los servicios requeridos por sus usuarios actuales y potenciales; de Celeridad, al determinar los tiempos y condiciones necesarias para la ejecución de sus actividades y tareas en condiciones de oportunidad y calidad; de Preservación del Medio Ambiente, al tener presente en su accionar la protección de la vida y de las condiciones ambientales.

Las políticas de operación permiten definir dentro del marco de La Constitución y la Ley, las normas y su direccionamiento relativas a la operación del Hospital Especializado, en cumplimiento al principio de autorregulación; aprovechando las fortalezas, oportunidades y capacidades para garantizar el cumplimiento de sus objetivos, en desarrollo del principio de autogestión y procurando que cada funcionario disponga de los instrumentos técnicos y recursos requeridos para el desarrollo de sus capacidades y habilidades al servicio de la institución, en cumplimiento del principio del autocontrol.

### **Objetivos**

Establecer las guías de acción que direccionen la operación del Hospital Especializado, hacia la implementación de las estrategias organizacionales.


Mantener la coherencia y armonía entre las definiciones estratégicas y la operación del Hospital Especializado.

Establecer las normas administrativas necesarias que garanticen la programación, adquisición y uso de los recursos humanos, físicos, financieros, tecnológicos y de infraestructura, requeridos para el desarrollo de su objeto social.

### **Niveles de Responsabilidad**

La definición y divulgación de las políticas de operación es responsabilidad del nivel directivo; por su parte la ejecución y evaluación permanente está a cargo de todos los funcionarios del Hospital Especializado.

### **Parámetros de Evaluación**

	<p style="text-align: center;"><b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b> <b>MANUAL DE POLITICAS DE OPERACION</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>VERSION 2008</b> RES.069 FECHA:11/06/08</p>
<p><b>Código: MANPO-G-01</b></p>	<p><b>Versión: 01</b></p>	<p><b>Página: 6 de 31</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA INTEGRAL E.S.E</b></p>		

Definición en la normativa que autorregula el Sistema de Control Interno, de los procedimientos, instructivos e instrumentos que garantizan su diseño, implementación, mantenimiento y evaluación.

Coherencia de las Políticas de Operación con los lineamientos estratégicos determinados por los planes, programas, proyectos para su ejecución a través del modelo de operación por procesos y las políticas de administración de riesgos.

Inclusión de los parámetros para el despliegue de los procesos, la definición de controles en la operación y la definición de instrumentos para la evaluación de su cumplimiento.

Compromiso del nivel directivo con su definición, divulgación, ejecución y evaluación.

Conocimiento, entendimiento y acatamiento por parte de los funcionarios de las políticas de operación.

Aplicación de las políticas de operación en todos los niveles de la gestión institucional.

Definición de acciones a realizar en caso de su incumplimiento.


Definición de parámetros para su revisión periódica y adaptación a las diferentes circunstancias de tiempo y lugar que puedan presentarse en la institución.

## **2. POLITICAS DE OPERACIÓN A NIVEL ESTRATÉGICO.**

### **2.1 PLANEACIÓN**

Se debe cumplir por parte del nivel directivo, con la etapa de planeación, que de conformidad a unos principios organizacionales, se reformulen, aprueben, ejecuten y evalúen los diferentes instrumentos de planificación que garanticen el desarrollo integral del Hospital Especializado y del cumplimiento de sus objetivos.

#### **Plataforma Estratégica**

	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b> <b>MANUAL DE POLITICAS DE OPERACION</b>	<b>VERSION 2008</b> RES.069 FECHA:11/06/08
<b>Código: MANPO-G-01</b>	<b>Versión: 01</b>	<b>Página: 7 de 31</b>
<b>HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA INTEGRAL E.S.E</b>		

Cada cuatro (4) años o cuando las condiciones del entorno varíen en forma relevante que puedan afectar el cumplimiento de su razón social o el alcance de sus objetivos institucionales, se debe adelantar las actividades necesarias que permitan replantear la misión, visión y valores del Hospital Especializado.

### **Plan de Desarrollo y/o estratégico**

El plan de desarrollo se debe elaborar **anualmente** de acuerdo al artículo 24 del Decreto 1876 de 1994, sin detrimento a proyectar metas a corto, mediano y largo plazo, con el fin de garantizar el uso eficiente de los recursos y el desempeño adecuado de las funciones del Hospital Especializado en cumplimiento de su cometido estatal y en concordancia con la Ley 152 de 1992 y los planes de desarrollo de los niveles Departamental y Municipal.


El plan de desarrollo estará conformado por un diagnóstico, por una parte general de carácter estratégico que determine las amenazas, debilidades, oportunidades y fortalezas y las necesidades de mejoramiento de cada área organizacional, complementado por un plan de gestión institucional, por un plan de inversiones a mediano y corto plazo y por un plan de acción proyectado a un año

### **Plan de Gestión Institucional**

El cumplimiento al Decreto 357 de 2008, emanado del Ministerio de la Protección social, el gerente del Hospital Especializado, debe presentar su plan de gestión debidamente aprobado por la Junta Directiva, el cual deberá contener, como mínimo, las metas de gestión y resultados relacionados con producción y mejoramiento en la calidad de la prestación de servicios, sostenibilidad financiera y eficiencia en el uso de recursos, así como las metas y compromisos incluidos en convenios suscritos con la Nación o la entidad territorial correspondiente si los hubiere, debidamente cuantificados. El plan de gestión deberá corresponder a los planes estratégicos, funcionales, operativos y de desarrollo de la empresa y abarcar el periodo para el cual fue elegido el Gerente.

El plan de gestión deberá ajustarse a la metodología que" defina el Ministerio de la Protección Social".

### **Plataforma Estratégica por unidad funcional.**

	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b> <b>MANUAL DE POLITICAS DE OPERACION</b>	<b>VERSION 2008</b> RES.069 FECHA:11/06/08
<b>Código: MANPO-G-01</b>	<b>Versión: 01</b>	<b>Página: 8 de 31</b>
<b>HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA INTEGRAL E.S.E</b>		

El nivel directivo debe coordinar las acciones necesarias para que cada unidad funcional, replantee periódicamente o cuando las necesidades lo exijan su direccionamiento estratégico (Misión, visión y objetivos), ajustados al direccionamiento global del Hospital y de conformidad a las estrategias que dan origen a la formulación de sus planes, programas y proyectos y en concordancia se elaboren anualmente su plan operativo y definan sus metas a corto plazo.

El plan operativo estará conformado por el diagnóstico de la unidad funcional y por los planes programas, proyectos y actividades a realizar en el término de un año, debiendo ser concretos en las metas y objetivos que se puedan medir y cumplir en el término programado..

Es importante que al configurar la planeación y programación de actividades, cada unidad funcional debe coordinar previamente con la gerencia la asignación de los recursos presupuestales necesarios de sus planes, programas y proyectos, para determinar su viabilidad técnica financiera.

### **Autoevaluación de la gestión.**


El gerente y el comité coordinador de control interno, debe planear conjuntamente con cada una de las áreas funcionales, la ejecución de la autoevaluación de la gestión, coordinando la realización de un cronograma que garantice su oportuna realización.

