

	MANUAL		
			FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
	POLITICAS INSTITUCIONALES		CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 1 de 70

MANUAL DE POLITICAS INSTITUCIONALES

2019

	MANUAL	
		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
	POLITICAS INSTITUCIONALES	VERSIÓN: 13
		CÓDIGO: GD-SGI-M-002
		PAGINA: 2 de 70

CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN.....	3
2	PRESENTACIÓN	4
2.1	OBJETIVOS.....	4
2.1.1	OBJETIVO GENERAL	4
2.1.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
2.2	ALCANCE.....	4
2.3	DEFINICIONES	4
3	CONTENIDO	5
3.1	EXELENIA ORGANIZACIONAL.....	9
3.1.1	POLÍTICA DE CALIDAD	9
3.1.2	POLITICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.....	12
3.1.3	POLITICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE	21
3.1.4	POLITICA DE HUMANIZACIÓN.....	23
3.1.5	POLITICA DE GESTION DE LA TECNOLOGIA.....	25
3.1.6	POLITICA DE GESTIÓN DEL RIESGO	28
3.1.7	POLITICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	32
3.2	DOCENCIA E INVESTIGACIÓN	35
3.2.1	POLITICA DE EDUCACIÓN CONTINUADA	35
3.3	CULTURA NANDITO	37
3.3.1	POLITICA DE RESPONSABILIDAD Y AMBIENTAL	37
3.3.2	POLITICA MIPG	39
4.	EVALUACION	66
5.	ANEXOS.....	66
6.	CUADRO DE CONTROL DE RESPONSABILIDADES	66
7.	CONTROL DE CAMBIOS.....	67

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 3 de 70

1 INTRODUCCIÓN

La ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO, reúne en el presente documento las Políticas Institucionales, las cuales establecen los criterios gerenciales de acción que contribuyen al logro de los objetivos y facilitan la implementación de las estrategias, aportando al logro de la visión y misión de la organización.

De acuerdo con lo anterior, las políticas enmarcan el enunciado, los compromisos, indicadores y excepciones, y deberán desplegarse en los niveles jerárquicos a fin de asegurar la comprensión y participación de los colaboradores; permitiendo al personal operativo tomar decisiones firmes y adecuadas con la alineación al Direccionamiento Estratégico de la institución para el logro de los resultados esperados según la Misión y objetivos estratégicos.

Producto de los cambios normativos establecidos en el marco del Decreto 1499 el 11 de septiembre de 2017 con la implementación del nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, las políticas institucionales contempladas en la Plataforma Estratégica del Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo, se hace necesario la actualización de las políticas institucionales para facilitar en los colaboradores su nivel de su interiorización, conocimiento e implementación de las mismas. De acuerdo con lo anterior, con el objetivo de simplificar y lograr una mayor efectividad, en reunión del comité de Planeación y Gestión y de manera conjunta con los miembros de la Junta Directiva se propuso integrar las políticas obteniendo un total de diez.

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
			FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 4 de 70
	POLITICAS INSTITUCIONALES		

2 PRESENTACIÓN

2.1 OBJETIVOS

2.1.1 OBJETIVO GENERAL

Compilar las políticas institucionales que orienten la gestión de la ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO en lineamientos específicos, enfocados al cumplimiento de misión y visión organizacional.

2.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Definir los lineamientos y compromisos que orienten el actuar de los colaboradores de la institución y que permitan el logro de los objetivos y metas estratégicas.

Precisar los indicadores que permitan medir el cumplimiento de los compromisos enmarcados en las políticas.

Desplegar a todos los colaboradores de la organización el manual de políticas adoptado por la alta Gerencia, a fin de que sea interiorizado y aplicado en el quehacer diario institucional.

2.2 ALCANCE

El presente manual aplica a todos los colaboradores de la ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO, en sus diferentes niveles jerárquicos.

2.3 DEFINICIONES

POLITICA: La política empresarial es una de las vías para hacer operativa la estrategia. Suponen un compromiso de la empresa; al desplegarla a través de los niveles jerárquicos de la empresa, se refuerza el compromiso y la participación del personal.

COMPROMISO: Es el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella. Por tanto, involucramiento en el trabajo significa identificarse y comprometerse con un trabajo específico, en tanto que el compromiso organizacional es la identificación del individuo con la organización que lo emplea.

EXCEPCIONES: Exclusión de algo que se aparta de la generalidad.

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 5 de 70

3 CONTENIDO

CUADRO RESUMEN DE INTEGRACIÓN POLÍTICAS INSTITUCIONALES

La institución contaba con 21 políticas según Plataforma Estratégica, y con la entrada en vigencia del Modelo Integrado de Planeación y Gestión “MIPG”, la organización debía estructurar y aprobar 17 políticas adicionales, obteniendo como resultado 38 Políticas, convirtiéndose en una cantidad inmanejable, ya que según estándares de Direccionamiento del manual de Acreditación, dichas políticas, se debían implementar, realizar seguimiento al cumplimiento y garantizar el conocimiento por parte de los colaboradores de la institución.

De acuerdo con lo anterior, en función de simplificar y lograr una mayor efectividad, en reunión del comité de Planeación y Gestión y de manera conjunta con los miembros de la Junta Directiva se propuso integrar las políticas obteniendo un total de diez. A continuación, se presenta el cuadro resumen, el cual explica de manera detallada la integración de dichas políticas.

#	Políticas HUHMP	Integración de las 21 políticas existentes	17 políticas MIPG	POLITICAS FINALES
1	Política de Responsabilidad Social Empresarial	Política de Responsabilidad Social Empresarial (Integra la política de Gestión Ambiental)	Planeación institucional	1. Política de Responsabilidad Social Empresarial y Ambiental
2	Política de Humanización	Política de Humanización	Integridad	2. Política de Humanización
3	Política de Seguridad del Paciente	Política de Seguridad del Paciente	Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción	3. Política de Seguridad del Paciente
4	Política de Gestión del Riesgo	Política de Gestión del Riesgo	Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos	4. Política de Gestión del Riesgo
5	Política de Gestión ambiental	Política de Calidad	Servicio al ciudadano	5. Política de Calidad

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 6 de 70

6	Política de Calidad	Política de Comunicación (Integra la política Editorial y de Actualización de página WEB)	Participación ciudadana en la gestión pública	6. Política de Seguridad y Salud en el Trabajo
7	Política de Gerencia del Ambiente Físico	Política de Seguridad y Confidencialidad de la Información y Gestión de las TIC's	Racionalización de trámites	7. Política de Prestación de Servicios
8	Política de Gestión de la Tecnología	Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (Integra la política de prevención del consumo de alcohol, tabaco y otras sustancias psicoactivas)	Gestión documental	8. Política de Gestión de la Tecnología
9	Política de Comunicación	Política de Gestión del Talento Humano	Gobierno Digital, antes Gobierno en Línea	9. Política de Educación Continuada.
10	Política de Educación Continuada	Política de Gestión Financiera	Seguridad Digital	10. Política de gestión y desempeño MIPG
11	Política de Seguridad y Confidencialidad de la Información y Gestión de las TIC's	Política de Prestación de Servicios (Integra la política de Uso Racional de Antibióticos y Prevención de Infecciones, Medicina Transfusional, IAMI Y Uso seguro de dispositivos médicos)	Defensa Jurídica	• Planeación institucional • Integridad • Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción (Integra la política de comunicación). • Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos • Servicio al ciudadano • Participación ciudadana en la gestión pública
12	Política de Seguridad y Salud en el Trabajo	Política de Gestión de la Tecnología	Gestión del conocimiento y la innovación	
13	Política de Gestión del Talento Humano	Política de Educación Continuada	Control Interno	

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 7 de 70

14	Política de Uso Racional de Antibióticos y Prevención de Infecciones		Seguimiento y evaluación del desempeño institucional	- Racionalización de trámites - Gestión documental - Gobierno Digital, antes Gobierno en Línea - Seguridad Digital (Integra la Política de Seguridad y Confidencialidad de la Información). - Defensa Jurídica - Gestión del conocimiento y la innovación - Control Interno - Seguimiento y evaluación del desempeño institucional - Gestión Presupuestal y eficiencia del gasto público (Integra la política de Gestión Financiera). - Talento Humano (Integra la política de Gestión del Talento Humano) - Mejoramiento Normativo
15	Política de IAMI		Gestión Presupuestal y eficiencia del gasto público	
16	Política de Gestión Financiera		Talento Humano	
17	Política de Prestación de Servicios		Mejoramiento Normativo	
18	Política de Uso Seguro de Dispositivos Médicos	Política de Ambiente Físico (se anula)		
19	Política Editorial y de Actualización de página WEB			
20	Política de Medicina Transfusional			
21	Política de prevención del consumo de alcohol, tabaco y otras sustancias psicoactivas			

CUADRO GUÍA PARA UBICACIÓN DE POLÍTICAS INSTITUCIONALES EN EL MANUAL

CULTURA NANDITO	¿Qué Políticas contempla?
Política de Responsabilidad Social y Ambiental	- Política de Gestión Ambiental - Política de Responsabilidad Social Empresarial
Políticas de Gestión y Desempeño MIPG	- Planeación institucional - Integridad

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 8 de 70

(Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017).	• Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción (Integra la política de comunicación). • Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos • Servicio al ciudadano • Participación ciudadana en la gestión pública • Racionalización de trámites • Gestión documental • Gobierno Digital, antes Gobierno en Línea • Seguridad Digital (Integra la Política de Seguridad y Confidencialidad de la Información). • Defensa Jurídica • Gestión del conocimiento y la innovación • Control Interno • Seguimiento y evaluación del desempeño institucional • Gestión Presupuestal y eficiencia del gasto público (Integra la política de Gestión Financiera). • Talento Humano (Integra la política de Gestión del Talento Humano). • Mejoramiento Normativo
DOCENCIA E INVESTIGACIÓN	
Política de Educación Continuada	N/A
EXELENIA ORGANIZACIONAL	
Política de Calidad	N/A
Política de Prestación de Servicios	• Política de Medicina Transfusional • Política de Uso Seguro de Dispositivos Médicos (resolución 123 de 2012). • Política de IAMI (lineamientos para el cumplimiento de la estrategia IAMI). • Política de Uso Racional de Antibióticos y Prevención de Infecciones (resolución 123 de 2012). •
Política de Seguridad del Paciente	N/A
Política de Humanización	N/A
Política de gestión de la tecnología	N/A
Política de Seguridad y Salud en el Trabajo	• Política de prevención del consumo de alcohol, tabaco y otras sustancias psicoactivas (resolución 123 de 2012). • Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (resolución 1111 del 27 de marzo de 2017- resolución 0308 del 09 marzo de 2018).

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 9 de 70

3.1 EXELENCA ORGANIZACIONAL

3.1.1 POLÍTICA DE CALIDAD

El gerente y los colaboradores de la E.S.E. Hospital Universitario “HERNANDO MONCALEANO PERDOMO”, se comprometen a generar valor agregado a sus servicios, enfocándolos a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, promoviendo acciones de mejora orientadas al cumplimiento de los estándares de excelencia y por ende incremento de la gestión, convirtiendo la ESE en una institución competitiva y de excelencia, logrando el reconocimiento en el ámbito regional y nacional.

COMPROMISOS:

-  Prestar servicios de salud integrales, centrados en el usuario y su familia, garantizando condiciones de accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia, continuidad, humanización, eficiencia, eficacia y efectividad; identificando y reduciendo los riesgos que puedan resultar de los procesos asistenciales y administrativos procurando la satisfacción del paciente y su familia.
-  Diseñar e implementar un modelo de mejoramiento continuo de calidad transversal a toda la organización, que promueva la integración sistémica de las diferentes áreas del HUHMP, permitiendo que los procesos de calidad sean efectivos y eficientes, transformen la cultura de la mejora y sea sostenible en el tiempo.
-  Identificar las necesidades y expectativas de los clientes y con base en ello diseñar y planear los procesos institucionales.
-  Propender por la mejora del nivel de calidad, haciendo el mejor esfuerzo por ser una institución competitiva y de excelencia, logrando el reconocimiento en el ámbito regional y nacional.
-  Cumplir con los lineamientos de la normatividad del sistema obligatorio de garantía de la calidad.
-  Garantizar la gestión de los recursos humanos, físicos, técnicos, locativos y financieros necesarios que apunten al mejoramiento continuo de la calidad.
-  Velar por el cumplimiento de las demás políticas institucionales que apoyen el mejoramiento de la calidad.

