

CONTROL DE CAMBIOS		
Descripción del cambio	Fecha de cambio	Versión creada
Se modifica la plataforma estratégica de la ese Alejandro Próspero Reverend actualizando su organigrama	26/abril/2022	26/abril/2022
Se codifica el Manual de la plataforma estratégica de la ESE y se adiciona el mapa de procesos	21/septiembre/2022	001/21/septiembre/2022
Se modifica la plataforma estratégica de la ESE, actualización de la MISIÓN Y VISIÓN	05/Marzo/2024	002/05/Marzo/2024
Se modifica la plataforma estratégica de la ESE, actualización de la VALORES Y PRINCIPIOS	31/Julio/2024	003/31/Julio/2024
Se modifica imagen del mapa de procesos, se agrega al proceso misional el macro proceso de Convenios con los subprocesos de: Docencia – Servicio y Convenios Interadministrativos, se agregan políticas aprobadas, se modifica el nombre del Macroproceso de “calidad”, se agrega el proceso de “Aseguramiento” y el proceso de “estadísticas vitales” y en servicios ambulatorios se adiciona el servicios de “medicina interna” y Nutrición y Dieta	02/ Diciembre/2024	004 /02/Diciembre/2024

Misión

Brindar atención en salud a la población D.T.C.H. de Santa Marta, con énfasis en cuidado primario, con enfoque diferencial e inclusivo, respaldado por un equipo humano enfocado en la seguridad del paciente, calidad y humanización del servicio, así mismo, contribuir en la formación del Talento Humano en el área de la salud.

Visión

En el año 2028 seremos una entidad líder en la atención primaria en salud con enfoque familiar y comunitario en el D.T.C.H. de Santa Marta a través de la ejecución de programas y convenios interadministrativos, competitivos en servicios de segundo nivel y reconocidos en la formación del Talento Humano en salud, comprometidos con ser una entidad autosostenible.

Valores

- 1. Respeto:** Valor que permite al ser humano reconocer, aceptar, apreciar y valorar las cualidades del prójimo y sus derechos. Es decir, el respeto es el reconocimiento del valor propio y de los derechos del individuo y de la sociedad.
- 2. Transparencia:** Es la comunicación abierta permanente, que implique al paciente/ciudadano con los prestadores del servicio, hacerlo responsable como individuo informado de su autocuidado y participe en la búsqueda de la mejora continua en el sistema de salud.
- 3. Calidez Humana:** Ser entrañablemente humano hace más feliz al hombre. La calidez está teñida de cordialidad, simpatía, buen humor, optimismo, amabilidad, alegría y cariño. No la puede proporcionar la tecnología, por avanzada que sea. El lenguaje del corazón precisa de la presencia de los seres humanos y no de la virtualidad, aunque esté tan valorada en nuestros días. Por eso, la calidez humana es un regalo compartido
- 4. Responsabilidad Social:** Compromiso voluntario y explícito que las organizaciones asumen frente a las expectativas y acciones concertadas que se generan con las partes interesadas, en materia de desarrollo humano integral; ésta permite a las organizaciones asegurar el crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ambiental, partiendo del cumplimiento de las disposiciones legales.
- 5. Integridad:** la integridad laboral como un valor propio de todos los involucrados, el cual les permite actuar en relación a sus valores y de acuerdo a los principios establecidos en la cultura organizacional. Es decir, la integridad laboral es el cúmulo de valores como lo son: El respeto, La honestidad, El compromiso, La solidaridad, La justicia y La responsabilidad.
- 6. Trabajo en Equipo:** El trabajo en equipo es un proceso en el cual diferentes representantes de varias disciplinas comparten experiencias, conocimientos y habilidades para mejorar la prestación de los servicios.