La autoevaluación de la gestión, toma como base los resultados de la medición de los indicadores estratégicos, y de gestión de los planes, programas, proyectos, procesos y procedimientos a cargos del área de desempeño correspondiente y los compara con los parámetros de desempeño fijados; como resultado de la comparación el área organizacional deberá establecer acciones de mejoramiento a implementar e incluirlas en el plan de mejoramiento funcional.

### **Informes y evaluación de la Gestión**

De conformidad a los artículos 6º y 7º del Decreto 357 de 2008 del Ministerio de la Protección Social, el Gerente del Hospital Especializado, deberá presentar a la Junta directiva, informes semestrales sobre el cumplimiento del plan de gestión, así:



	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b> <b>MANUAL DE POLITICAS DE OPERACION</b>	<b>VERSION 2008</b> RES.069 FECHA:11/06/08
<b>Código: MANPO-G-01</b>	<b>Versión: 01</b>	<b>Página: 9 de 31</b>
<b>HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA INTEGRAL E.S.E</b>		

- a) Un informe a más tardar el 1º de marzo de cada año, con corte a 31 de Diciembre del año inmediatamente anterior.
- b) Un informe a más tardar el 1º de Agosto de cada año, con corte al 30 de Junio del mismo año.

Los informes de gestión deben contener la información sobre el cumplimiento de las metas y resultados para el respectivo periodo de acuerdo con el plan de gestión aprobado.

Dentro los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación del informe de gestión por parte del Gerente, la Junta directiva de manera ordinaria evaluará el cumplimiento del plan de gestión respectivo.


#### **Compromiso con la Rendición de Cuentas.**

El Hospital Especializado se compromete a cumplir con la rendición de cuentas e informes de gestión y resultados, en los plazos y forma establecidos por los organismos de vigilancia y control, por los órganos de dirección y administración del orden departamental y nacional, y con la información requerida por la ciudadanía y los diferentes grupos de interés.

#### **Asesoría a la Junta Directiva por parte de los Coordinadores de Áreas Funcionales**

Los coordinadores de las unidades funcionales y/o funcionarios responsables de un proceso, de acuerdo a su nivel de competencia y a su grado de compromisos con la elaboración de proyectos y con la agenda de trabajo de la Junta Directiva, deben preparar los conceptos y documentos técnicos que sean necesarios como insumo básico para el proceso de análisis y evaluación de las conveniencias e inconveniencias, las bondades y beneficios de los asuntos sometidos a su discusión y aprobación y a entregar los informes sobre solicitudes específicas que le haga la Junta; así mismo los funcionarios del Hospital deben asesorar y orientar a la Junta Directiva en la adopción de políticas y en la toma de decisiones que se relacionen con el mejoramiento de los procesos de atención a los clientes y demás grupos de interés..

#### **Venta de Servicios.**

	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b> <b>MANUAL DE POLITICAS DE OPERACION</b>	<b>VERSION 2008</b> RES.069 FECHA:11/06/08
<b>Código: MANPO-G-01</b>	<b>Versión: 01</b>	<b>Página: 10 de 31</b>
<b>HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA INTEGRAL E.S.E</b>		

La celebración de contratos de venta de servicios de salud se registrará por el Estatuto de Contratación expedido por la Junta Directiva.

Las tarifas para la contratación de venta de servicio para la atención de población pobre no cubierta con subsidios a la demanda, para la atención de población afiliada a los regimenes subsidiado y contributivo tendrá como base las tarifas vigentes del SOAT y/o las del ISS, más el margen de rentabilidad que pueda lograr, sin detrimento de tomar como referencia el estudio de costos de que disponga el Hospital Especializado. Cuando se trate de venta de servicios a particulares y entidades de régimen especial, la tarifa podrá ser la que arroje el estudio de costos ajustado a los precios del mercado.


## **2.2 ASESORIA JURIDICA**

La asesoría jurídica del Hospital Especializado, se realizará a través de un contratista con dedicación de tiempo parcial, que posea título profesional en derecho, con conocimientos esenciales en derecho administrativo, laboral y en normatividad del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

La asesoría jurídica debe planificar su trabajo, con el fin de representar judicial y extrajudicialmente al Hospital Especializado, en los procesos judiciales o administrativos que se adelante, organizando, ejecutando y controlando los mecanismos de seguimiento para asegurar la defensa integral del Hospital y para asesorar y capacitar al representante legal, a los directivos y a los funcionarios en los aspectos que requiera la aplicación de conocimientos jurídicos, orientando las actuaciones del Hospital hacia el riguroso cumplimiento de su ordenamiento jurídico en los procesos laborales, contractuales, administrativos y judiciales.

## **2.3 ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS**

La gerencia y el Comité de Coordinación de Control Interno, teniendo en cuenta la diversidad y particularidad del Hospital Especializado en cuanto a funciones, estructura, manejo presupuestal, contacto con la ciudadanía y el carácter de su compromiso social entre otros, debe establecer las etapas para identificar o precisar las áreas, los procesos, los procedimientos, las instancias y controles dentro de los cuales puede actuarse e incurrirse en riesgos que atentan contra la buena gestión y la obtención de resultados para tener un adecuado manejo del riesgo.

	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b> <b>MANUAL DE POLITICAS DE OPERACION</b>	<b>VERSION 2008</b> RES.069 FECHA:11/06/08
<b>Código: MANPO-G-01</b>	<b>Versión: 01</b>	<b>Página: 11 de 31</b>
<b>HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA INTEGRAL E.S.E</b>		

Para ello se integran cinco Elementos de Control: el Contexto Estratégico que permite establecer los factores internos y externos que generan posibles situaciones de riesgo; La Identificación de Riesgos que define las causas (factores internos o externos) y efectos de las situaciones de riesgo; el Análisis de Riesgos que aporta su probabilidad de ocurrencia; La Valoración de Riesgos para medir la exposición del Hospital Especializado a los impactos del riesgo. Todos estos elementos conducen a la definición de criterios base a la formulación del estándar de control que se consolida en las Políticas de Administración de Riesgos y en la elaboración del mapa de riesgos, planes de mejoramiento y planes de monitoreo a su ejecución.


## **2.4 CONTROL INTERNO**

La Gerente y su Equipo Directivo expresan su compromiso con el diseño, implementación, seguimiento y evaluación del Sistema de Control Interno que se adopta para el Hospital Especializado, conforme al Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005, adoptado por el Decreto 1599 de 2005 y convoca a los demás niveles directivos y a todos los servidores públicos, a poner en marcha los métodos y procedimientos necesarios para que el Control Interno establecido en la Ley 87 de 1993, se convierta en un medio efectivo para el cumplimiento de la Misión y los objetivos institucionales del Hospital Especializado.

### **Evaluación independiente del sistema de Control Interno**

La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces en el Hospital Especializado, es la responsable de realizar la evaluación independiente del Sistema de Control Interno y de proponer las recomendaciones y sugerencias que contribuyan a su mejoramiento y optimización.