INDICADORES:

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 10 de 70

- **Proporción de Usuarios Satisfechos con la atención:** Número de usuarios que calificaron como satisfactoria la atención institucional /total de usuarios que respondieron la pregunta*100
- **Proporción de usuarios que recomendarían la institución a un familiar o a un amigo:** Número de usuarios que recomendarían el Hospital a un familiar o amigo / total de usuarios que respondieron la pregunta*100
- **Proporción de clientes corporativos satisfechos:** Número de clientes corporativos satisfechos la calidad del servicio / total de clientes corporativos que respondieron la pregunta*100
- **Proporción de Colaboradores Satisfechos con la calidad de vida en el trabajo:** Número de Colaboradores que respondieron afirmativamente las Preguntas 45 a 51 de la encuesta del DAFP /Total de colaboradores que respondieron la preguntas respectivas*100
- **Proporción de acciones de mejora calificadas como efectivas:** Número de acciones de mejora implementadas y calificadas como efectivas / total de acciones de mejora implementadas*100
- **Proporción de Recursos invertidos en Mejoramiento de la Calidad:** Total de pesos invertidos en Mejoramiento de la Calidad/Total del Presupuesto ejecutado* cada \$100.000
- **Proporción de atenciones institucionales oportunas (Institucional):** Número de atenciones institucionales oportunas/Total de atenciones*100
- **Proporción de aceptación de la referencia:** Total de referencias aceptadas/total de referencias solicitadas *100
- **Proporción de usuarios atendidos puntualmente:** Número de usuarios atendidos puntualmente/ total de usuarios que se evaluó la puntualidad*100 (Desagregado por consulta, apoyo diagnóstico y cirugía ambulatoria)
- **Proporción de PQR asociadas a impuntualidad:** Numero de PQR por puntualidad / total de PQR*100
- **Promedio de tiempo de la atención de urgencias de paciente clasificado como triage III:** Sumatoria del número de minutos transcurridos entre el momento en el cual el usuario solicita la atención para la consulta de urgencias clasificadas como Triage III y el momento en el cual es atendido por parte del médico / Total usuarios atendidos en consulta de urgencias de Triage III del periodo correspondiente.

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 11 de 70

- **Promedio de tiempo de la atención de urgencias en paciente clasificado como triage II:** Sumatoria del número de minutos transcurridos entre el momento en el cual el usuario solicita atención para la consulta de Urgencias clasificadas como Triage II, y el momento en el cual es atendido por parte del médico/ Total usuarios atendidos en consulta de urgencias de Triage II del periodo correspondiente.
- **Promedio de tiempo de la atención de urgencias en paciente clasificado como triage I:** Sumatoria del número de minutos transcurridos entre el momento en el cual el usuario solicita atención para la consulta de Urgencias clasificadas como Triage I, y el momento en el cual es atendido por parte del médico/ Total usuarios atendidos en consulta de urgencias de Triage I del periodo correspondiente.
- **Oportunidad en la asignación de citas de control:** Sumatoria total de los días calendario transcurridos entre la fecha en la cual el paciente solicita cita para ser atendido y la fecha para la cual es asignada la cita en el período / Número total de citas asignadas en la institución durante el mismo período
- **Oportunidad en la programación de la cirugía.**
- **Índice de eventos Adversos (Institucional):** Número de eventos Adversos/Egresos institucionales*1000
- **Proporción de usuarios satisfechos con la humanización de la atención:** Número de usuarios satisfechos con la humanización de la atención /total de usuarios que respondieron la pregunta*100
- **Proporción de PQRS asociadas a una atención deshumanizada:** Número de PQRS asociadas a una atención deshumanizada/total de PQRS*100
- **Proporción de riesgos asistenciales controlados:** número de riesgos asistenciales controlados/total de riesgos asistenciales identificados *100

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 12 de 70

3.1.2 POLITICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

La E.S.E. Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo, en cumplimiento de su misión, se compromete a promover, proteger y mejorar la salud de los usuarios, sin discriminación alguna; mejorar el acceso a los servicios de salud, brindando calidad en la atención, cubriendo las necesidades de los usuarios en un ambiente humanizado y seguro, generando eficiencia en la prestación de los servicios con el mayor rigor científico y buenas prácticas existentes. Igualmente se compromete a fijar criterios y metodologías para la creación o modificación de servicios; enmarcada en los ejes de accesibilidad, calidad y eficiencia definidos por la Política Nacional de Prestación de Servicios de Salud del Ministerio de Salud.

COMPROMISOS:

-  Prestar servicios de salud integrales, centrados en el usuario y su familia, garantizando condiciones de accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia, continuidad, humanización, eficiencia, eficacia y efectividad; identificando y reduciendo los riesgos que puedan resultar de los procesos asistenciales procurando la satisfacción del paciente y su familia.
-  Diseñar e implementar un Modelo de atención que dé respuesta a las necesidades de los usuarios con un enfoque multidisciplinario y resolutivo, de acuerdo al nivel de complejidad institucional sin desestimar el componente preventivo y de autocuidado indispensables para el mejoramiento integral de las condiciones de salud de la población.
-  Implementar actividades de prevención de las enfermedades y promoción de la salud, en las que se involucre a los clientes internos y a los usuarios y sus cuidadores.
-  Definir e implementar un Programa de Promoción de la salud y prevención de la enfermedad, bautizado como “CUIDAMOS TU FUTURO”, el cual tendrá el objetivo de mejorar la calidad de vida de los usuarios y clientes internos mediante la educación sobre estilos de vida saludable y la prevención de complicaciones de las patologías de base.
-  Alinear los procesos misionales con las políticas de promoción y prevención de la enfermedad.
-  Socializar la política en las inducciones y reinducciones de personal.
-  Establecer lineamientos y metodologías para la creación, ampliación de nuevos servicios o de los ya existentes; basados en criterios y parámetros de necesidad,

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 13 de 70

integralidad, cobertura, pertinencia, complejidad, amplitud, viabilidad financiera y sostenibilidad.



Destinar los recursos y definir responsabilidades para la aplicación de la política.



Definir y velar por el cumplimiento de los criterios de priorización, lo que se traduce en el orden de atención de los usuarios durante la prestación de los servicios asistenciales. En este orden de ideas prevalecerá como primer criterio, la condición clínica del usuario, en segunda línea de atención, se considerarán criterios de edad, riesgo, limitaciones físicas o sociales, población especial (población materno infantil) y población con enfermedades de interés en salud pública, en el siguiente orden: personas mayores de 62 años; usuarios con discapacidad física o mental.

Para efectos de la aplicación, la ESE Hospital Universitario “HERNANDO MONCALEANO PERDOMO” establece el siguiente orden de prioridad de acuerdo con las características de los siguientes servicios:



Para el servicio de urgencias, la priorización será la siguiente:

La urgencia vital será atendida inmediatamente, sin que medie ninguna clasificación ni pago, igualmente aplica a los pacientes que demanden el servicio de manera espontánea. Para los provenientes de remisión será importante la mediación del CRUE como organismo regulador de referencia y contrareferencia, teniendo en cuenta las redes de servicios que cada EPS haya dispuesto de acuerdo a su contratación y nivel de complejidad.

Para los casos de no emergencia, la atención será de acuerdo con la clasificación de triage y en los casos de igual nivel de triage se tendrá en cuenta el orden de los grupos prioritarios previamente mencionados.



Para el servicio de hospitalización, la priorización será la siguiente:

La asignación de la cama hospitalaria general será en el siguiente orden:

PRIORIDAD 1: Trasplantados, oncológicos (condición de aislamiento protector), usuarios provenientes de sala de partos, salas de cirugía y UCIS.

PRORIDAD 2: Pacientes con contratación preferencial y/o seguridad (PONAL, EJERCITO, INPEC).

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 14 de 70

PRIORIDAD 3: Pacientes que se encuentren en el servicio de urgencias, afiliados a las EAPB con las que la institución tenga contrato o acuerdo de servicio.

PRIORIDAD 4: Pacientes quirúrgicos que ingresan como ambulatorios y que requieren de una hospitalización (Cumpliendo con los requisitos fijados previamente).

PRIORIDAD 5: Pacientes que se encuentren en el servicio de urgencias, afiliados a una EAPB con las que la institución no tenga contrato o acuerdo de servicio y que no se hayan podido remitir (solo con autorización de Gerencia).



Para la Ronda Médica se tendrán en cuenta lo siguiente:

El orden de priorización de la ronda médica será según evolución clínica de los pacientes o cambios en sus ayudas diagnósticas.

Las respuestas a las interconsultas de pacientes críticos deberán ser en un tiempo no mayor a 1 hora.

El paciente hospitalizado tendrá prioridad sobre los pacientes ambulatorios para la realización de estudios de apoyo.



Para la programación de Cirugía:

El turno quirúrgico será en el siguiente orden:

- Cirugías de cualquiera de los servicios asistenciales clasificados como una emergencia o urgencia, en el siguiente orden: Urgencias, UCI, UCE, hospitalización, para lo cual se cuenta con un quirófano de urgencias.
- Cesáreas que requieran ser realizadas a maternas que tengan algún tipo de indicación clínicas, para lo cual la institución cuenta con un quirófano específico.
- Cirugías de pacientes preferenciales.
- Cirugías electivas programadas.
- Pacientes pertenecientes a los grupos prioritarios definidos por la institución.

Para clasificar una cirugía como emergente o urgente se deberán cumplir criterios clínicos tales como:

- Pacientes con heridas vasculares con inestabilidad hemodinámica (PAM <60 mmHg)
- Pacientes con ruptura o perforación de víscera, tórax o abdomen
- Pacientes que tengan pus en cavidad cerebral, toraxica o intraabdominal
- Pacientes con deterioro neurológico con indicación quirúrgica.

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 15 de 70

- Pacientes con abdomen agudo
- Lavados peritoneales
- Desbridamientos
- Fracturas abiertas
- Luxaciones
- Revisión de caderas o rodillas.



Para las Ayudas Diagnosticas:

1. Pacientes de Urgencias clasificados como Triage 1 y UCI rotulados como urgentes.
2. Pacientes de Cirugía
3. Pacientes de UCI - UCE
4. Pacientes de Urgencias clasificados como Triage 2 y 3
5. Pacientes de Hospitalización no urgentes.
6. Pacientes ambulatorios.

La toma de muestras para pacientes ambulatorios se realizará de acuerdo con el orden de llegada, sin embargo, para la atención se tendrán en cuenta los grupos prioritarios definidos por la institución.



Valores agregados adicionales:

Existirán en los servicios ambulatorios, ventanillas preferenciales para usuarias gestantes, ancianos, personas con niños en brazos y discapacitados.

Cuando las condiciones del usuario lo requieran, el personal de vigilancia o asistencial estará atento para proveer los medios necesarios (camilla o silla de ruedas) para su desplazamiento dentro de la institución. Igualmente se garantizará a los pacientes discapacitados los medios y la ayudas para el traslado o movilización entre los pisos del hospital.

IAMII

La E.S.E Hospital Universitario “HERNANDO MONCALEANO PERDOMO”, el gerente y sus colaboradores, se comprometen a cumplir con la Estrategia Institucional Amiga de la Mujer y la Infancia Integral-IAMII, a través de la promoción, protección, atención y apoyo en salud y nutrición de la población materno infantil, con enfoque en derechos y perspectiva diferencial, que garanticen la integridad, calidad y continuidad de la atención en los servicios y programas dirigidos a gestantes, madres, niños y niñas menores de seis años y adolescentes.

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 16 de 70

COMPROMISOS:

-  Mantener una Voluntad Política Institucional.
-  Garantizar una armonización conceptual y practica del personal de salud en torno a la salud y nutrición materna e infantil.
-  Garantizar el Empoderamiento de las mujeres y sus familias para el cuidado.
-  Garantizar las mejores condiciones para el nacimiento.
-  Brindar ayuda efectiva para iniciar el cuidado del recién nacido y de la puérpera.
-  Realizar promoción, protección y apoyo efectivo y afectivo en la práctica de la lactancia materna.
-  Favorecer el alojamiento conjunto al binomio madre e hija – hijo y acompañamiento permanente a los niños y niñas.
-  Realizar seguimiento sistemático al crecimiento y desarrollo de los niños y niñas
-  Garantizar entornos protectores y espacios amigables para la población materna infantil en toda la institución.
-  Garantizar una continuidad en el cuidado de la salud y nutrición materna e infantil más allá de la IPS.

MEDICINA TRANSFUSIONAL

La ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo se compromete a velar por la seguridad y pertinencia de los procesos Transfusionales a través del control de los riesgos relacionados con el antes, durante y después de la transfusión sanguínea. Para ello el hospital cuenta con un programa de seguridad del paciente que enmarca la estrategia “realizo la transfusión con seguridad y calidez”.

En este orden de ideas la Institución se traza los siguientes compromisos:

COMPROMISOS

-  Propender por el acceso equitativo y la autosuficiencia de sangre, componentes sanguíneos y hemocomponentes.