Principios

- 1. Eficacia:** Ser eficaz es hacer lo que se debe hacer para lograr los objetivos buscados. Se trata de determinar, entre todos los rumbos posibles, cuál se va a buscar, y de orientar los medios para alcanzar resultados. Ser eficaz en el negocio implica

direccionar los esfuerzos hacia metas que tengan sentido y que ayuden a la supervivencia y crecimiento de la empresa

2. **Humanización:** La humanización de la salud tiene un referente ético y moral, por cuanto su reflexión está enfocada desde sus valores y principios a buscar el bien supremo y a evitar cualquier clase de daño al ser humano. Preservar la vida humana, cuidar la salud, respetar a la persona, su dignidad y sus derechos son principios éticos.
3. **Transparencia:** es la cualidad de un gobierno, empresa, organización o persona de ser abierta en la divulgación de información, normas, planes, procesos y acciones. Como regla general, los funcionarios públicos, empleados públicos, gerentes y directores de empresas y organizaciones, y las juntas directivas tienen la obligación de actuar de manera visible, predecible y comprensible en la promoción de la participación y la rendición de cuentas.
4. **Responsabilidad:** La Responsabilidad Social Empresarial se define como el compromiso que asumen las empresas hacia la sociedad en beneficio del desarrollo sostenible, es decir, es el equilibrio entre el crecimiento económico y el bienestar social. Para Bateman y Snell (2005), "la empresa socialmente responsable maximiza los efectos positivos sobre la sociedad y minimiza sus efectos negativos.
5. **Igualdad:** Es el trato idéntico que un organismo, estado, empresa, asociación, grupo o individuo le brinda a las personas sin que medie ningún tipo de reparo por la raza, sexo, clase social u otra circunstancia plausible de diferencia o para hacerlo más práctico, es la ausencia de cualquier tipo de discriminación. El derecho a la igualdad es aquel derecho inherente que tienen todos los seres humanos a ser reconocidos como iguales ante la ley y de disfrutar de todos los demás derechos otorgados de manera incondicional, es decir, sin discriminación por motivos de nacionalidad, raza, creencias o cualquier otro motivo.
6. **Buena fe:** La buena fe es un principio general del derecho, consistente en el estado mental de honradez, de convicción en cuanto a la verdad o exactitud de un asunto, hecho u opinión, o la rectitud de una conducta. Exige una conducta recta u honesta en relación con las partes interesadas en un acto, contrato o proceso.

Objetivos estratégicos

1. Mejorar la calidad en la prestación de servicios de salud.
2. Lograr el equilibrio financiero.
3. Consolidar el sistema integrado de información para soportar la gestión de la entidad.
4. Fortalecer la gestión jurídica de la entidad.