Se debe evaluar el sistema de Control Interno en forma independiente a la administración del Hospital, como mínimo una vez al año, tomando como base el cumplimiento de los objetivos, principios y fundamentos del Sistema de Control Interno, la existencia de los diferentes subsistemas, componentes y elementos, comprobando la efectividad de cada uno de ellos y su interacción para apoyar el cumplimiento de los objetivos institucionales y rendir el informe ejecutivo anual al Consejo Asesor del gobierno Nacional en Materia de Control Interno.

	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b> <b>MANUAL DE POLITICAS DE OPERACION</b>	<b>VERSION 2008</b> RES.069 FECHA:11/06/08
<b>Código: MANPO-G-01</b>	<b>Versión: 01</b>	<b>Página: 12 de 31</b>
<b>HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA INTEGRAL E.S.E</b>		

### **Auditorias internas administrativas.**

Es responsabilidad de la Oficina de Control Interno o de quien haga sus veces en el Hospital Especializado, realizar auditorias administrativas, como herramienta de retroalimentación del Sistema de Control Interno, que profundiza su examen en las debilidades y deficiencias de Control, así como el desvío de los avances de las metas y objetivos trazados en la operación del Hospital Especializado, estableciendo posibles deficiencias, irregularidades, errores o riesgos de pérdida de recursos y bienes en su funcionalidad y formulando las recomendaciones de ajustes o mejoramiento de los procesos.

### **2.5 POLITICA DE CALIDAD**

Nuestra **POLITICA DE CALIDAD** esta enfocada en satisfacer a nuestros usuarios, con colaboradores caracterizados por su idoneidad y competencia, basándose en una actitud de servicio caracterizada por:

**COMPROMISO** Institucional, con el usuario, su familia y la comunidad,

**RESPECTO** a su privacidad, confidencialidad, al trato digno y respetuoso,

**LEALTAD** a los valores y principios,

**RESPONSABILIDAD** en el actuar diario,


**TOLERANCIA** a nuestros semejantes usuarios y compañeros,

**JUSTICIA, HONESTIDAD Y ETICA** a la vocación de mi servicio,

Con una orientación de un Modelo de Salud Comunitario enfocada en una filosofía de Calidad y Mejoramiento continuo centrado en el usuario

### **Comités Especiales para una buena administración en el Hospital Especializado**

El Hospital Especializado, en cumplimiento de la función pública que le es inherente, por sus funciones y responsabilidades como Empresa Social del Estado, debe integrar, replantear y operativizar los siguientes Comités, los cuales

	<p style="text-align: center;"><b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b> <b>MANUAL DE POLITICAS DE OPERACION</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>VERSION 2008</b> RES.069 FECHA:11/06/08</p>
<p><b>Código: MANPO-G-01</b></p>	<p><b>Versión: 01</b></p>	<p><b>Página: 13 de 31</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA INTEGRAL E.S.E</b></p>		

contribuirán a realizar acciones de asesoría para una gestión íntegra, eficiente y transparente:

Comité de Ética Hospitalaria e institucional, Comité de Planeación y Liderazgo o de Calidad, Comité de Coordinación de Control Interno, Comité para la Administración del Código del Buen Gobierno, Comité de Vigilancia Epidemiológica e infecciones, Comité de Historias Clínicas, Comité de Farmacia, Comité de Emergencias Hospitalarias, Comité de Participación Comunitaria y Comité de Usuarios.

### **3. POLITICAS DE OPERACIÓN NIVEL ASISTENCIAL**

#### **3.1 ADMISIONES**

##### **Derechos de los pacientes**


El Hospital Especializado debe garantizar que en forma permanente su personal esté entrenado en la aplicación de la declaración de los deberes y derechos de los pacientes o en el código de ética y del buen gobierno y contar con herramientas para evaluar que estos comprenden y siguen sus directrices.

##### **Acceso**

Se debe establecer las estrategias para divulgar ampliamente la información sobre la disponibilidad de servicios, horarios de atención, profesionales, especialidades y formas de acceder a la prestación de servicio por los diferentes usuarios.

Se debe disponer de un proceso de atención del cliente desde que llega a la institución hasta su egreso y este debe ser conocido por todo el personal de atención y garantizar su adherencia.

Al ingresar un paciente al sistema de prestación de servicios, se le debe informar al paciente y/o a su familia, acerca de los aspectos concernientes a su estancia, atención y cuidado, a la información relativa a su proceso de atención así como aspectos administrativos tales como afiliación al sistema de seguridad social en salud, tarifas, copagos o cuotas moderadoras y documentación requerida para su ingreso y para su egreso.

	<p style="text-align: center;"><b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b> <b>MANUAL DE POLITICAS DE OPERACION</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>VERSION 2008</b> RES.069 FECHA:11/06/08</p>
<p><b>Código: MANPO-G-01</b></p>	<p><b>Versión: 01</b></p>	<p><b>Página: 14 de 31</b></p>
<p><b>HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA INTEGRAL E.S.E</b></p>		

Se debe planear la atención del paciente de acuerdo a las guías de práctica clínica y/o de medicina adoptadas por el Hospital Especializado, y obtener el consentimiento informado para toda clase de procedimientos médico asistencial, así mismo el registro firmado por el paciente y/o su familia, cuando decide conscientemente no someterse al procedimiento sugerido por el equipo o profesional tratante.

En la planeación de la atención del paciente, debe prevalecer, como elemento fundamental el respeto hacia el paciente, su privacidad, dignidad, aseguramiento de sus pertenencias e incluir las necesidades de cuidados, la evidencia diagnóstica de acuerdo a la sintomatología y la asesoría farmacológica para cada paciente.

Se debe evaluar permanentemente la satisfacción que se genera por la prestación de servicios por parte de los clientes y atender los reclamos, sugerencias o felicitaciones de los pacientes o sus familiares durante su proceso de atención.


### **3.2 CONSULTA EXTERNA**

La atención a los pacientes se realizará atendiendo al respeto que merece la condición de paciente, independiente de sexo, edad, religión, grupo étnico, preferencias sexuales o condición médica.

Establecer una adecuada programación de los tiempos de los profesionales y para respetar el tiempo de los pacientes, programar la agenda de asignación de citas, teniendo en cuenta los estándares de tiempo que se necesitan para la realización de cada uno de los procesos de atención, y adicionalmente analizar también, las diferencias necesarias de tiempo entre cada uno de estos.

Se contará con los mecanismos para garantizar la privacidad y dignidad del paciente durante la atención con el profesional o técnico y darle la oportunidad al paciente de ser escuchado respecto a sus inquietudes de atención.

Garantizar que en los procesos de atención o cuidados en salud a sus pacientes, así como el manejo de sus eventos adversos, están sujetas a las guías de práctica clínicas previamente definidas y que se provea por parte del profesional tratante la información básica al paciente y a su familia como resultado de su atención con un entendimiento y aceptación por parte del paciente del tratamiento y sus objetivos.