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 17 de 70

-  Conformar y velar por el desarrollo de las reuniones del comité de transfusión sanguínea, así como el cumplimiento de las acciones enmarcadas en el plan de trabajo. Lo anterior atendiendo a los lineamientos del Decreto 1571 de agosto de 1993 (Artículo 53).
-  Documentar y velar por el cumplimiento de las guías, protocolos, manuales, procesos y procedimientos enfocados a garantizar la seguridad y pertinencia de la transfusión sanguínea.
-  Garantizar el despliegue y entrenamiento del personal asistencial y de apoyo en la estrategia “realizo la transfusión con seguridad y calidez”.
-  Realizar búsqueda activa de las RAT, análisis y seguimiento a las acciones de mejora
-  Verificar la trazabilidad de los componentes sanguíneos mediante un sistema de información a fin de garantizar la seguridad Transfusional.

USO SEGURO DE DISPOSITIVOS MEDICOS

La E.S.E. Hospital Universitario “HERNANDO MONCALEANO PERDOMO”, se compromete a garantizar una atención en salud de calidad mediante la utilización de dispositivos médicos de un solo uso para prevenir los riesgos de una infección asociada a la atención en salud, vigilando la correcta utilización y siguiendo las recomendaciones de uso y reúso del fabricante.

COMPROMISOS:

- Establecer y aplicar técnicas de limpieza, desinfección y esterilización a fin de garantizar el uso seguro de dispositivos médicos reusables por la institución.
- Definir criterios de no reúso de dispositivos médicos independiente del tipo y costo de estos, para aquellos casos de pacientes con infecciones documentadas altamente contagiosas como hepatitis B, hepatitis C, VIH, Tuberculosis, infecciones por gérmenes multirresistentes y/o en casos de sepsis severa o cirugías contaminadas.
- Identificar y analizar oportunamente incidentes o eventos adversos relacionados con dispositivos médicos reusables.
- Acatar las recomendaciones de uso y reúso de dispositivos médicos de acuerdo a lo definido por el fabricante; así como el proceso de inspección técnica para valorar las

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 18 de 70

condiciones físicas, de funcionalidad y de bioseguridad de los mismos, con miras a determinar y garantizar su seguridad.

- Vigilar la correcta utilización de los dispositivos médicos de un solo uso.
- Todo insumo o dispositivo medico a reusar en la institución deberá ser aprobado por la Subgerencia Técnico-Científica, igualmente el reúso del dispositivo médico deberá estar autorizado por el fabricante y contar con los mecanismos de limpieza y desinfección y demás controles que garanticen la seguridad, integridad y funcionalidad.
- Elaborar el Manual de Uso Seguro de Dispositivos Médicos Reusables, así como velar por su cumplimiento.
- Realizar una disposición final segura de los Dispositivos Médicos que no vayan a ser reusados, lo anterior atendiendo los lineamientos de la política de Gestión Ambiental.

CONTROL Y PREVENCIÓN DE INFECCIONES ASOCIADAS A LA ATENCION EN SALUD Y RESISTENCIA ANTIMICROBIANA

La E.S.E. Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo, el Gerente y sus colaboradores, se comprometen a gestionar los recursos disponibles destinados al control, prevención de las Infecciones Asociadas a Atención en Salud y resistencia antimicrobiana, con el fin de mejorar los resultados clínicos de los pacientes con infección, minimizar los efectos adversos asociados con la utilización de antimicrobianos, reducir la aparición y diseminación de microorganismos resistentes, garantizar el uso de tratamientos costo-eficaces, vigilando el comportamiento en tiempo real de la infección intrahospitalaria.

COMPROMISOS:

1. Disponer del recurso humano el cual promueva el control, prevención de las Infecciones Asociadas a Atención en Salud y resistencia antimicrobiana.
2. Desarrollar las estrategias institucionales que le permitan al programa la implementación, seguimiento y evaluación de las medidas de prevención y control de las Infecciones Asociadas a la Atención en Salud y Resistencia a los Antimicrobianos.
3. Desarrollar programas de formación continua para el personal de salud, fortaleciendo competencias para la prevención, vigilancia, control de Infecciones Asociadas a la Atención en Salud y resistencia antimicrobiana.

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
			FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
	POLITICAS INSTITUCIONALES		PAGINA: 19 de 70

4. Diseñar e implementar un programa de uso racional de antibióticos.
5. Fortalecer el Sistema de Vigilancia de las Infecciones Asociadas a la Atención en Salud, la Resistencia a los Antimicrobianos y uso adecuado de antibióticos que contribuyan a la caracterización de estos eventos al igual que detecten oportunamente brotes y situaciones de emergencia.
6. Estimular la investigación relacionada con la prevención, vigilancia y control de IAAS, resistencia a los antimicrobianos y consumo de antimicrobianos, basados en la agenda de priorización e incorporando la gestión para apoyar el desarrollo de proyectos de investigación.

INDICADORES PRESTACIÓN DE SERVICIOS:

- **Proporción de atenciones institucionales oportunas (Institucional):** Número de atenciones institucionales oportunas/Total de atenciones*100
- **Proporción de aceptación de la referencia:** Total de referencias aceptadas/total de referencias solicitadas *100
- **Proporción de usuarios atendidos puntualmente:** Número de usuarios atendidos puntualmente/ total de usuarios que se evaluó la puntualidad*100 (Desagregado por consulta, apoyos diagnóstico y cirugía ambulatoria)
- **Proporción de PQR asociadas a impuntualidad:** Numero de PQR por puntualidad / total de PQR*100
- **Oportunidad en asignación de citas de primera vez:** Sumatoria total de los días calendario transcurridos entre la fecha en la cual el paciente solicita cita para ser atendido y la fecha para la cual es asignada la cita en el período / Número total de citas asignadas en la institución durante el mismo período
- **Oportunidad en asignación de citas de control:** Sumatoria total de los días calendario transcurridos entre la fecha en la cual el paciente solicita cita para ser atendido y la fecha para la cual es asignada la cita en el período / Número total de citas asignadas en la institución durante el mismo período.
- **Índice de eventos Adversos (Institucional):** Número de eventos Adversos/Egresos institucionales*1000

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 20 de 70

- **Proporción de usuarios satisfechos con la humanización de la atención:** Número de usuarios satisfechos con la humanización de la atención /total de usuarios que respondieron la pregunta*100
- **Proporción de PQRS asociadas a una atención deshumanizada:** Número de PQRS asociadas a una atención deshumanizada/total de PQRS*100
- **Oportunidad en respuesta a interconsulta.**
- **Promedio de tiempo de atención en consulta en urgencia.**
- **Oportunidad en la programación de la cirugía..**

INDICADORES IAMII:

- **Proporción de cumplimiento del plan de capacitación de la estrategia IAMII:** N° personas que asisten / N° personas convocadas X 100
- **Proporción de cumplimiento de los criterios de autoapreciación de la estrategia IAMII:** Número de criterios cumplidos con respecto a la autoapreciación por cada paso de la estrategia IAMII /Total de Criterios de autoapreciación de la estrategia IAMII *100
- **Proporción de usuarios que admiten haber sido informados sobre la promoción y apoyo efectivo en la alimentación del lactante y niño pequeño:** N° de usuarios que respondieron “SI” a la pregunta sobre “recibió información y apoyo efectivo con relación a la alimentación de su lactante o niño pequeño?” / total de usuarios encuestados * 100

INDICADOR MEDICINA TRANSFUSIONAL

- **Tasa de reacciones adversas a transfusiones:** Número de reacciones adversas a transfusiones de pacientes hospitalizados / Total de unidades transfundidas *100

INDICADOR USO SEGURO DE DISPOSITIVOS MEDICOS

- **Índice de casos de tecnovigilancia causados por dispositivos médicos reusables:** Número de reportes por dispositivos médicos reusables / Total de dispositivos médicos reusables utilizados

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 21 de 70

INDICADORES CONTROL Y PREVENCIÓN DE INFECCIONES ASOCIADAS A LA ATENCIÓN EN SALUD Y RESISTENCIA ANTIMICROBIANA:

- **Adherencia Guía de manejo de antibiótico::** Número de pacientes con cumplimiento del protocolo de profilaxis o guía de terapia empírica antibiótica en el período / Total de pacientes objeto de aplicación del protocolo de profilaxis antibiótica en el mismo período) * 100
- **Infección asociada a la atención en salud (IAAS):** Número de pacientes con Infección asociada a la atención en salud (IAAS) / número total de egresos en el mes * 1000

3.1.3 POLITICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

La E.S.E Hospital Universitario “HERNANDO MONCALEANO PERDOMO”, el gerente y sus colaboradores, se comprometen a fomentar la cultura de seguridad del paciente en los usuarios y clientes internos, identificando la multicausalidad de los eventos presentados, garantizando la validez de sus procesos desde la medicina basada en la evidencia, promoviendo la alianza con el paciente, su familia y el profesional de la salud, que lleve la organización a ser considerada altamente confiable por la gestión de la seguridad del paciente.

Para efectos de desarrollar y dar cumplimiento a la presente política la ESE HUHMP se compromete a:

-  Definir e implementar un Programa de Seguridad de Paciente, bautizado como “EN TUS MANOS ME SIENTO TRATADO CON SEGURIDAD Y CALIDEZ”, el cual tiene como fin, definir y adoptar barreras de seguridad, encaminadas a minimizar la ocurrencia de incidentes y eventos adversos; enmarcadas en la Guía Técnica “BUENAS PRÁCTICAS PARA LA SEGURIDAD DEL PACIENTE EN LA ATENCIÓN EN SALUD” expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social en el 2008.
-  Aplicar métodos proactivos de identificación de riesgos que permita definir una matriz de riesgos.
-  Definir y adoptar un MODELO DE ATENCIÓN, que se convierta en el hilo conductor del proceso de atención; lo anterior, con el propósito de articular el quehacer del equipo de salud y de esta manera mitigar las posibilidades de error durante la atención al usuario.
-  Sensibilizar al equipo de salud para que adopte una actitud de compromiso con la seguridad del paciente y desarrollen habilidades para la identificación temprana de riesgos y prevención de la aparición del evento adverso.

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 22 de 70

-  Realizar auditorías periódicas con enfoque de seguridad.
-  Adelantar acciones que fomenten la cultura del reporte de incidentes y eventos adversos que puedan derivarse del proceso de atención.
-  Brindar un entorno seguro con una infraestructura física limpia, cómoda, tranquila y libre de riesgos previsibles.
-  Disponer de los recursos tecnológicos requeridos para garantizar procesos asistenciales seguros.
-  Fortalecer la competencia de los colaboradores mediante un programa de educación continuada, basado en que dé respuesta a las necesidades institucionales y de la presente política.
-  Fomentar la participación del paciente y su familia en su cuidado y seguridad, con el fin que se convierta en una barrera de seguridad activa.
-  Implementar un sistema de gestión del riesgo que promueva el mejoramiento continuo de los procesos de atención.
-  Incentivar el reporte de eventos adversos e incidentes en el marco de una cultura no punitiva centrada en la identificación de los errores en salud y no en la culpabilidad de la persona o de la organización.
-  Implementar un sistema de información que facilite el registro y consolidación de los eventos adversos e incidentes presentados, y el uso de la información para la toma de decisiones.
-  Velar porque los procesos institucionales y asistenciales, la tecnología, la formación del talento humano y la infraestructura e instalaciones físicas, se enfoquen a garantizar la seguridad del paciente.
-  Contar con un Manual de Vigilancia y Seguridad de acuerdo con lo establecido en la Resolución 741 de 1997 *“Por la cual se imparten instrucciones sobre seguridad personal de usuarios para Instituciones y demás Prestadores de Servicios de Salud”*.
-  Monitorear de manera permanente el cumplimiento, eficacia y efectividad de las barreras de seguridad implementadas por la institución.
-  Conformar un Equipo interdisciplinario, a nivel institucional, que lidere la implementación del programa de seguridad de paciente.

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 23 de 70

- Contar con grupos de autocontrol y mejoramiento, y comités institucionales que evalúen los problemas de calidad relacionados con la seguridad de paciente, definan acciones de mejora y monitorean su implementación y resultados.
- Implementar una encuesta de seguridad de paciente que evalúe la percepción que tienen los clientes internos con respecto a este tema al interior de la institución.
- Orientar los incentivos institucionales hacia la consecución de los objetivos en materia de seguridad de paciente.

INDICADORES:

- Índice de eventos Adversos (Institucional):** Número de eventos Adversos/Egresos institucionales*1000
- Razón de reporte de eventos de seguridad:** Numero de eventos identificados por autoreporte / N° de eventos identificados por búsqueda activa*100
- Razón de eventos de seguridad:** Número de incidentes/eventos adversos
- Promedio de horas de capacitación de los colaboradores en seguridad del paciente:** Sumatoria de horas de capacitación en temas de seguridad del paciente/ Total de colaboradores susceptibles de capacitar.
- Proporción de Adherencia al Manual de Vigilancia y Seguridad:** Número de criterios evaluados y Cumplidos con respecto al Manual de Vigilancia y Seguridad/Total de Criterios Evaluados*100
- Proporción de adherencia a las barreras de seguridad:** N° de criterios cumplidos en las rondas de seguridad / total de criterios aplicables * 100
- Proporción de presupuesto anual de funcionamiento designado al programa de seguridad del paciente:** Valor en pesos de presupuesto asignado al programa de seguridad del paciente/total en pesos de presupuesto institucional.
- Proporción de acciones de mejora asociadas a la seguridad del paciente calificadas como efectivas:** Número de acciones de mejora implementadas y calificadas como efectivas /total de acciones de mejora implementadas*100

3.1.4 POLITICA DE HUMANIZACIÓN

La E.S.E. Hospital Universitario HERNANDO MONCALEANO PERDOMO de Neiva se compromete a promover una atención humanizada al usuario, su familia y a sus

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 24 de 70

colaboradores, fortaleciendo los valores institucionales de respeto, solidaridad, vocación de servicio, compromiso y diligencia.