Políticas de la ESE

- 1. Política de Calidad:** En la ESE Alejandro Próspero Reverend nos comprometemos a mejorar el cumplimiento del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad, rediseñando los procesos institucionales, con la participación de los usuarios internos y externos.
- 2. Política de seguridad del paciente:** En la ESE Alejandro Próspero Reverend nos comprometemos a trabajar por la seguridad del paciente, para minimizar la ocurrencia de incidentes y/o eventos adversos en la prestación de los servicios de salud.
- 3. Política de integridad:** En la ESE Alejandro Prospero Reverend nos comprometemos a fortalecer la confianza con las partes interesadas, a través de la implementación de los valores establecidos en el código de integridad, con el propósito de garantizar el actuar honesto, ético y profesional de todos los colaboradores de la institución.
- 4. Política a prevención y atención del acoso laboral y sexual, violencia basada en género contra la mujer y personal LGBTIQ+:** En la ESE Alejandro Próspero Reverend nos comprometemos a trabajar por prevenir las conductas de acoso laboral y a defender el derecho de todos(as) los(as) trabajadores(as) para ser tratados con dignidad en sus puestos o áreas de trabajo, de manera que se integre la prevención de estas conductas en el sistema de gestión.
- 5. Política de preparación, prevención y respuesta ante emergencias:** En la ESE Alejandro Prospero Reverend nos comprometemos a asegurar la respuesta oportuna, adecuada y con enfoque preventivo de todo el personal ante una emergencia propia, de manera que se logre minimizar el riesgo y los efectos negativos para las personas, el medio ambiente, los bienes muebles e inmuebles y a la comunidad en general.
- 6. Política general de seguridad vial en la E.S.E. Alejandro Prospero Reverend:** En la ESE Alejandro Prospero Reverend nos comprometemos a velar por el funcionamiento y, mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos; cumplir con los requisitos normativos legales aplicables en temas relacionados en la seguridad vial y, realizar campañas y estrategias de PYP que sirvan para tener comportamientos seguros al momento de conducir en las vías.
- 7. Política de prevención del consumo de alcohol, tabaco y otras sustancias psicoactivas:** Consientes de la importancia de establecer una política para reducir el consumo de alcohol, tabaco y otras sustancias psicoactivas, En la ESE Alejandro Prospero Reverend, asumimos una posición de prevención de la enfermedad y promoción de la salud a través de la generación de hábitos de vida saludables, cuyo principal objetivo es promover el bienestar laboral de los trabajadores.
- 8. Política de Humanización:** En la ESE Alejandro Prospero Reverend, nos comprometemos a brindar una atención integral al usuario interno y externo y, sus familias, que comprende garantizar una atención accesible y equitativa de los servicios que requieran de manera oportuna, con el fin de minimizar riesgos que afecte su salud o vida.
- 9. Política de seguridad y privacidad de la información:** En la ESE Alejandro Prospero Reverend, nos comprometemos a optimizar la gestión pública y la prestación de servicios mediante el uso eficiente de tecnologías de la información y comunicación (TIC). En un entorno donde la información se convierte en un activo crítico, es esencial implementar medidas robustas que aseguren la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos, protegiendo así tanto la información personal de los pacientes como los datos administrativos de la institución.

Mapa de procesos



Debido a la misionalidad de la ESE la cual es brindar atención en salud al DTCH de Santa Marta con énfasis en cuidado primario, con enfoque diferencial e inclusivo, respaldado por un equipo humano enfocado en la seguridad del paciente, calidad y humanización del servicio, así mismo, contribuir en la formación del Talento Humano en el área de la salud. Se diseña un mapa de procesos funcional, donde los macro procesos ESTRATÉGICOS, MISIONALES, DE APOYO Y DE EVALUACIÓN van dirigidos a satisfacer las necesidades de servicio con las que ingresan nuestros usuarios y familiares, fortaleciendo el servicio con trece (13) macro procesos y cuarenta y siete (47) macro procesos descritos en el mapa de procesos de la siguiente manera:

- **Procesos Estratégicos:** Relaciona aquellos procesos que orientan y ofrecen la principal directriz por medio de los documentos estratégicos al funcionamiento y cumplimiento de logros y metas de la E.S.E. Alejandro Próspero Reverend (Color Azul turquí).
- **Procesos Misionales:** Interrelaciona los procesos que ejecutan las actividades relacionada con la misionalidad de la ESE "Prestar servicios de salud" (Color Azul).
- **Procesos de Apoyo:** Agrupa a los procesos encargados de proveer los recursos necesarios para el desarrollo de los demás procesos de la E.S.E Alejandro Próspero Reverend (Color Amarillo).
- **Proceso de Evaluación:** Son los procesos encargados de ejercer control y seguimiento permanente sobre el desarrollo de todos los procesos de la E.S.E. Alejandro Próspero Reverend (Color Azul Claro).

Procesos estratégicos

Gerencia

Planeación

- Planeación estratégica
- Comunicaciones y Prensa

Jurídica

- Defensa y representación judicial
- Contratación
- Control Interno Disciplinario

Procesos Misionales

Servicios ambulatorios

- Consultas: Medicina general, Odontología general, Enfermería, Psicología, Optometría, Pediatría, Ginecología, medicina interna y, Nutrición y Dieta
- Atención de la Ruta de Promoción y Mantenimiento de la Salud
- Atención de la Ruta Materno Perinatal
- Atención en la Ruta de Atención de Grupos Especiales