	<p style="text-align: center;"><b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b> <b>MANUAL DE POLITICAS DE OPERACION</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>VERSION 2008</b> RES.069 FECHA:11/06/08</p>
<p><b>Código: MANPO-G-01</b></p>	<p><b>Versión: 01</b></p>	<p><b>Página: 15 de 31</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA INTEGRAL E.S.E</b></p>		

### 3.3. CONSULTA PRIORITARIA

Establecer procedimientos y guías de atención para consultas médicas prioritarias psiquiátricas y para resolver situaciones de urgencias médicas con los pacientes, indicando los mecanismos de remisión de los mismos para garantizar su adecuada e integral atención.

### 3.4 HOSPITALIZACIÓN


Garantizar que el tratamiento del paciente sea ejecutado por un equipo interdisciplinario de salud mental, entrenado y con capacidad técnica y científica para cumplir con dicha función dentro de un equipo de trabajo.

Se debe planear la atención del paciente de acuerdo a las guías de práctica clínica y/o de medicina adoptadas por el Hospital Especializado, y obtener el consentimiento informado, para toda clase de procedimientos médico asistenciales, así mismo el registro firmado por el paciente y/o su familia, cuando decide conscientemente no someterse al procedimiento sugerido por el equipo o profesional tratante.

En la planeación de la atención del paciente, debe prevalecer, como elemento fundamental el respeto hacia el paciente, su privacidad, dignidad, seguridad, aseguramiento de sus pertenencias e incluir las necesidades de cuidados, la evidencia diagnóstica de acuerdo a la sintomatología y la asesoría farmacológica para cada paciente.

Es obligatorio que la revisión del plan individual de atención y sus resultados, se obtengan tomando como base la historia clínica, las cuales deben evaluarse periódicamente priorizando los casos de resultados adversos o de resultados no esperados en el curso de tratamiento.

Disponer de guías de manejo para la referencia y contrarreferencia de pacientes, con criterios explícitos, de qué casos se remiten, cuándo se remiten, por qué se remiten y dónde se remiten, requisitos para aceptar las remisiones.

	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b> <b>MANUAL DE POLITICAS DE OPERACION</b>	<b>VERSION 2008</b> RES.069 FECHA:11/06/08
<b>Código: MANPO-G-01</b>	<b>Versión: 01</b>	<b>Página: 16 de 31</b>
<b>HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA INTEGRAL E.S.E</b>		

Al egreso del paciente se debe suministrar la información al paciente y a su familia acerca de los cuidados que debe seguir una vez egrese, incluyendo información de los medicamentos y su administración y rehabilitación, si aplica.

Se deben aplicar rigurosamente las guías y protocolos de atención que garanticen la efectividad de los procesos de atención y las medidas de bioseguridad, para el paciente y los funcionarios.

Establecer limitaciones de tiempo para los procesos relacionados con el egreso del paciente, incluyendo la facturación de los servicios. Se debe garantizar asimismo la monitorización periódica del cumplimiento de estos parámetros y el diseño, aplicación y evaluación de los mecanismos correctivos, cuando se observe un patrón de comportamiento deficiente frente a los parámetros establecidos.

### **3.5 DIAGNOSTICO**

Se debe disponer de guías y protocolos de manejo que condicionen cómo y qué información es necesaria para solicitar los exámenes de diagnóstico, así como quién cuenta con autorización para solicitar dichos exámenes y para realizarlos de acuerdo a contrato de outsourcing, definiendo previamente que los resultados le sean entregados al profesional que solicitó el examen directamente, quien dejará constancia del registro en la historia clínica de los resultados y la conducta seguida por el profesional tratante, sin detrimento de informar al interesado cuándo se tendrán los resultados de los exámenes y cuál es el mecanismo para su recolección o entrega.


Se debe contar con mecanismos de comunicación con los prestadores de servicios de laboratorio o imágenes, cuando los resultados no están acompañados de una lectura, sean elaborados en letra ilegible, sin firma o sello, sin código del responsable, y sin fecha de resultados. Igualmente se debe garantizar que exista un mecanismo de asesoría y consejería en la interpretación de los resultados.

### **3.6 REHABILITACIÓN**

Las sesiones de terapia y rehabilitación deben ser ordenadas por el médico tratante con su correspondiente justificación en la historia clínica.

Durante la realización de los procedimientos se debe garantizar la total privacidad del paciente, pero logrando a su vez que el equipo interdisciplinario de rehabilitación correspondiente, pueda observar el desarrollo del mismo en cada



	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b> <b>MANUAL DE POLITICAS DE OPERACION</b>	<b>VERSION 2008</b> RES.069 FECHA:11/06/08
<b>Código: MANPO-G-01</b>	<b>Versión: 01</b>	<b>Página: 17 de 31</b>
<b>HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA INTEGRAL E.S.E</b>		

uno de sus pacientes, informando al medico tratante, durante su tratamiento o al finalizar el mismo las indicaciones o recomendaciones de continuar o no el tratamiento o aconsejar un cambio o complementación en el mismo.

### **3.7 PROMOCION Y PREVENCION EN SALUD MENTAL**

Como institución prestadora de servicios de salud mental, el hospital apoyará a los entes territoriales en las actividades necesarias que se requieran en la ejecución del plan nacional de salud pública 2007-2010 (Decreto 3039 de 2007), en lo concerniente al componente de salud mental.

Como responsabilidad propia el hospital realizará actividades de prevención en salud mental, farmacodependencia y violencia intrafamiliar, y promoverá acciones de fortalecimiento y protección de la salud mental, que conduzcan a la conformación de estilos de vida saludables, en los usuarios, familias y comunidad en general.


## **4. POLITICAS DE OPERACIÓN A NIVEL ADMINISTRATIVO**

### **4.1 ADMINISTRACIÓN DE PRESUPUESTO**

La presupuestación del Hospital Especializado, se realiza con la normatividad aplicable a las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, dándole mayor flexibilidad y agilidad a su manejo, para facilitarle de esta manera la competencia en igualdad de condiciones con las IPS privadas, dentro del marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud, de conformidad al artículo 5 del Decreto 111 de 1996.

En este sentido le son aplicables dos tipos de normas: 1. Las básicas que rigen los procesos de programación, ejecución y control en materia presupuestal, que se encuentran compiladas en el Decreto 111 de 1996 de aplicabilidad expresa a las Empresas Industriales y Comerciales del Estado. 2. Específicamente para las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, se expidió el Decreto 115 de 1996.

Para mantener la solidez financiera, El Hospital Especializado debe orientar sus políticas presupuestales al fortalecimiento y sostenibilidad de los ingresos por venta de servicios, a la austeridad y transparencia en los gastos de funcionamiento, al manejo restringido del servicio de la deuda, a priorizar las decisiones de inversión en cumplimiento a requerimientos de habilitación y

	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b> <b>MANUAL DE POLITICAS DE OPERACION</b>	<b>VERSION 2008</b> RES.069 FECHA:11/06/08
<b>Código: MANPO-G-01</b>	<b>Versión: 01</b>	<b>Página: 18 de 31</b>
<b>HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA INTEGRAL E.S.E</b>		

acreditación, a darle un manejo prudente a los excedentes de caja y propender por el mejoramiento y la modernización institucional para adecuarse a los nuevos objetivos de manejo de la información presupuestal.