COMPROMISOS:

Para efectos de desarrollar y fortalecer el cumplimiento de la presente política, la E.S.E. Hospital Universitario “HERNANDO MONCALEANO PERDOMO- HUHMP” se compromete a:

- Definir e implementar un Programa de Humanización, denominado “CORAZÓN PARA SERVIR”, el cual tiene como propósito Desarrollar actividades dirigidas a promover una atención humanizada para los usuarios, su familia y colaboradores del Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo de Neiva y de esta forma fortalecer el respeto, la solidaridad, la vocación de servicio, el compromiso y la diligencia.
- Socializar al cliente interno (colaboradores), el programa de humanización para el cumplimiento de los principios y valores adoptados por el hospital.
- Brindar espacios humanizados para los usuarios, familia y colaboradores, propendiendo por una infraestructura física limpia, tranquila y cómoda, encaminada a promover un clima organizacional humano y cálido.
- Diseñar y aplicar una lista de chequeo que permita hacer un diagnóstico de las condiciones de humanización del entorno hospitalario y proceso de atención, según criterios del estándar 33 (condiciones de privacidad, manejo de información, horarios de visitas y alimentación, respuesta a inquietudes, manejo del dolor, ambientes de silencio, condiciones de limpieza de la institución), con el fin de formular las acciones de mejora, de acuerdo con los hallazgos encontrados.
- Contener dentro del programa capacitaciones relacionadas con temas como: relaciones interpersonales, comunicación asertiva, trabajo en equipo y comunicación de malas noticias
- Sensibilizar a todos los colaboradores a desarrollar habilidades básicas como la tolerancia, observación, comunicación asertiva, trabajo en equipo y sencillez, que le permitan adoptar una actitud de compromiso con la humanización de la atención a los usuarios y sus familias.

INDICADORES:

- **Proporción de colaboradores que conocen y comprenden la política y programa de humanización:** Número de Colaboradores evaluados que conocen y

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 25 de 70

comprenden la Política y Programa Humanización / Número total de colaboradores evaluados *100.

- **Proporción de usuarios satisfechos con la humanización de la atención:** Número de usuarios satisfechos con la atención brindada según resultados de la aplicación de la lista de chequeo / Total de usuarios encuestados con la lista de chequeo *100.
- **Promedio de horas de capacitación de los colaboradores en Temas de humanización:** Sumatoria de horas de capacitación recibida por los colaboradores en temas de humanización / Total de colaboradores capacitados *100.

3.1.5 POLITICA DE GESTION DE LA TECNOLOGIA

La E.S.E. Hospital Universitario “HERNANDO MONCALEANO PERDOMO”, se compromete a definir e implementar un modelo de gestión de la tecnología que brinde las estrategias para cada una de las etapas de planeación, adquisición, instalación, capacitación, operación y disposición final, de acuerdo con sus necesidades presentes y futuras, que sea humanizada, costo efectiva y segura para el paciente, su familia, el operario y el medio ambiente.

COMPROMISOS:

-  Diseñar e implementar un modelo de gestión de la tecnología con los lineamientos y estrategias que permitan orientar la planeación, adquisición, instalación, capacitación, operación y disposición final de la tecnología.
-  Establecer criterios de adquisición y evaluación del costo beneficio, utilidad y costo efectividad de la tecnología, enfocado en la optimización de recursos financieros, minimización de riesgos a los usuarios y colaboradores, fomentando la reducción del impacto ambiental con las nuevas alternativas disponibles.
-  Disponer y priorizar tecnología de punta acorde con la evidencia científica, modelo de atención, necesidades de los servicios, nivel de complejidad y el plan de desarrollo institucional.
-  Garantizar la operatividad del comité de gestión de la tecnología con un grupo interdisciplinario para brindar seguridad en la selección, adquisición y renovación de nuevas tecnologías.
-  Implementar metodologías para evaluar la vida útil de la tecnología, los intervalos de mantenimiento preventivo y el control metrológico de los equipos biomédicos y dispositivos médicos según las recomendaciones del fabricante.

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 26 de 70

-  Brindar capacitación permanente para los usuarios de dispositivos médicos sobre el uso seguro de las tecnologías y contar con herramientas eficaces para facilitar y promover el uso correcto de los equipos biomédicos existentes en la institución.
-  Cumplir a cabalidad con todas las exigencias normativas vigentes en materia de gestión de tecnología, como es el trámite de las licencias y requerimientos legales con el fin de poner en operación la tecnología, y acatar los lineamientos legales en materia de mantenimiento preventivo, correctivo de los equipos y aseguramiento metrológico.
-  Garantizar la operatividad de los equipos biomédicos a través de programas de mantenimiento preventivo, correctivo, pruebas de seguridad eléctrica y aseguramiento metrológico.
-  Promover la cultura del uso correcto y seguro de la tecnología.
-  Diseñar metodologías de evaluación y monitoreo para la identificación de los riesgos de los usuarios y colaboradores, relacionados con el uso de dispositivos médicos.
-  Incentivar el reporte de eventos de seguridad relacionados con el uso de la tecnología, medicamentos y reactivos de diagnóstico in vitro en el marco de los programas de farmacovigilancia, Tecnovigilancia y Reactivovigilancia.
-  Garantizar la correcta disposición final de los dispositivos médicos, consumibles y accesorios con el objetivo de reducir el impacto ambiental.
-  Diseñar e implementar los planes de contingencia por reposición o fallas de los equipos en los diferentes servicios de la institución.
-  Identificar y evaluar las necesidades de los procesos, clientes internos y externos para el buen desempeño de sus actividades.
-  Realizar el monitoreo al modelo de gestión de la tecnología a través de indicadores para garantizar su implementación en cada una de las etapas de planeación, adquisición, instalación, capacitación, operación y disposición final de la tecnología.

En caso de implementación de nuevas tecnologías médicas, los siguientes serán los criterios utilizados para la evaluación de la tecnología:

Eficiencia de la tecnología: se refiere a la optimización de los recursos en la utilización de la tecnología, con el fin de que se presente un beneficio costo efectivo al momento de usarla.

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 27 de 70

Seguridad de la tecnología: se refiere a la valoración o verificación inicial que se le realizara a los diferentes equipos tecnológicos (dispositivos médicos, informáticos, industriales e infraestructura, con el fin de detectar posibles defectos.

Humanización de la tecnología: implica que la tecnología sea cada vez más humana y no atente contra la dignidad ni calidad de vida de los pacientes.

Eficacia de la Tecnología: Implica la necesidad de contar con evidencia científica que demuestre que la tecnología permite cumplir satisfactoriamente con los objetivos para los cuales fue concebida.

Disponibilidad de la Tecnología: Se refiere a contar con los equipos tecnológicos en el momento que es requerido, teniendo en cuenta que se debe contar con planes de contingencia.

INDICADORES:

- **Proporción de adherencia al Modelo de Gestión de la Tecnología:** Número de criterios cumplidos/total de criterios evaluados *100
- **Proporción de Equipos Biomédicos que requieren renovación tecnológica según criterios del modelo de Gestión de la Tecnología:** Numero de equipos que requieren renovación tecnológica según criterios del modelo de Gestión de la Tecnología/total de tecnología biomédica existente en el hospital*100
- **Proporción de cumplimiento de aseguramiento metrológico:** Número de aseguramiento metrológicos programados y realizados/total de aseguramiento metrológicos programados *100
- **Proporción de cumplimiento de los mantenimientos preventivo:** Número de mantenimientos preventivos ejecutados/total de mantenimientos preventivos programados*100
- **Razón de proactividad del mantenimiento:** Numero de mantenimientos preventivos ejecutados/total de mantenimiento correctivos realizados
- **Razón de pertinencia en las solicitudes de mantenimiento correctivo:** Número de mantenimientos correctivos pertinentes/ total de solicitudes de mantenimiento correctivo
- **Cobertura bruta del mantenimiento de Equipos Biomédicos:** Número de mantenimientos Preventivos programados y realizados más los mantenimiento correctivos requeridos y realizados/total de mantenimientos preventivos programados más los correctivos requeridos *100

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 28 de 70

- **Proporción de riesgos de la Tecnología en Salud controlados:** Número de riesgos asociados a la tecnología calificados como controlados/total de riesgos identificados*100
- **Índice de Eventos adversos asociados a la tecnología en salud:** Número de eventos adversos asociados a la tecnología en salud/atenciones*1000
- **Índice de Incidentes asociados a la tecnología en salud:** Número de incidentes asociados a la tecnología en salud/atenciones*1000
- **Proporción de eventos de Tecnovigilancia:** Número de eventos de Tecnovigilancia/atenciones*1000
- **Promedio de tiempo de gestión de la contingencia de Equipos Biomédicos:** Sumatoria del tiempo transcurrido entre la activación del Plan de Gestión de la Contingencia y el tiempo de respuesta a la misma/Total de Planes de Gestión de Contingencia activados.
- **Proporción de recursos invertidos en Gestión de la Tecnología Biomédica:** Total de pesos invertidos en Gestión de la Tecnología Biomédica/Total del Presupuesto ejecutado* cada \$100.000
- **Proporción de cumplimiento al plan de trabajo de la política de Gestión de la Tecnología:** Número de compromisos o actividades cumplidas en el plan de trabajo de la política /total de compromisos o actividades propuestos *100

3.1.6 POLITICA DE GESTIÓN DEL RIESGO

El Gerente y los colaboradores de la E.S.E. Hospital Universitario “HERNANDO MONCALEANO PERDOMO”, se comprometen a establecer lineamientos precisos que permitan orientar la toma oportuna de decisiones previniendo la ocurrencia de riesgos y sus impactos, para brindar una atención segura a nuestros usuarios.

COMPROMISOS:



La Alta Dirección del Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo se compromete a aprobar mediante acto administrativo la Política y a implementar el Sistema de Gestión de Riesgos articulado con el direccionamiento estratégico de la institución el cual responde a una política organizacional.



El alcance de la política es transversal en toda la institución y sus procesos incluyendo el direccionamiento estratégico, misional, apoyo y evaluación.

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 29 de 70

-  La institución se compromete a diseñar, implementar y actualizar una herramienta metodológica para realizar de manera permanente la identificación, análisis, priorización, evaluación e intervención monitoreo y seguimiento de los riesgos institucionales; lo que permitirá la estructuración y elaboración del mapa de riesgos institucional.
-  Promover continuamente una cultura organizacional y ética como elemento indispensable para prevenir y controlar las causas que generan los riesgos en general y en particular los de corrupción.
-  Evitar la materialización del riesgo al interior de los procesos, propendiendo por el mejoramiento continuo de los mismos, la implementación y seguimiento de controles adecuados, con el propósito de proteger a sus clientes internos y externos de los potenciales riesgos inherentes a la prestación de servicios de salud, igualmente contribuyendo al fortalecimiento administrativo y financiero de la Institución.
-  Fortalecer desde control interno la cultura de la autogestión y autocontrol de los riesgos identificados.
-  La consolidación y publicación del mapa de riesgos institucional con base en los mapas de riesgos de cada uno de los procesos se realizará anualmente.

El nivel de aceptación, nivel para calificar la probabilidad e impacto, la periodicidad de seguimiento y el tratamiento del riesgo serán definidos en la Metodología de Gestión del riesgo.

NIVELES DE RESPONSABILIDAD SOBRE MONITOREO Y REVISION DE LAS LINEAS DE DEFENSA

LÍNEA ESTRATÉGICA:

Define el marco general para la Gestión del Riesgo y el control y supervisa su Cumplimiento, está a cargo de la Alta Dirección, el equipo directivo y el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

- ✓ Revisar los cambios en el Direccionamiento Estratégico y como estos puedan generar nuevos riesgos o modificar los que ya se tienen identificados.
- ✓ Revisión del adecuado desdoblamiento de los objetivos institucionales a los objetivos de procesos, que han servido de base para llevar a cabo la identificación de los riesgos.
- ✓ Hacer seguimiento en el Comité Institucional y de Control Interno a la implementación de cada una de las Etapas de la Gestión del Riesgo y los resultados de las evaluaciones realizadas por Control Interno o Auditoría Interna.