Servicio intrahospitalario

- Hospitalización
- Urgencias
- Transporte asistencial básico TAB

Apoyo diagnóstico y terapéutico

- Servicio farmacéutico
- Imágenes diagnósticas: Rayos x, Ecografías
- Laboratorio citologías cérvico-uterinas
- Laboratorio clínico
- Terapia respiratoria

Sistema de información y Atención al usuario

- Información y orientación
- Asociación de Usuarios
- Gestión de PQRS
- Aseguramiento

Convenios

- Docencia – Servicio
- Convenios Interadministrativos

Vigilancia epidemiológica

- Estadísticas Vitales

Procesos de apoyo

Administración de recursos financieros

- Contabilidad
- Costos
- Facturación y cartera
- Presupuesto
- Pagos

Apoyo administrativo y logístico

- Mantenimiento
- Servicios Generales
- Vigilancia
- Parque Automotor
- Almacén
- Gestión documental
- Administración del talento humano
- Sistema de información y telecomunicaciones
- Gestión ambiental
- Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo

Procesos de evaluación

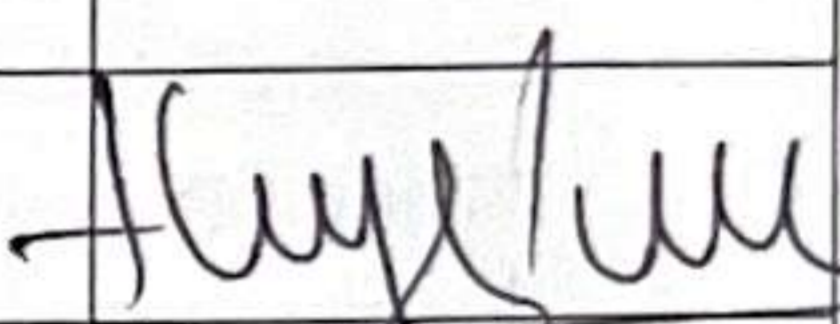
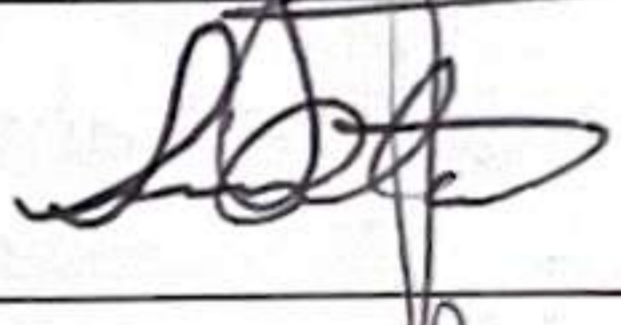
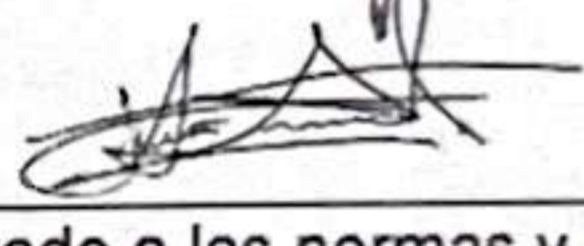
Calidad

- Programa de auditoría para el mejoramiento de la calidad (PAMEC)

- Habilitación en plataforma REPS de novedades de servicio
- Sistemas de información para la calidad

Control interno

- Relación con entes de control
- Evaluación y seguimiento
- Liderazgo estratégico
- Evaluación a la gestión del riesgo
- Enfoque hacia la prevención

	Nombre	Cargo	Firma
Aprobó	Miembros del comité de Gestión y Desempeño	Comité de Gestión y Desempeño	Resolución 405 del 2 de diciembre del 2.024
Revisó	Haroldo José Pizarro Nay	Gerente	
Revisó	Lina Fernanda Armenta R	Jefe Oficina de Planeación	
Proyectó	Juan Manuel Serrano Ardila	Apoyo profesional Oficina de Planeación	
Las arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y/o técnicas vigentes, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma.			