### **Modificaciones presupuestales**

Los recursos que dan origen a una adición presupuestal deben ser certificados por la entidad que los origina o deben ser certificados por el Profesional Universitario del Área Financiera, si son producto de un recaudo superior al inicialmente estimado en el presupuesto.

Las reducciones deben ser certificadas por el Profesional Universitario del Área Financiera y debidamente sustentadas con documentos soportes.

Las apropiaciones del presupuesto de gastos que se trasladan deben ser certificadas por el Profesional Universitario del Área Financiera, de encontrarse libres de compromisos y de no requerirse para el funcionamiento del hospital.


### **Ejecución presupuestal**

El proceso de ejecución de un gasto específico se inicia con el diligenciamiento de la solicitud de disponibilidad presupuestal, debidamente firmado por el Ordenador del Gasto al área de presupuesto, donde se expide por parte del profesional universitario del área financiera encargada de las funciones del área de presupuesto el correspondiente certificado de disponibilidad presupuestal (CDP) y en el monto solicitado para adquirir el compromiso con cargo al presupuesto.

Para oficializar el compromiso, se debe efectuar el registro presupuestal (RP), el cual debe ser solicitado por escrito por parte del ordenador del gasto, acompañado de los soportes correspondientes, con el cual se descarga afectando el (CDP) correspondiente y la apropiación presupuestal.

### **Normas para el registro presupuestal**

Una vez seleccionado el proveedor de un bien o servicio y con base en una oferta o cotización, y antes de ejecutar el contrato, Orden de Compra, Orden de trabajo, Orden de Servicio, Nóminas, Facturas, Cuentas de Cobro, etc., que garanticen el pago efectivo de estos compromisos, se solicitará el respectivo registro presupuestal, ya que no se podrán tramitar o legalizar actos u obligaciones que se

	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b> <b>MANUAL DE POLITICAS DE OPERACION</b>	<b>VERSION 2008</b> RES.069 FECHA:11/06/08
<b>Código: MANPO-G-01</b>	<b>Versión: 01</b>	<b>Página: 19 de 31</b>
<b>HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA INTEGRAL E.S.E</b>		

configuren como hechos cumplidos, al igual que no se podrán contraer obligaciones sobre apropiaciones inexistentes, o en exceso del saldo disponible.

### **Informes de ejecución presupuestal**

El área financiera para realizar la ejecución presupuestal y control al presupuesto, efectuará el seguimiento financiero del Presupuesto General del hospital Especializado, elaborando ejecuciones presupuestales mensuales de ingresos y gastos, con sus correspondientes análisis dentro los diez (10) días hábiles siguientes al vencimiento de cada mes y elaborará el informe de cierre de presupuesto al finalizar cada vigencia fiscal.

Se debe respetar y acatar el cumplimiento de la normatividad presupuestal y contable, y se obliga a rendir los informes solicitados por los organismos de control y demás grupos de interés en forma veraz, oportuna y en la forma solicitada.

### **4.2 CONTABILIDAD**

Los procedimientos contables en el Hospital Especializado, son el conjunto de actividades que comprende desde el momento en que se genera el hecho económico, financiero o social, hasta el momento en que se obtiene, analiza, interpreta y comunica la información de carácter contable. Las actividades que conforman el procedimiento contable se realizaran así:

#### **Identificación de hechos financieros, económicos y sociales.**


Identificar la información proveniente de las áreas de gerencia, de presupuesto, rentas y cuentas por cobrar, facturación, auditoría médica, cuentas por pagar, nómina, costos, tesorería, inventarios, activos fijos y de terceros.

#### **Revisión, verificación y clasificación de transacciones de documentos fuente y soportes.**

Revisar y verificar que la información este soportada, cumpla con la normatividad legal exigida, se le haya aplicada las deducciones y retenciones de ley y clasificarla de acuerdo al Plan de Cuentas Contable, aplicables al sistema de prestación de servicios de salud Mental del Hospital Especializado.

#### **Medición y evaluación**

*Calidad a su Servicio*

	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b> <b>MANUAL DE POLITICAS DE OPERACION</b>	<b>VERSION 2008</b> RES.069 FECHA:11/06/08
<b>Código: MANPO-G-01</b>	<b>Versión: 01</b>	<b>Página: 20 de 31</b>
<b>HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA INTEGRAL E.S.E</b>		


Los hechos que den origen a transacciones contables, susceptibles de ser cuantificados monetariamente se valuarán al costo histórico y serán objeto de actualización, sin perjuicio de aplicar criterios técnicos alternativos que se requieran en la actualización y revelación. La cuantificación en términos monetarios debe hacerse utilizando como unidad de medida el peso nacional. Para los hechos que den origen a transacciones, que no sean susceptibles de ser cuantificados monetariamente se aplicará lo reglamentado por las normas técnicas.

**Registro de transacciones:**

Después de identificar, revisar, clasificar, medir y valorar los hechos financieros, económicos y sociales se procede a elaborar los comprobantes diarios de contabilidad, de ajustes de cierre, registro en libros auxiliares, libro diario, libro mayor y balances.

**Revelación:**

El Hospital debe elaborar mensual y oportunamente, su Balance General y el Estado de Actividad Financiera, Económica y Social, su Estado de Cambios en el Patrimonio y su Estado de Flujos de Efectivo. Las notas a los estados contables básicos forman parte integral de los mismos.

	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b> <b>MANUAL DE POLITICAS DE OPERACION</b>	<b>VERSION 2008</b> RES.069 FECHA:11/06/08
<b>Código: MANPO-G-01</b>	<b>Versión: 01</b>	<b>Página: 21 de 31</b>
<b>HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA INTEGRAL E.S.E</b>		

### **Requisitos y principios de la contabilidad.**

La información revelada en sus Estados Financieros Básicos, debe cumplir con los requisitos de confiabilidad, relevancia y comprensibilidad y con los principios de Gestión continuada, Registro, Devengo o Causación, Asociación, Medición, Prudencia, Período contable, Revelación, No compensación y Hechos posteriores al cierre.

### **4.3 ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SUMINISTROS.**


#### **Adquisiciones.**

El hospital Especializado debe basar sus adquisiciones anuales en un plan de compras, el cual debe establecer las necesidades por cada área funcional, previendo las actividades normales y extraordinarias y las normas relacionadas con la austeridad del gasto.