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 30 de 70

- ✓ Revisar el cumplimiento a los objetivos institucionales y de procesos y sus indicadores e identificar en caso de que no se estén cumpliendo, los posibles riesgos que se están materializando en el cumplimiento de los objetivos.

PRIMERA LINEA DE DEFENSA:

A cargo de gestionar los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales y de sus procesos, incluyendo los riesgos de corrupción, a través de la identificación, análisis, evaluación, tratamiento y monitoreo de los riesgos, está a cargo de los gerentes públicos y los líderes de proceso.

Revisar los cambios en el Direccionamiento Estratégico o en el entorno y como estos pueden generar nuevos riesgos o modificar los que ya se tienen identificados en cada uno de sus procesos, para actualizar la matriz de riesgos de su proceso.

Revisión como parte de sus procedimientos de supervisión, la revisión del adecuado diseño y ejecución de los controles establecidos para la mitigación de los riesgos.

Revisar que las actividades de control de sus procesos se encuentren documentadas y actualizadas en los procedimientos

Revisar el cumplimiento de los objetivos de los procesos y sus indicadores de desempeño, e identificar en caso de que no se estén cumpliendo, los posibles riesgos que se están materializando en el cumplimiento de los objetivos.

Revisar y reportar a planeación, lo riesgos que se han materializado en la entidad, incluyendo los riesgos de corrupción, así como las causas que dieron origen a esos eventos de riesgos materializados, como aquellas que están ocasionando que no se logre el cumplimiento de los objetivos y metas, a través del análisis de indicadores asociados a dichos objetivos.

SEGUNDA LINEA DE DEFENSA:

Asiste y guía a la Línea Estratégica y la Primera Línea de Defensa en la Gestión adecuada de los Riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales y de sus procesos, incluyendo los riesgos de corrupción, a través del establecimiento de directrices y apoyo en el proceso de identificar, analizar, evaluar y tratar los riesgos, y realiza un monitoreo independiente al cumplimiento de las etapas de la Gestión de Riesgos. Está conformada por los responsables de monitoreo y evaluación de controles y Gestión del Riesgo, Jefes de Planeación, Supervisores e Interventores de contratos o proyectos, responsables de Sistemas de Gestión.

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 31 de 70

- ✓ Los jefes de planeación, supervisores e interventores de contratos o proyectos o responsables de sistemas de gestión deben monitorear y revisar el cumplimiento de los objetivos institucionales y de procesos a través de una adecuada gestión de riesgos, incluyendo los riesgos de corrupción, con relación a lo siguiente:
- Revisar los cambios en el Direccionamiento Estratégico o en el entorno y como estos puedan generar nuevos riesgos o modificar los que ya se tienen identificados en cada uno de los procesos, con el fin de solicitar y apoyar en la actualización de las matrices de riesgos.
 - Revisión de la adecuada definición y desdoblamiento de los objetivos institucionales a los objetivos de los procesos, que han servido de base para llevar a cabo la identificación de los riesgos, y realizar las recomendaciones a que haya lugar.
 - Revisar el adecuado diseño de los controles para la mitigación de los riesgos que se han establecido por parte de la Primer Línea de Defensa y realizar las recomendaciones y seguimiento para el fortalecimiento de estos.
 - Revisar el perfil de riesgo inherente y residual por cada proceso y consolidado y pronunciarse sobre cualquier riesgo que este por fuera del perfil de riesgo de la entidad.
 - Hacer seguimiento a que las actividades de control establecidas para la mitigación de los riesgos de los procesos se encuentren documentadas y actualizadas en los procedimientos.

TERCERA LINEA DEFENSA:

Provee aseguramiento (evaluación) independiente y objetivo sobre la efectividad del sistema de gestión de riesgos, validando que la línea estratégica, la primer línea y segunda línea de defensa cumplan con sus responsabilidades en la Gestión de Riesgos para el logro en el cumplimiento de los objetivos institucionales y de proceso, así como los riesgos de corrupción. Está conformada por la Oficina de Control Interno o Auditoría Interna

- ✓ La oficina de Control Interno o Auditoría Interna monitorea y revisa de manera independiente y objetiva el cumplimiento de los objetivos institucionales y de procesos, a través de la adecuada gestión de riesgos, incluyendo los riesgos de corrupción con relación a lo siguiente:
- Revisar los cambios en el Direccionamiento Estratégico o en el entorno y como estos puedan generar nuevos riesgos o modificar los que ya se tienen identificados en cada uno de los procesos, con el fin de que se identifiquen y actualicen las matrices de riesgos por parte de los responsables.
 - Revisión de la adecuada definición y desdoblamiento de los objetivos institucionales a los objetivos de los procesos, que han servido de base para llevar a cabo la identificación de los riesgos, y realizar las recomendaciones a que haya lugar.

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 32 de 70

- Revisar que se hayan identificado los riesgos significativos que afectan en el cumplimiento de los objetivos de los procesos, incluyendo los riesgos de corrupción.
- Revisar el adecuado diseño y ejecución de los controles para la mitigación de los riesgos que se han establecido por parte de la Primer Línea de Defensa y realizar las recomendaciones y seguimiento para el fortalecimiento de estos.
- Revisar el perfil de riesgo inherente y residual por cada proceso y consolidado y pronunciarse sobre cualquier riesgo que este por fuera del perfil de riesgo de la entidad o que su calificación del impacto o probabilidad del riesgo no es coherente con los resultados de las auditorías realizadas.
- Hacer seguimiento a que las actividades de control establecidas para la mitigación de los riesgos de los procesos se encuentren documentadas y actualizadas en los procedimientos y los planes de acción establecidos como resultados de las auditorías realizadas, se realicen de manera oportuna, cerrando las causas raíz del problema, evitando en lo posible la repetición de hallazgos o materialización de riesgos

INDICADORES:

- **Proporción de riesgos identificados controlados:** Número de riesgos identificados controlados durante un año / Número total de riesgos identificados durante un año * 100

EXCEPCIONES: A la presente política no le aplican excepciones.

3.1.7 POLITICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La E.S.E. Hospital universitario Hernando Moncaleano Perdomo de Neiva; institución prestadora de servicios de salud de alta complejidad; y todos los niveles de dirección, los empleados, agremiados, contratistas, estudiantes, usuarios y partes interesadas, asumen la responsabilidad de cumplir los requisitos y normas legales aplicables en materia de riesgos laborales y otros que suscriba la organización, para el diseño, la implementación, el mantenimiento y la mejora continua del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, facilitando como parte del compromiso gerencial, los recursos necesarios, para generar la cultura del autocuidado en cada una de sus actividades, mediante la Identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos y los respectivos controles, generando estrategias para la prevención de accidentes de trabajo, enfermedades laborales, daños a la propiedad y la preparación frente a las emergencias, garantizado la Protección, seguridad y salud de todas las partes interesadas.

Como parte del compromiso con la seguridad y la salud, se establece la política integral para la prevención y atención del consumo de sustancias psicoactivas, incluida en el programa de Estilos de Vida y Trabajo Saludable, que promueve articuladamente para el fortalecimiento de los factores de prevención, concientización, tratamiento, rehabilitación e inclusión social. Así mismo, como la atención integral de los trabajadores con riesgo de consumo de sustancias Psicoactivas y la gestión de los riesgos laborales relacionados con

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 33 de 70

el manejo de Medicamentos de control especial en la manipulación de sustancias químicas con efectos psicoactivos.

Todas las actividades desarrolladas por la E.S.E. Hospital universitaria Hernando Moncaleano Perdomo de Neiva, respaldadas por estrategias de formación, capacitación y entrenamiento, que garantizan personal competente y comprometido; y todos los que tengan responsabilidades en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en Trabajo con el apoyo del Comité Paritario,

OBJETIVOS:

La Política de SST de la E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO DE NEIVA incluye como mínimo los siguientes objetivos sobre los cuales la E.S.E. expresa su compromiso para la:

1. Identificación de los peligros, evaluación y valoración de los riesgos y establecimiento de los respectivos controles.
2. La Protección de la seguridad y salud de todos los trabajadores, mediante la mejora continua del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en la empresa; y
3. El Cumplimiento de la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales.
4. Promover Estilos de Vida y Trabajo Saludable mediante campañas de prevención del consumo de Sustancias Psicoactivas en el entorno laboral.

COMPROMISOS:

-  Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables en el país en materia de Seguridad y Salud en Trabajo.
-  Mantener disponibles y debidamente actualizados los documentos relacionados con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
-  Conservar los registros y documentos que soportan el SGSST de manera controlada, garantizando su legibilidad, identificabilidad y accesibilidad.
-  Garantizar la conformación y funcionamiento del Comité Paritario o Vigía de seguridad y salud en el trabajo, y demás tendientes a fortalecer la gestión, seguimiento y control de los riesgos laborales.

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 34 de 70

-  Garantizar la asignación de recursos humanos, físicos y financieros y de otra índole requeridos para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
-  Evaluar la Mejora de las acciones establecidas en el Sistema de Gestión de SST, incluidas las acciones generadas en las investigaciones de los incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales, así como de las acciones generadas en las inspecciones de seguridad.
-  Documentar y garantizar el funcionamiento de Plan de prevención y atención de emergencias, propendiendo por el fortalecimiento de la competencia del personal de la Brigada Hospitalaria de Emergencia.
-  Elaborar y ejecutar el programa de capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo.
-  Analizar los registros de enfermedades laborales, incidentes, accidentes de trabajo y ausentismo laboral por enfermedad.
-  Realizar el análisis de los resultados en la implementación de las medidas de control de los peligros identificados y los riesgos priorizados.
-  Garantizar el cumplimiento del plan de trabajo anual en seguridad y salud en el trabajo y su respectivo cronograma.
-  Elaborar y evaluar el cumplimiento del cronograma de las mediciones ambientales ocupacionales y sus resultados si aplica.
-  Evaluar los resultados de los programas de rehabilitación de la salud de los trabajadores.
-  Desarrollar y dar cumplimiento a los programas de Vigilancia Epidemiológica.
-  Divulgar la presente Política a todo el personal, mediante medios masivos de comunicación institucional.
-  Garantizar el reporte y la investigación de los accidentes e incidentes laborales, así como medidas tendientes a su reducción.
-  Todo colaborador vinculado al Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo deberá participar en las diferentes actividades de promoción y prevención que se programen de sustancias psicoactivas.

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 35 de 70

INDICADORES:

- **Tasa de accidentalidad:** Número de accidentes de Trabajo / Número de Trabajadores *100
- **Enfermedad laboral:** Numero de Enfermedades Laborales calificadas.
- **Plan de trabajo anual:** Número de actividades ejecutadas /Numero de actividades programadas*100
- **Proporción de Recursos Invertidos en el sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo:** Total de pesos invertidos en el sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo /Total del Presupuesto ejecutado* cada \$100.000
- **Proporción de colaboradores que admiten haber sido capacitados y entrenados sobre qué hacer en caso de presentarse una Emergencia:** Número de colaboradores que admiten haber sido capacitados y entrenados sobre qué hacer en caso de presentarse una Emergencia/Total de Colaboradores encuestados*100
- **Proporción de colaboradores que conforman la Brigada Hospitalaria de Emergencias:** Número de colaboradores que conforman la Brigada Hospitalaria de Emergencias/Total de Colaboradores del Hospital*100

3.2 DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

3.2.1 POLITICA DE EDUCACIÓN CONTINUADA

Para la E.S.E. Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo, la educación, la docencia e investigación son pilares fundamentales para el crecimiento de la institución; en este orden de ideas, somos conscientes de la responsabilidad social que tenemos con la comunidad en general, en tal sentido haremos nuestro mejor esfuerzo por garantizar procesos de capacitación que permitan el crecimiento y eleven la idoneidad de nuestros colaboradores y estudiantes; así mismo entendemos el compromiso de la institución con la formación investigativa, la generación del conocimiento científico en salud y la divulgación del mismo a través de publicaciones indexadas como producto de proyectos de investigación, que cumplan con los lineamientos metodológicos y éticos establecidos por la normativa vigente, al igual que el reconocimiento de los investigadores y grupos de investigación, contando con los aportes de la institución de educación y facilitando la suscripción de los convenios Docencia Servicio con entidades acreditadas, permitiendo la practica formativa y la docencia en los servicios asistenciales.