Determinar las necesidades de bienes y servicios de insumos para la prestación de servicios, gastos generales y necesidades de inversión

Las adquisiciones de bienes y servicios para el normal funcionamiento y necesidades de inversión del Hospital Especializado se realizarán teniendo en cuenta los siguientes procedimientos

- Comprar siempre productos originales
- Realizar contratos de outsourcing o proveeduría (Tercerización).
- En la medida de lo posible, exigir certificados de calidad ISO e INVIMA.
- Establecer previamente los requisitos que se van a exigir a los contratistas: experiencia, capacidad técnica, personal calificado, certificados de exclusividad, tiempos de entrega, garantía de calidad, de mantenimiento y suministros.
- Tener al menos identificados tres proveedores por cada grupo de bienes a comprar.
- Ejercer una permanente labor de supervisión y control a la ejecución de los contratos y en especial a la calidad de los bienes.
- Tener un cronograma para la ejecución y control de las adquisiciones e integrarlo a la estructura del plan de compras, para evaluar su avance permanentemente. Este cronograma debe estar sujeto a los procedimientos administrativos, presupuestales y legales vigentes.

	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b> <b>MANUAL DE POLITICAS DE OPERACION</b>	<b>VERSION 2008</b> RES.069 FECHA:11/06/08
<b>Código: MANPO-G-01</b>	<b>Versión: 01</b>	<b>Página: 22 de 31</b>
<b>HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA INTEGRAL E.S.E</b>		

## Administración de bienes

El manejo de los Bienes, Propiedad, Planta y Equipo bajo la responsabilidad del Hospital Especializado, a través de los funcionarios y los mecanismos de clasificación, valoración, identificación, registro, orden, custodia, control y conservación que se adopten en forma permanente, han de ser claros, precisos, metódicos y ajustados a la normatividad legal que se exija para la administración de bienes estatales y las adoptadas por el Hospital Especializado..

Bajo este criterio se podrá medir el grado de transparencia, organización, calidad de la gestión, eficiencia, eficacia, economía y celeridad en el desarrollo de su actividad, además de obtener la confiabilidad, y utilidad de la información contable y finalmente facilitar el control fiscal administrativo y la evaluación del cumplimiento para la toma de decisiones.

### **Obligatoriedad del Hospital y de los funcionarios en mantener inventario valorizado de los bienes en uso, custodia y/o administración.**


Las dependencias del Hospital Especializado y los empleados que tengan, usen, custodien o administren bienes muebles o inmuebles de propiedad del Hospital, deben mantener inventario valorizado de ellos, ciñéndose a las disposiciones, normas técnicas, índices, agrupaciones, codificación y reglamentación establecida en las normas de administración de bienes y las normas contables y en las providencias complementarias que sobre la materia, dicte el Hospital.

### **Bienes que deben figurar en los inventarios**

En las cuentas de inventarios correspondientes deberán figurar teniendo en cuenta los sitios de almacenamiento o de su ubicación física, los siguientes bienes:

**Bodega Principal de Almacén:** Se registran los bienes nuevos de utilización futura en desarrollo del cometido estatal de consumo y devolutivos adquiridos por el Hospital.

**Bodega reintegrados en buen estado:** Se registran los bienes devolutivos o activos fijos que estaban en servicio y fueron reintegrados o devueltos al almacén para su guarda o custodia. La característica principal de estos bienes es que se

	<p style="text-align: center;"><b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b> <b>MANUAL DE POLITICAS DE OPERACION</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>VERSION 2008</b> RES.069 FECHA:11/06/08</p>
<p><b>Código: MANPO-G-01</b></p>	<p><b>Versión: 01</b></p>	<p><b>Página: 23 de 31</b></p>
<p><b>HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA INTEGRAL E.S.E</b></p>		

encuentran en buenas condiciones y pueden ser entregados nuevamente al servicio.

**Bodega reintegrados en mal estado:** Se registran los bienes devolutivos o activos fijos que estaban en servicio y fueron reintegrados o devueltos al almacén por encontrarse en mal estado o no se pueden colocar nuevamente al servicio por figurar como obsoletos, inservibles e innecesarios al Hospital.

**Bienes devolutivos en servicio en las dependencias:** Se registran los bienes que se encuentran al servicio de los funcionarios o contratistas, prestando una función o cometido estatal para el cual fueron adquiridos. El informe de existencias físicas en servicio se debe disponer de tres formas:

- Por funcionario responsable
- Por dependencias (centro de costos o ubicación)
- Por agrupación de inventarios (clasificación contable)


**Bienes recibidos en comodato:** En el caso que haya bienes de esta naturaleza a cargo o bajo la responsabilidad de una dependencia, en depósito, préstamo, administración o custodia deberán detallarse en relación separada que se adjunta a los inventarios.

#### **Responsables por pérdida, daño, o deterioro que sufran los bienes**

Las personas que tengan, usen, administren o custodien bienes muebles o inmuebles de propiedad del Hospital Especializado, son responsables de la pérdida, daño o deterioro que sufran los bienes que se les haya asignado para el ejercicio de sus funciones, por causas diferentes al desgaste natural que sufren las cosas y bienes en servicio o inservibles no dados de baja.

**Obligación de los almacenista de rendir inventario de los bienes de consumo y devolutivos que tengan a cualquier título en almacén o depósito en las fechas indicadas.**

Los empleados públicos, almacenistas o proveedores afianzados que tienen a su cargo el uso, manejo o custodia de bienes del Hospital Especializado, rendirán inventario general de todos los elementos de consumo y devolutivos que tengan a cualquier título en sus almacenes o depósitos, con corte a 31 de Diciembre de

	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b> <b>MANUAL DE POLITICAS DE OPERACION</b>	<b>VERSION 2008</b> RES.069 FECHA:11/06/08
<b>Código: MANPO-G-01</b>	<b>Versión: 01</b>	<b>Página: 24 de 31</b>
<b>HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA INTEGRAL E.S.E</b>		

cada año y con los procedimientos actualmente establecidos o que se establezcan.

Para armonizar el impacto económico contra el patrimonio público, el Hospital Especializado, debe mantener vigentes las pólizas de seguros que amparan los bienes estatales por el valor real, cuya omisión constituye falta gravísima, sancionable con destitución, al tenor de lo dispuesto en el numeral 63 del artículo 48 de la Ley 734 de 2002, ello sin perjuicio de las acciones fiscales a que haya lugar. (Circular conjunta expedida por la Contraloría General de la Nación y la Procuraduría General de la República).

### **Ingresos o altas de almacén**

Todo ingreso o egreso de elementos que se produzca en el almacén o en cualquiera de las oficinas o dependencias del Hospital Especializado, se legalizará invariablemente por medio de una orden de alta o de baja de almacén, expedida por el Almacenista o quien haga sus veces, debidamente legalizada con la firma del ordenador del gasto o por su delegado.

### **4.4 CONTRATACIÓN**

Los contratos que realice el Hospital Especializado, se sujetaran a la cuantía de los mismos y podrán ser sin formalidades plenas cuando no excedan de 125 SMLMV y de Licitación Pública o concurso de méritos cuando se exceda este valor.


#### **Contratos sin formalidades plenas.**

Debe contratarse mediante orden previa (no necesariamente contrato clausulado) y por escrito; es decir sin formalidades.

El Ordenador del Gasto requerirá para su selección cómo mínimo de la oferta de dos (2) proponentes para preparar su estudio técnico, debiéndose tener en cuenta los precios del mercado.