Por lo anterior, el Gerente y sus colaboradores se comprometen a:

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 36 de 70

-  Gestionar un plan de capacitación de educación continua junto con el apoyo del servicio asistencial interesado con el fin de responder a las necesidades del cliente interno.
-  Gestionar espacios que permitan la realización de las actividades de educación continuada.
-  Estructurar el Plan de Capacitación Anual junto con las instituciones de educación que se tengan convenio.
-  Gestionar espacios de entrenamiento de tipo de simulación dentro de nuestra institución para entrenamiento del personal asistencial y de esta manera mantener las habilidades y destrezas técnicas.
-  Gestionar la certificación de educación continua, enfocado a mejorar la idoneidad de los colaboradores, así como en la seguridad y eficacia de los procesos asistenciales, siempre y cuando se cuente con el personal idóneo para evaluarlo y que conste la respectiva certificación de competencias.
-  Garantizar procesos de Inducción y entrenamiento para todos los estudiantes que ingresan por primera vez a través de convenios interinstitucionales.
-  Gestionar la suscripción de convenios Docencia Servicio con entidades de Educación Superior que cuenten con programas de Salud acreditados.
-  Realizar seguimiento a los proyectos de investigación los cuales son aprobados por el Comité de Ética Bioética e Investigación, bajo el más alto rigor científico y lineamientos éticos, metodológicos, de seguridad e idoneidad.
-  Incentivar la formación investigativa y la divulgación del conocimiento científico de la institución, al igual que el reconocimiento de los investigadores y grupos de investigación.

INDICADORES:

- Proporción de cumplimiento del plan de capacitación (Número de capacitación programadas y ejecutadas / Total de Capacitaciones programadas*100)
- Proporción de colaboradores certificados en educación continua (Numero de colaboradores certificados/ Número total de colaboradores por servicio*100)
- Proporción de estudiantes que realizaron inducción (Número de estudiantes que nuevos que ingresan a realizar su práctica formativa/ Número total de estudiantes nuevos que realizaron inducción*100%)
- Proporción de criterios cumplidos en la autoevaluación del modelo de la relación docencia servicio (Número de criterios cumplidos en la autoevaluación del modelo de la relación docencia servicio/total de criterios evaluados*100)

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 37 de 70

- Proporción de Docentes con formación en pedagogía universitaria (Número de Docentes con formación en pedagogía universitaria/Total de Docentes vinculados con el hospital*100)
- Proporción de cumplimiento de los compromisos definidos en los CODAS (Número de actividades programadas y cumplidas en la relación docencia servicio/Total de actividades programadas en los CODAS*100)
- Proporción de Entidades Educativas Satisfechas con la Relación Docencia Servicio con el Hospital (Número de Entidades Educativas Satisfechas con la Relación Docencia Servicio con el Hospital/Total de Entidades Educativas que evaluaron Relación Docencia Servicio con el Hospital *100)
- Proporción de Estudiantes Satisfechos con el Campo de Práctica (Número de estudiantes Satisfechos con Campo de Práctica/Total de Estudiantes evaluados *100)
- Total de proyectos publicados por cualquier medio académico.
- Índice de satisfacción a los eventos educativos /Numero total de clientes (internos y externos) que se consideran satisfechos con los eventos educativos realizados /Numero total de encuestas realizadas a los clientes en los eventos educativos realizados x 100).
- Proporción de cumplimiento de requisitos exigidos por la resolución 3409 del 2012 “Por la cual se define la documentación para efectos del reconocimiento de las instituciones prestadoras de servicios de salud como “Hospitales Universitarios” (Numero de requisitos cumplidos/ total de requisitos exigidos por la norma*100)
- Numero de convenios con programas acreditados (No de convenios docencia servicio en el HUN con instituciones de educación superior que tengan programas de educación acreditados).
- Proporción de revisión de proyectos de investigación (Numero de proyectos de investigación revisados / total de proyectos de investigación radicados x 100).

3.3 CULTURA NANDITO

3.3.1 POLITICA DE RESPONSABILIDAD Y AMBIENTAL

La E.S.E Hospital Universitario “HERNANDO MONCALENAO PERDOMO” Se compromete a consolidar el Hospital como una institución socialmente responsable, generando impacto

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
			FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
	POLITICAS INSTITUCIONALES		PAGINA: 38 de 70

en el desempeño económico, social y balance ambiental logrando un entorno más estable y próspero a favor del bienestar social de los usuarios y comunidad en general.

Igualmente, en cumplimiento a la norma, la constitución y la ley que regula el medio ambiente se compromete a proteger, respetar y preservar los recursos naturales previniendo la contaminación ambiental, inculcando acciones y estrategias orientadas a mejorar las condiciones del medio ambiente.

COMPROMISOS:

-  Diseñar e implementar un programa de Responsabilidad Social Empresarial que responda a las necesidades sociales, económicas y ambientales de los grupos de valor de la institución.
-  A través de la alta gerencia se compromete a formular actividades para una gestión socialmente responsable desde el direccionamiento estratégico, garantizando su despliegue y comprensión en todos los niveles de la organización y sus grupos de interés.
-  Garantizar la gestión de los recursos para la implementación y sostenimiento de estrategias de Responsabilidad Social Empresarial.

GESTION AMBIENTAL:

-  Elaborar, implementar y verificar el cumplimiento del Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios.
-  Promover y realizar actividades de divulgación, capacitación, motivación y sensibilización a fin de incentivar en los clientes internos y externos la conciencia del manejo eficiente, protección y conservación del medio ambiente al interior de la institución.
-  Implementar tecnologías de producción más limpias, controlando el agotamiento de los recursos naturales y el deterioro de la calidad ambiental de la región.

INDICADORES:

- **Proporción de actividades cumplidas de RSE:** No de actividades de RSE cumplidas en la vigencia /No total de actividades de RSE establecidas en la vigencia x 100%
- **Proporción de recursos Invertidos en responsabilidad social:** Total de recursos invertidos en RSE /Total de presupuesto ejecutado* 100

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 39 de 70

GESTION AMBIENTAL:

- **Consumo de energía:** Consumo de Kwatts por mes.
- **Consumo de agua:** Consumo de m³ por mes.
- **Indicadores gestión de residuos peligrosos y no peligrosos.**
 - **Indicadores de destinación para reciclaje:**
 $IDR = RR / RT * 100$
 - **Indicadores de destinación para incineración:**
 $IDI = RI / RT * 100$
 - **Indicadores de destinación para rellenos sanitarios:**
 $IDRS = RRS / RT * 100$
- **Proporción de Recursos Invertidos en Gestión Ambiental:** Total de pesos invertidos en Gestión Ambiental / Total del Presupuesto institucional ejecutado * 100.

3.3.2 POLITICA MIPG

La E.S.E. Hospital Universitario “HERNANDO MONCALEANO PERDOMO”, se compromete a generar valor agregado en beneficio de los usuarios y grupos de valor, a través de la identificación de problemáticas, planeación, implementación, seguimiento y evaluación según políticas y dimensiones contempladas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, obteniendo mayor gestión y por ende procesos eficientes y transparentes.

Igualmente se compromete a fomentar la participación de los usuarios en la gestión, mejorar la cultura de servicio a la ciudadanía, agilizar las operaciones y fortalecer el talento humano de la organización a través del desarrollo de las siguientes políticas:

- 1 Planeación institucional
- 2 Integridad
- 3 Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción
- 4 Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
- 5 Servicio al ciudadano
- 6 Participación ciudadana en la gestión pública
- 7 Racionalización de trámites
- 8 Gestión documental
- 9 Gobierno Digital, antes Gobierno en Línea

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 40 de 70

- 10 Seguridad Digital
- 11 Defensa Jurídica
- 12 Gestión del conocimiento y la innovación
- 13 Control Interno
- 14 Seguimiento y evaluación del desempeño institucional
- 15 Gestión Presupuestal y eficiencia del gasto público
- 16 Talento Humano
- 17 Mejoramiento Normativo

COMPROMISOS:

- Garantizar la gestión de los recursos humanos, físicos, tecnológicos, locativos y financieros necesarios que apunten a la implementación de cada una de las políticas de gestión y desempeño del modelo MIPG en la institución.
- Realizar autodiagnóstico de la gestión institucional mediante de la aplicación del FURAG y herramientas de políticas, identificando la línea base de acuerdo a las dimensiones y políticas del modelo.
- Formular y ejecutar el Plan de acción de acuerdo al resultado arrojado por los autodiagnósticos y los lineamientos establecidos en las dimensiones operativas y políticas contempladas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.
- Realizar seguimiento y evaluación al cumplimiento del Plan de Acción Integrado MIPG en las reuniones del Comité de Gestión y Desempeño, así como la verificación por parte de las oficinas de Planeación y Control Interno.

INDICADORES:

- ✓ **Proporción de cumplimiento de plan de acción MIPG**

POLITICA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

La E.S.E. Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo de Neiva reconoce al Talento Humano como eje fundamental para el logro de la misión y visión institucional, por ello, se compromete a establecer e implementar estrategias y herramientas que permitan fortalecer y elevar día a día sus competencias y motivación a través de la ejecución de propuestas, acciones, iniciativas, planes y programas de bienestar laboral, capacitación, e incentivos que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida, al clima laboral y la transformación cultural generando impacto positivo en la prestación de los servicios al usuario y sus familias.

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 41 de 70

COMPROMISOS.

- Aplicar el proceso de selección y vinculación de personal con el fin de que permita elegir correctamente personas que cumplan con las competencias del Ser, el Saber, el Hacer y el Saber Hacer; de acuerdo con las descripciones de cargo requeridas, para garantizar un proceso de atención humanizado, seguro, eficaz, pertinente y satisfactorio para el usuario y su familia.
- Garantizar la inducción y reinducción a todas las personas que ingresen o ejecuten procesos institucionales.
- Propender por una remuneración justa adherida a los cambios y la situación en la que se encuentre el sector salud, con el fin de aportar en el mejoramiento de la calidad de vida de sus colaboradores, así mismo, se esforzará por priorizar la ejecución de los procedimientos tanto de nómina como todos los que garanticen un pago oportuno y en temas relacionados con la seguridad social de los mismos.
- Identificar las necesidades del talento humano, priorizarlas y responder a ellas para mejorar la motivación del personal.
- Promover un ambiente laboral propicio para el desarrollo óptimo de las relaciones entre colaboradores.
- Evaluar de manera periódica los compromisos y objetivos que se establecen en los instrumentos de evaluación de desempeño laboral.
- Contribuir con mecanismos alternativos de prevención y solución de las posibles conductas de acoso laboral de los colaboradores de la institución en cumplimiento en lo establecido en la norma.
- Actualizar e implementar un Programa de Bienestar Laboral e incentivos basado en las necesidades de los colaboradores con el objetivo de elevar la motivación de los mismos.
- Establecer, implementar y monitorear un Programa de Educación continuada.
- Implementar estrategias que velen por la adecuada presentación personal de los colaboradores, terceros y personal en formación relacionado con la Institución.
- Identificar y ejecutar programas relacionadas con el personal pre pensionable con fin de orientar a estos colaboradores en su nuevo rol de vida.

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
			FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
	POLITICAS INSTITUCIONALES		PAGINA: 42 de 70

- Garantizar la confidencialidad de las hojas de vida dando cumplimiento a la normativa vigente y a los procedimientos aprobados por la institución.
- Avanzar en la implementación de competencias que permitan definir y evaluar las habilidades y destrezas propias del cargo.
- Fortalecer el proceso de comunicación en la institución, mejorando el clima organizacional, facilitando el flujo de información a nivel interno y externo, el acceso a la información y la racionalización de los diferentes canales de comunicación institucional.

INDICADORES:

- **Proporción de Necesidades de TH Oportunamente Atendidas:** Proporción de necesidades de TH oportunamente atendidas/Total de necesidades de TH solicitadas*100
- **Índice de rotación del personal:** Retiro de personal en el periodo / Sumatoria total de trabajadores al final del mismo periodo * 100
- **Proporción de colaboradores con competencias certificadas acorde al perfil del cargo:** Número de colaboradores con competencias certificadas acorde al perfil del cargo/total de Colaboradores susceptibles de certificación de competencias*100
- **Proporción de colaboradores con evaluación de desempeño sobresaliente:** Número de colaboradores con evaluación de desempeño sobresaliente / Total de servidores en carrera administrativa y provisionalidad evaluados * 100
- **Proporción de colaboradores satisfechos con el programa de educación continua:** Número de colaboradores satisfechos con el programa de educación continua/total de colaboradores encuestados * 100
- **Proporción de colaboradores que consideran que el proceso de inducción, entrenamiento y reintroducción les brindó los elementos técnicos necesarios para desarrollar su trabajo con calidad:** Número de colaboradores que consideran que el proceso de inducción, entrenamiento y reintroducción les brindó los elementos técnicos necesarios para desarrollar su trabajo con calidad/Total de Colaboradores encuestados*100

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
			FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 43 de 70
	POLITICAS INSTITUCIONALES		