Los contratos sin formalidades plenas celebrados por el Hospital Especializado, se entenderán legalizados cuando consten por escrito y estén suscritos por las partes,



	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b> <b>MANUAL DE POLITICAS DE OPERACION</b>	<b>VERSION 2008</b> RES.069 FECHA:11/06/08
<b>Código: MANPO-G-01</b>	<b>Versión: 01</b>	<b>Página: 25 de 31</b>
<b>HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA INTEGRAL E.S.E</b>		

cumpliendo la normatividad presupuestal y se hayan aprobado mediante resolución las garantías pactadas en el contrato, cuando haya lugar.

### **Contratos de Licitación pública o concurso de méritos.**

Estos contratos deben celebrarse con las formalidades plenas (minuta con cláusulas exorbitantes), garantía, registro presupuestal, pago de impuesto de timbre, si es el caso y publicación en el medio legalmente asignado.


Para el desarrollo de los procedimientos de licitación pública o concurso de méritos, la selección se basará en pliegos de condiciones o términos de referencia.

La adjudicación de la licitación o concurso de méritos, dará origen a un contrato, que se entenderán legalizado cuando hayan cumplido la totalidad de los requisitos jurídicos, administrativos, presupuestales y fiscales que se encuentren vigentes al momento de su perfeccionamiento.

Cuando el monto a contratar supere los 400 SMLMV, se requiere autorización de la junta directiva del Hospital Especializado (parágrafo del artículo 8º. del acuerdo 06 del 18 de octubre de 2005, emanado de la junta directiva del Hospital Especializado).

El Hospital Especializado, dará cumplimiento formal y real al Reglamento de Contratación Institucional, para lo cual se compromete a observar las disposiciones allí establecidas con exactitud y diligencia, de modo que la información sobre los diferentes tipos de contrataciones, condiciones y procesos precontractuales, contractuales y postcontractuales sea entregada a los interesados en forma oportuna, suficiente y equitativa y a que las decisiones para otorgar los contratos se tomen sin ninguna preferencia personal, particular o política y respetando el régimen de inhabilidades e incompatibilidades de la legislación vigente; las adjudicaciones serán debido al resultado de una selección objetiva y técnica de las propuestas participantes, conforme al objeto de las convocatorias.

Todos los Funcionarios, deberán revelar las situaciones que impliquen conflictos de interés para ellos o para el Hospital Especializado y evitarán hacer trámites, transacciones, que los beneficien directa o indirectamente, o que beneficien a los

	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b> <b>MANUAL DE POLITICAS DE OPERACION</b>	<b>VERSION 2008</b> RES.069 FECHA:11/06/08
<b>Código: MANPO-G-01</b>	<b>Versión: 01</b>	<b>Página: 26 de 31</b>
<b>HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA INTEGRAL E.S.E</b>		

usuarios y/o a terceros para acceder a determinados servicios sin cumplir con los procedimientos y protocolos pertinentes.

Los contratos cuya ejecución o cumplimiento se prolonguen en el tiempo y los demás que lo requieran, serán objeto de liquidación de común acuerdo entre las partes dentro los seis (6) meses siguientes a la terminación del respectivo contrato, determinado los ajustes, revisiones y reconocimientos a que haya lugar, pactando los acuerdos y conciliaciones que pongan fin a las divergencias que se llegaren a presentar para poderse declarar a paz y salvo.

#### **4.5 ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL**

El Hospital Especializado, dispondrá de un Manual Específico de Funciones, Requisitos Mínimos y Competencias Laborales y escala salarial, acorde, con su estructura, misión, planes y programas y grado de responsabilidad de los funcionarios, el cual debe permanecer debidamente ajustado y actualizado.

Todo el personal que se vincule a la institución debe pasar por un proceso de selección e inducción para asegurar su idoneidad y competencia.


Se evaluará en forma periódica el desempeño de los funcionarios mediante instrumentos de gestión que busquen el mejoramiento, desarrollo y la efectiva prestación de los servicios que ofrece el Hospital Especializado.

Se desarrollará programas de capacitación y reinducción para actualizar y potencializar las habilidades y destrezas de sus empleados y lograr su mayor competitividad

Desarrollará un plan anual de bienestar social e incentivos con el propósito de elevar los niveles de motivación, eficiencia, satisfacción, desarrollo y bienestar de los empleados y recompensar el desempeño excelente de los empleados y de los grupos de trabajo.

Se realizarán actividades integrales de promoción y mejoramiento de las condiciones de salud de los trabajadores y prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales

Se garantizará la disponibilidad segura y oportuna de la información que soporta la hoja de vida de los funcionarios que labora o han laborado en el Hospital Especializado.

	<p align="center"><b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b> <b>MANUAL DE POLITICAS DE OPERACION</b></p>	<p align="center"><b>VERSION 2008</b> RES.069 FECHA:11/06/08</p>
<p><b>Código: MANPO-G-01</b></p>	<p><b>Versión: 01</b></p>	<p><b>Página: 27 de 31</b></p>
<p align="center"><b>HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA INTEGRAL E.S.E</b></p>		

Se liquidará en forma oportuna, los factores salariales y prestacionales legalmente establecidos en la ley a los empleados de planta del Hospital.

#### **4.6 INFORMACIÓN Y SISTEMAS**

La administración de la información y de la red informática, será de la exclusiva responsabilidad del Ingeniero de Sistemas, que designe la gerencia para el cumplimiento de estas funciones, quien debe garantizar su manejo eficiente y eficaz, realizando backups oportunamente y mantener permanentemente instalados antivirus actualizados en los computadores se encuentren o no en red y controlar los accesos a la red mediante claves de seguridad.


Se debe garantizar la confiabilidad, oportunidad, veracidad en el registro y reporte de la información que procese internamente el Hospital Especializado, para lo cual se brindará capacitación y asesoría permanente a los diferentes usuarios de la red informática.

Ningún funcionario, está autorizado para utilizar los equipos en asuntos diferentes a la funcionalidad del Hospital Especializado, ni para instalar en sus equipos software diferente a los debidamente adquiridos y debidamente licenciados por el Hospital Especializado. Igualmente, no se permite bajar de Internet copias ilegales de software, música, juegos, así mismo cualquier material relacionado con la violación de las leyes de derechos de autor y leyes estatales.

Se debe adquirir hardware y software que respondan a las necesidades informativas del Hospital y disponer las acciones necesarias que permitan su optima utilización en la integración de la información de las diferentes áreas y procesos.

El sistema de información tienen la responsabilidad de identificar, definir internamente y registrar una serie de fallas (humanas o de sistemas de soporte) en la operación de los procesos prioritarios, los cuales su sola presencia generaran un sistema de investigación, análisis y toma de decisiones para evitar un evento adverso o una conducta punible prevenible.

Se cumplirá con la elaboración de informes, requeridos para la toma de decisiones del Hospital Especializado y para reportar la información solicitada por los

	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b> <b>MANUAL DE POLITICAS DE OPERACION</b>	<b>VERSION 2008</b> RES.069 FECHA:11/06/08
<b>Código: MANPO-G-01</b>	<b>Versión: 01</b>	<b>Página: 28 de 31</b>
<b>HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA INTEGRAL E.S.E</b>		

organismos de control, de dirección superior de los entes territoriales y demás grupos de interés en los términos y forma solicitada.

### **Confidencialidad**

El Hospital Especializado fomentará buenas prácticas del manejo ético y confidencial de la información mediante acuerdos o compromisos con los servidores públicos y contratistas, que tengan acceso a la información, sujeta a reserva, o bien aquella que no ha sido aún dada a conocer al público.

### **4.7 COMUNICACIONES**


El Hospital Especializado se compromete a aplicar una política de comunicación informativa adecuada para establecer un contacto permanente con sus grupos de interés. Así se pretende que la información llegue a sus grupos de interés de manera integral, oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable, bajo políticas efectivas de generación, manejo y circulación de la misma.

La comunicación al interior del Hospital Especializado se orientará a fortalecer el compromiso institucional, con sus pacientes, al sentido de pertenencia y al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los servidores públicos y contratistas y demás grupos de interés, creando conciencia sobre la necesidad de responder oportuna y satisfactoriamente las peticiones de los usuarios y propiciar condiciones que contribuyan a que se dé un verdadero trabajo en equipo.

El Gerente del Hospital Especializado es el único funcionario que emite las declaraciones, hace comentarios o revela información a la prensa, radio, televisión o cualquier otro medio masivo de comunicación, o por otro funcionario previa autorización expresa del mismo.

### **Compromiso con el Gobierno en Línea**

El Hospital Especializado Granja Integral ESE y su Equipo Directivo se comprometen a darle aplicación efectiva al Gobierno en Línea, mediante la implantación de las acciones necesarias para mantener actualizado su sitio web, con la más completa información sobre la marcha de la administración en cuanto a procesos, tramites y resultados de la contratación, estados financieros, concursos para proveer cargos, Plan de Desarrollo Hospitalario, avances en el cumplimiento

	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b> <b>MANUAL DE POLITICAS DE OPERACION</b>	<b>VERSION 2008</b> RES.069 FECHA:11/06/08
<b>Código: MANPO-G-01</b>	<b>Versión: 01</b>	<b>Página: 29 de 31</b>
<b>HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA INTEGRAL E.S.E</b>		

de metas y objetivos del Plan, indicadores de calidad y de gestión, informes de gestión, servicios que la entidad presta a la ciudadanía y los requisitos necesarios para acceder a ellos.

#### **4.8 FACTURACIÓN**

Registrar oportunamente los diferentes contratos de venta de servicios de salud mental suscritos en el software SAHI, el cual debe ser dado a conocer inmediatamente a los diferentes usuarios de los mismos.

Garantizar el eficiente y óptimo manejo del software de facturación, para lo cual se brindará capacitación y asesoría permanente a los usuarios del mismo en el manejo de verificación de derechos, base de datos SAHI, CISALBA, SIGA y consultas manteniendo actualizados oportunamente tarifas, productos y servicios.

Llevar un registro de las glosas formuladas, y responderlas oportuna y adecuadamente, coordinando actividades con el personal médico y demás profesionales del área de la salud.


Evaluar permanentemente la efectividad del proceso de facturación para detectar debilidades y formular los correspondientes planes de mejoramiento.

Reportar la facturación y estadísticas en forma clara y oportuna para su utilización interna en los procesos presupuestales, contables y de toma de decisiones y para la utilización de los diferentes grupos de interés externos.

#### **4.9 SERVICIOS GENERALES**

Los servicios generales de Aseo, mantenimiento, vigilancia, lavandería y alimentación se contratarán mediante outsourcing, quedando su supervisión e Interventoría a cargo del funcionario que ejerza el cargo de profesional universitario coordinador del área de Talento Humano.

Para la suscribir estos contratos el Hospital Especializado, debe establecer los criterios explícitos de delegación del servicio a contratar, asegurando que se cuente con un proceso de evaluación externa de la calidad del servicio ofrecido, de evaluación interna periódica al delegado, estableciendo previamente los

	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b> <b>MANUAL DE POLITICAS DE OPERACION</b>	<b>VERSION 2008</b> RES.069 FECHA:11/06/08
<b>Código: MANPO-G-01</b>	<b>Versión: 01</b>	<b>Página: 30 de 31</b>
<b>HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA INTEGRAL E.S.E</b>		

criterios con los cuales van a ser evaluados y disponer de mecanismos de mejoramiento continuo de la calidad de los servicios prestados por el delegado.


De conformidad al área de desempeño correspondiente se debe garantizar el cumplimiento de las siguientes políticas de operación:

Garantizar procedimientos de acuerdo a guías y protocolos para la vigilancia y seguridad del Hospital Especializado en forma permanente, para el manejo seguro del espacio físico, equipos médicos y logísticos y su mantenimiento. Estas herramientas debe garantizar el manejo seguro tanto para los trabajadores como para los clientes durante su proceso de atención y de estadía dentro de sus instalaciones.

Garantizar procesos y su adherencia para el manejo seguro de desechos líquidos, sólidos, reciclables, no reutilizables, la aplicación de un plan de manejo, almacenamiento y desecho de material peligroso o infeccioso (líquido, sólido o gaseoso), según su clasificación, determinando en lo posible su impacto ambiental y el potencial impacto de su inadecuado manejo sobre los eventos adversos en el cliente.

Aplicar un plan de manejo, clasificación, disposición, almacenamiento, distribución y control de la ropa utilizada en sus procesos de prestación de servicios.

Garantizar la aplicación de dietas terapéuticas y de un plan de manipulación de alimentos, dentro de parámetros de calidad, higiene y seguridad en los procesos de adquisición, almacenamiento y conservación de productos perecederos y no perecederos y en su preparación y distribución.

	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b> <b>MANUAL DE POLITICAS DE OPERACION</b>	<b>VERSION 2008</b> RES.069 FECHA:11/06/08
<b>Código: MANPO-G-01</b>	<b>Versión: 01</b>	<b>Página: 31 de 31</b>
<b>HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA INTEGRAL E.S.E</b>		

## 5. POLITICA DE OPERACIÓN GENERAL

### Responsabilidad por el ejercicio de funciones públicas.

Los Servidores Públicos y/o particulares bajo cualquier tipo de vinculación, que ejercen funciones públicas, son responsables por la operatividad eficiente de los procesos, actividades y tareas a su cargo; por la supervisión continua a la eficacia de los controles integrados. Así mismo, por desarrollar la autoevaluación permanente a los resultados de su labor y propender por el mejoramiento continuo, como parte del cumplimiento de las metas previstas por la dependencia o unidad funcional a la cual pertenecen.

<b>ELABORADO POR:</b> ORLANDO ALFARO GALEANO Asesor Control interno	<b>REVISADO POR:</b> MELIDA RIOS RIOS Gerente	<b>APROBADO POR:</b> MELIDA RIOS RIOS Gerente
<b>FIRMA:</b>	<b>FIRMA:</b>	<b>FIRMA:</b>
<b>FECHA:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>FECHA:</b>