- **Proporción de colaboradores que consideran que existe un buen nivel de comunicación entre los compañeros de trabajo facilitando el logro de los resultados:** Número de colaboradores que respondieron afirmativamente a las Preguntas 26-27-28-29 y 30 de la encuesta del DAFP correspondientes al Dominio COMUNICACIÓN E INTEGRACIÓN/total de colaboradores que respondieron las preguntas respectivas*100
- **Proporción de colaboradores que se sienten motivados para trabajar por el mejoramiento de los procesos:** Número de colaboradores que respondieron afirmativamente a la Pregunta 42 de la encuesta del DAFP correspondientes al Dominio al Dominio CAPACIDAD PROFESIONAL /total de colaboradores que respondieron la pregunta respectiva*100
- **Proporción de Colaboradores Satisfechos con las actividades de bienestar que realiza el hospital:** Número de colaboradores que respondieron afirmativamente a la Pregunta 13 de la encuesta del DAFP correspondientes al Dominio CAPACIDAD PROFESIONAL /total de colaboradores que respondieron la pregunta respectiva*100
- **Proporción de Colaboradores Satisfechos con los incentivos establecidos en el hospital:** Número de colaboradores que respondieron afirmativamente a la Pregunta 14 de la encuesta del DAFP correspondientes al Dominio CAPACIDAD PROFESIONAL /total de colaboradores que respondieron la pregunta respectiva*100
- **Proporción de Colaboradores que consideran que el Jefe los motiva y reconoce su trabajo:** Número de Colaboradores que respondieron afirmativamente la Pregunta 25 de la encuesta del DAFP, del Dominio ADMINISTRACIÓN DEL CAPITAL HUMANO/Total de colaboradores que respondieron la pregunta respectiva*100
- **Proporción de Colaboradores Satisfechos con la calidad de vida en el trabajo:** Número de Colaboradores que respondieron afirmativamente las Preguntas 45 a 51 de la encuesta del DAFP, del Dominio CONDICIONES FÍSICAS/Total de colaboradores que respondieron las preguntas respectivas*100
- **Proporción de colaboradores que consideran que la capacitación es una prioridad para la Institución:** Total de personas que responden TD y DA a la pregunta No 12 de la encuesta de clima laboral DAFP

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 44 de 70

- **Proporción de cobertura de capacitación:** No de colaboradores Capacitados / Total de colaboradores de la Institución * 100

POLITICA DE INTEGRIDAD

La E.S.E. Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo de Neiva, se compromete a establecer mecanismos (Códigos, políticas, directrices, estrategias, Planes y programas) que permitan fortalecer la integridad de las actuaciones de su Talento Humano en el ejercicio de sus funciones, concientizándolo respecto a la responsabilidad de garantizar a la sociedad el actuar en la prestación de los servicios.

COMPROMISOS

- La alta Gerencia se compromete a garantizar los recursos Humanos, Técnicos y Financieros para su implementación de acuerdo con la disponibilidad presupuestal.
- Realizar autodiagnóstico contenido en la herramienta de la política el cual se encuentra publicado en el link: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/autodiagnostico>
- Realizar el plan de acción resultado del autodiagnóstico.
- El comité de Gestión y Desempeño realizara seguimiento a su implementación en sus sesiones.
- Establecer estrategias participativas que permitan la divulgación y apropiación de los valores establecidos en el Código de Integridad
- Establecer un sistema de seguimiento y evaluación de la implementación del Código para garantizar su cumplimiento por parte de los servidores en el ejercicio de las funciones.

INDICADORES

Proporción de ejecución de los planes de acción institucional

POLITICA DE PLANEACION INSTITUCIONAL

El Gerente y colaboradores de la E.S.E Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo se comprometen a promover una cultura de Planeación Estratégica participativa, que permita generar desarrollo y crecimiento institucional a través de la formulación, ejecución y seguimiento de planes, programas y proyectos, acorde a los lineamientos del orden regional y nacional, direccionados a generar valor público para satisfacer las necesidades de sus grupos de valor.

COMPROMISOS

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 45 de 70

- La alta Gerencia se compromete a garantizar los recursos Humanos, Técnicos y Financieros para su implementación de acuerdo a su disponibilidad presupuestal.
- Realizar autodiagnóstico contenido en la herramienta de la política el cual se encuentra publicado en el link: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/autodiagnostico>
- Realizar el plan de acción resultado del autodiagnóstico
- Que los planes, programas y proyectos institucionales estén alineados al direccionamiento estratégico institucional que garanticen el cumplimiento de nuestra misión y objetivos estratégicos.
- Establecer en forma anual la caracterización de los grupos de valor a cargo de los diferentes líderes responsables de los mismos.
- Realizar seguimiento y evaluación (al Plan de Desarrollo institucional, Plan de acción Institucional, Plan de Acción Integrado MIPG, Plan Operativo Anual de Inversiones POAI) a través de las metodologías institucionales establecidas para ello.
- Realizar divulgación de los resultados del seguimiento y evaluación de los planes a través del Comité de Gestión y Desempeño.

INDICADORES

Informes de ejecución y cumplimiento planes, programas y proyectos contenidos en el Plan de Desarrollo Institucional.

Proporción de ejecución de los planes de acción institucional.

POLITICA DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACION DE PROCESOS

El Gerente y colaboradores de la E.S.E Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo se comprometen a fortalecer el modelo de gestión por procesos y realizar seguimiento a los resultados obtenidos a través del ejercicio de Direccionamiento Estratégico y Planeación, de tal manera que este permita simplificarlos y garantizar la eficiencia, eficacia y efectividad, la cual se verá reflejada en el incremento de la satisfacción de los grupos de los grupos de valor.

COMPROMISOS

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 46 de 70

- La alta Gerencia se compromete a garantizar los recursos Humanos, Técnicos y Financieros para su implementación (infraestructura física, la tecnología existente, los equipos, la misma planta de personal e, incluso, el talento (competencias de las personas) que la compone, entre muchas otras.) de acuerdo a la disponibilidad presupuestal
- Realizar autodiagnóstico contenido en la herramienta de la política el cual se encuentra publicado en el link: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/autodiagnostico>
- Realizar seguimiento y evaluación de la política a través del Comité de Gestión y Desempeño Institucional.
- Mejorar los procesos internos para entregar bienes y servicios de calidad que permitan atender las necesidades de nuestros usuarios.
- Realizar seguimiento y evaluación a los planes, programas y proyectos enfocados al ciclo de la gestión que permitan identificar puntos críticos en la prestación de servicios y llevarlos a un proceso de mejoramiento continuo para el cumplimiento de nuestra misión y objetivos estratégicos.

INDICADORES

Informes de adherencia a los procesos.

Proporción de ejecución de los planes de acción institucional

Promedio de tiempo de respuesta en la aprobación de documentos

POLITICA GOBIERNO DIGITAL

ENUNCIADO

El Gerente y los colaboradores de la E.S.E. Hospital Universitario “HERNANDO MONCALEANO PERDOMO”, se comprometen a establecer procesos internos, innovadores, competitivos, seguros y eficientes a través del mejoramiento de la capacidad y gestión de tecnologías de información y comunicaciones, habilitando servicios digitales con calidad, brindando a los grupos de valor un entorno digital confiable.

COMPROMISOS:

- La alta Gerencia se compromete a garantizar los recursos Humanos, Técnicos y Financieros para su implementación de acuerdo con la disponibilidad presupuestal.

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 47 de 70

- Cumplir con los lineamientos establecidos en el reglamento interno de Comité de Conciliación y defensa jurídica
- Realizar autodiagnóstico contenido en la herramienta de la política el cual se encuentra publicado en el link: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/autodiagnostico>
- Realizar el plan de acción resultado del autodiagnóstico.
- El comité de Gestión y Desempeño realizara seguimiento a su implementación en sus sesiones.
- Implementar mejoras permanentes en la oferta de trámites y servicios disponibles a través de canales electrónicos de acuerdo con los resultados obtenidos en los ejercicios de evaluación de grupos de valor.
- Incluir directrices de usabilidad y accesibilidad en los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos en los casos que considere la institución.
- Tomar decisiones basadas en datos a partir del aumento en el uso y aprovechamiento de la información.
- Mantener actualizados los conjuntos de datos abiertos publicados.
- Fortalecer la implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información - MSPI, con el objetivo de preservar la confidencialidad, integridad, disponibilidad de los activos de información, garantizando su buen uso y la privacidad de los datos.
- Velar por la protección de los datos personales en cumplimiento de la normatividad vigente aplicable.
- Habilitar los canales electrónicos de manera permanente para conocer las opiniones, sugerencias y demás aportes de grupos de valor.
- Tomar decisiones basadas en datos, a partir del aumento del uso y aprovechamiento de la información.

INDICADORES:

- **Proporción de población capacitada en uso y apropiación de TIC:** Numero de colaboradores capacitados en Sistemas de Información/total de colaboradores susceptibles de ser capacitados*100

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 48 de 70

- **Proporción de Colaboradores satisfechos con la gestión de la respuesta a la necesidad de Sistemas de Información:** Número de encuestas con calificación igual o superior a 4 / Total de encuestas aplicadas *100
- **Proporción de trámites y servicios gestionados a través de la página web:** N° de trámites y servicios gestionados a través de la página web/ Total de trámites y servicios del periodo * 100

POLITICA DE SEGURIDAD DIGITAL

ENUNCIADO

El Gerente y los colaboradores de la E.S.E. Hospital Universitario “HERNANDO MONCALEANO PERDOMO”, se comprometen a fortalecer la seguridad de la información digital, con el fin de minimizar los riesgos de delitos informáticos y amenazas a los que están expuestos los dispositivos conectados a la red, atendiendo las buenas prácticas establecidas por el gobierno a nivel nacional e internacional.

COMPROMISOS:

- Implementar directrices para prevenir, coordinar, atender, controlar, generar recomendaciones y regular los incidentes o emergencias digitales para afrontar las amenazas y los riesgos que atentan contra la seguridad digital.
- Fortalecer el conocimiento en seguridad digital en la institución, mediante el plan de capacitaciones e incentivar la cultura digital para hacer un uso seguro y responsable de las herramientas tecnológicas.
- Blindar y realizar un constante monitoreo a los componentes tecnológicos para evitar eventuales ciberataques, creando un ambiente y unas condiciones seguras dentro de la institución.
- Adoptar una adecuada gestión de los eventos e incidentes de seguridad y las debilidades asociadas con los sistemas de información e implementar estrategias de mejoramiento continuo.
- Mantener contacto permanente con los grupos de respuesta a emergencias cibernéticas de Colombia encargadas de la seguridad digital.

INDICADORES:

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
			FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
	POLITICAS INSTITUCIONALES		CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 49 de 70

- **Proporción de fallas de seguridad de la información:** Número de fallas de seguridad informáticas (incluye: pérdida de información, física o digital, por cualquier causa ejemplo por virus informáticos o por fallas en los backups, robo de información, pérdida de resultados, cambio de resultados de un paciente por otro, no transmisión de datos, computadores infectados con virus, accesos no autorizados etc.)/ total de fallas atendidas.
- **Proporción de población capacitada en seguridad y privacidad de la información:** Numero de capacitaciones ejecutadas en seguridad de la información/ total de capacitaciones en seguridad de la información programadas *100
- **Proporción de transgresiones al Reglamento de Seguridad Informática:** Número de criterios vulnerados en Seguridad de la información / Total de criterios evaluados X 100
- **Proporción de acciones de mejora implementadas para fortalecer la seguridad de los Sistemas de Información:** Número de acciones de mejora implementadas para fortalecer la seguridad de los SI de acuerdo a las inspecciones realizadas/Total de acciones de Mejora*100

POLITICA DE DEFENSA JURIDICA

El Gerente y los colaboradores de la E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO, a través del comité de conciliación y la Oficina Asesora Jurídica, se comprometen a defender la institución de las pretensiones que personas naturales o jurídicas, reclamen por daños en sede judicial o extrajudicial; para ello establece que:

COMPROMISOS

- La alta Gerencia se compromete a garantizar los recursos Humanos, Técnicos y Financieros para su implementación de acuerdo con la disponibilidad presupuestal.
- Cumplir con los lineamientos establecidos en el reglamento interno de Comité de Conciliación y defensa jurídica
- Realizar autodiagnóstico contenido en la herramienta de la política el cual se encuentra publicado en el link: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/autodiagnostico>
- Realizar el plan de acción resultado del autodiagnóstico.

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 50 de 70

- El comité de Gestión y Desempeño realizara seguimiento a su implementación en sus sesiones.

INDICADOR

Proporción de ejecución de los planes de acción institucional

RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

El Gerente y los colaboradores de la E.S.E. Hospital Universitario “HERNANDO MONCALEANO PERDOMO”, se comprometen a promover la Política de racionalización de tramites con el fin de facilitar al ciudadano el acceso a los tramites y servicios que brinda la institución mediante la implementación de acciones orientadas a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para proporcionar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, reduciendo costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos mediante esquemas no presenciales de acceso al trámite a través del uso de correos electrónicos, internet, páginas web, entre otros buscando mejorar su relacionamiento con la Institución.

COMPROMISOS:

- Identificar los tramites de acuerdo con los procesos institucionales misionales y normatividad existente, con el fin de contar con un inventario de tramites inscritos en el Sistema Único de Identificación de Tramites.
- Priorizar los tramites a racionalizar teniendo en cuenta aquellos identificados por los usuarios como de mayor impacto, costosos y complejos tanto para el usuario como para la entidad, como también, los de mayores quejas y reclamos por parte de la ciudadanía, entre otras variables.
- Identificar y definir las actividades para lograr la mejora de los tramites priorizados.
- Hacer partícipes a los ciudadanos y grupos de interés en la identificación de las acciones de racionalización de los tramites priorizados.
- Identificar la disponibilidad de recursos y elaborar cronograma para la implementación de las acciones de racionalización.
- Registrar la estrategia de racionalización de tramite en la Plataforma del Sistema Único de Información de Tramites.
- Hacer seguimiento y dar a conocer los beneficios de la racionalización que obtienen los usuarios de la Institución.

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 51 de 70

INDICADORES:

 Porcentaje de tramites al año realizados total o parcialmente por medios electrónicos

Número de trámites identificados realizados al año por medios electrónicos (total o parcial) / Número de trámites identificados realizados al año.

 Índice Número de PQRD recibidas anualmente x trámite.

Número de PQRD recibidas en el año/ Total de tramites institucionales

 Porcentajes de trámites y OPAS en línea y/o parcialmente en línea

Numero de trámites y OPA en línea y parcialmente en línea de la entidad / total de tramites y OPA inscritos en el SUIT.4/10

POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION PUBLICA

El Gerente y los colaboradores de la E.S.E. Hospital Universitario “HERNANDO MONCALEANO PERDOMO”, se comprometen a diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana, en todo el ciclo de la Gestión Pública, coherente con la Dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación, en el cual se incluirá de manera explícita la forma como se facilitara y promoverá la participación ciudadana.

COMPROMISOS:

- Realizar la caracterización de los usuarios y los grupos de valor o de interés de la institución, a fin de conocer las expectativas en cuanto a información o servicios en relación con los temas de su competencia que permitan un verdadero acercamiento de los usuarios a la entidad.
- Presentar a los ciudadanos los instrumentos para hacer efectivo el control de la gestión pública ejerciendo los mecanismos que la Ley dispone para participar en la planeación, el seguimiento y la vigilancia de los resultados de la gestión estatal a través de la información, consulta y el diálogo activo.
- Facilitar el nivel de participación ciudadana en la gestión de la Entidad, a través de la Transparencia y Acceso a la Información Pública, la participación Ciudadana en la Gestión de Rendición de Cuentas – Control social en la gestión Institucional.

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 52 de 70

- Disponer de un sistema de información efectivo que garantice al ciudadano un fácil acceso a la información, el cual, mediante la trazabilidad y un mejor trámite al interior de la Entidad, incrementa la transparencia activa en la función pública.
- Disponer de espacios de participación ciudadana mediante los diversos canales de comunicación establecidos en la institución como son: Redes sociales, Pagina web (LINK para radicar PQRS), Atención y tramite de PQRS presencial (Oficina SIAU) Buzones de sugerencias (32) ubicados en los diferentes servicios de la institución, Encuestas de satisfacción, correos electrónicos institucionales.
- Formular y socializar el Plan de Participación Ciudadana, de conformidad con lo establecido en la Ley 1757 de 2015 y el Resolución 002063 de 2017 y lineamientos establecidos por el nuevo Modelo de Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

INDICADORES:

Proporción de colaboradores que conocen e implementan la Política de Participación Ciudadana:

- Número de Colaboradores evaluados que conocen la Política de Participación Ciudadana / Número total de colaboradores evaluados *100.
- Numero de Colaboradores que conocen el Plan de Participación Ciudadana/ Número total de colaboradores Evaluados * 100

EXCEPCIONES:

No aplican excepciones a la presente política.

POLITICA DE ATENCION AL CIUDADANO

El Gerente y los colaboradores de la E.S.E. Hospital Universitario “HERNANDO MONCALEANO PERDOMO”, se comprometen a facilitar el acceso a los servicios de salud, garantizando el cumplimiento de los derechos del ciudadano, enmarcados en los principios fundamentales como información completa y clara, la celeridad, imparcialidad, transparencia, calidad y oportunidad, teniendo en cuenta sus necesidades y expectativas.

COMPROMISOS:

-  Ajustar e implementar el manual de atención al ciudadano, el cual tiene como propósito proporcionar las directrices para los diferentes canales de atención dispuestos en la institución con lo cual busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos.

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 53 de 70

-  Socializar al cliente interno de la institución el manual de atención al ciudadano, con el fin de dar a conocer estrategias de atención y comunicación con nuestros ciudadanos usuarios.
-  Diseñar, difundir al cliente interno e implementar el reglamento interno de gestión a PQRS.
-  Difundir y socializar por diferentes medios la Carta del trato digno institucional.
-  Implementar ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de trámites internos y procesos administrativos que implique la presencia del peticionario.
-  Coordinar con el SENA alianzas para facilitar el proceso evaluación y certificación en competencias laborales (orientación a personas según normativa de salud) del personal que atiende a los ciudadanos (puntos de atención -ventanilla única) .
-  Incluir en el plan de capacitación anual temas relacionados con la política de atención al ciudadano: Comunicación, ética de servidor público, empatía, Escucha activa, Identificación del mensaje primario y secundario etc. Entre otras.

INDICADORES:

- **Proporción de colaboradores que conocen la política y manual de Atención al ciudadano:** Número de Colaboradores evaluados que conocen la Política y Manual de Atención al Ciudadano / Número total de colaboradores evaluados *100.
- **Proporción de quejas, reclamos o sugerencias presentadas en contra del personal que atiende a los ciudadanos:** Número de quejas, reclamos o sugerencias presentadas en contra del personal que atiende a los ciudadanos (trato inadecuado, desconocimiento, mala información, ausencia de información / Número total de quejas del periodo x 100%

EXCEPCIONES: A la presente política no le aplican excepciones.

POLITICA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

El Gerente y colaboradores de la E.S.E Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo se comprometen a desarrollar una cultura institucional orientada a resultados en los diferentes ciclos de la gestión, tanto en la evaluación del desempeño laboral individual e institucional, en concordancia con el seguimiento y evaluación de las metas e indicadores

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 54 de 70

contenidos en el plan de desarrollo de la entidad para el logro de la misión y objetivos estratégicos, y la satisfacción de los diferentes grupos de valor.

COMPROMISOS

- La alta Gerencia se compromete a garantizar los recursos Humanos, Técnicos y Financieros para su implementación de acuerdo a su disponibilidad presupuestal.
- Realizar autodiagnóstico contenido en la herramienta de la política el cual se encuentra publicado en el link: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/autodiagnostico>
- Realizar el plan de acción resultado del autodiagnóstico
- Los líderes de las diferentes unidades funcionales y servicios en sus reuniones de autocontrol realizaran seguimiento y análisis a los indicadores y metas, que permitan corregir desviaciones y tomar de decisiones.
- Aplicar las metodologías para el seguimiento y evaluación de los planes establecidos en la entidad (Plan de Desarrollo, Plan Operativo anual de inversiones, Plan de acción y Plan de acción integrado MIPG, entre otros.) haciendo énfasis en su divulgación en la rendición permanente de cuentas a los diferentes grupos de valor institucionales, para generar los planes de mejora que haya lugar.
- Evaluar a los usuarios frente a la satisfacción de sus necesidades por los servicios prestados.
- Realizar la evaluación de gestión por dependencias y retroalimentar a las mismas que permitan corregir desviaciones y garantizar cumplimiento del plan de desarrollo institucional

INDICADORES

Cumplimiento al plan de Acción Integrado MIPG propuesto en la vigencia para la implementación de la política en la institución.

Informes de seguimiento y evaluación de los diferentes planes, programas y proyectos según periodicidad y su divulgación.

Informes de gestión institucional a presentar en la rendición de cuentas

POLITICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

El Gerente y los colaboradores de la E.S.E. Hospital Universitario “HERNANDO MONCALEANO PERDOMO”, se comprometen a mejorar el control en la gestión de documentos a lo largo de su ciclo de vida, asegurando el acceso, seguridad, disponibilidad, confidencialidad y conservación de la documentación producida y/o recibida por la ESE Hospital Universitario HMP, a medio y a largo plazo. Además, se cumplirá con los derechos

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 55 de 70

y obligaciones determinados en la normativa sobre **transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno** dentro de la Administración.

COMPROMISOS:

- Crear condiciones para que los ciudadanos y los funcionarios puedan acceder a la información que reposa en el archivo, garantizando el acceso a la información de la ESE y contribuyendo a la generación del conocimiento, consulta e investigación.
- Promover la organización y fortalecimiento de los archivos de gestión, para garantizar la eficacia de la gestión administrativa y la conservación del patrimonio documental.
- Seleccionar, organizar, conservar y divulgar el acervo documental de la ESE, garantizando los tiempos de conservación y el ciclo vital del documento.
- Garantizar las condiciones físico ambiental y de seguridad de los depósitos de archivo teniendo en cuenta la normatividad vigente.
- Buscar la modernización del archivo como fuente de información y conocimiento, mediante la implementación de nuevas tecnologías y el manejo electrónico de la información.

CONDICIONES DE ACCESO A LOS DEPOSITOS DE ARCHIVO

- El público que visite los archivos tendrá acceso sólo a las dependencias debidamente autorizadas.
- Se prohíbe el ingreso de personal ajeno a la dependencia sin previa autorización.
- No se presta ningún documento sin el diligenciamiento del formato de préstamo y el cumplimiento de los requisitos.
- Prohibido tomar copia de los documentos sin autorización, incluye fotografías, digitalización y otros medios.
- La consulta de los documentos se debe hacer en la oficina del archivo (aplica para clientes externos).
- Si se requiere sacar el expediente del archivo se deberá diligenciar el formato de préstamo y pedir autorización a la dependencia que origino el documento (aplica para cliente interno).
- Cuando se requiera consultar más de tres expedientes, estos se solicitarán con mínimo 24 horas de anticipación a fin de facilitar su búsqueda y entrega, salvo los casos de suma urgencia, donde su consecución debe ser inmediata.
- No está permitido comer dentro de los depósitos de archivo.
- No se permite el ingreso de plantas u otros elementos orgánicos a los depósitos de archivo.
- Se prohíbe fumar.
- Obligatorio el uso de los EPP (tapabocas, guantes, bata, gorros, etc).
- Se debe fumigar periódicamente los depósitos de archivo.
- Se debe realizar la limpieza periódica de los depósitos de archivo.

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 56 de 70

- Los extintores multipropósitos se ubicarán en sitios visibles.
- Los lugares de acceso deberán estar libres de obstáculos.
- El empleo de materiales metálicos tales como ganchos clips, anillados grapas están prohibidos.

INDICADORES:

- **Transferencia correcta de documentos:** Número de transferencias documentales realizadas de manera correcta y aceptadas por el archivo central e histórico / Número de transferencias documentales recibidas x 100
- **Proporción de actividades de limpieza y fumigación:** Número de actividades de limpieza y fumigación ejecutadas / Total de actividades de limpieza y fumigación programadas x 100
- **Proporción de préstamos documentales que superan el tiempo estipulado para la devolución:** Número de solicitudes de préstamos documentales que superan los tres días hábiles para la devolución de los documentos/ No total de préstamos documentales realizados en el periodo X 100
- **Proporción de solicitudes de préstamo documental gestionadas dentro del tiempo estipulado:** Número de solicitudes de préstamo gestionadas dentro de los tres días hábiles posteriores a la radicación / No total de solicitudes realizadas en el periodo X 100

TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

ENUNCIADO:

El Gerente y los colaboradores de la E.S.E. Hospital Universitario “HERNANDO MONCALEANO PERDOMO”, se comprometen a divulgar activamente la información pública y promover los principios y acciones plasmados en las normas aplicables, para garantizar responder a los ciudadanos el derecho a la accesibilidad de la información considerada pública, la cual será clara, transparente y de fácil acceso.

COMPROMISOS:

- La alta Gerencia se compromete a garantizar los recursos Humanos, Técnicos y Financieros para su implementación de acuerdo con la disponibilidad presupuestal.

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 57 de 70

- Cumplir con los lineamientos establecidos en el reglamento interno de Comité de Conciliación y defensa jurídica
- Realizar autodiagnóstico contenido en la herramienta de la política el cual se encuentra publicado en el link: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/autodiagnostico>
- Realizar el plan de acción resultado del autodiagnóstico.
- El comité de Gestión y Desempeño realizara seguimiento a su implementación en sus sesiones.
- Publicar, dar a conocer y actualizar toda información sobre las acciones que lidere o ejecute en materia de gestión administrativa y misional el Hospital, que permitan promover la democracia y el control social, conforme a la Ley 1712 de 2014 y/o la normatividad vigente.
- Producir información clara, precisa, completa, oportuna y confiable sobre las políticas y lineamientos institucionales, planes, rendición de cuentas, procesos y procedimientos del Hospital.
- Disponer a la ciudadanía información socialmente útil, permitiendo su participación, colaboración y concreción en la gestión pública.
- Generar información en lenguaje claro para facilitar la comprensión de la Gestión de la entidad, generando confianza de la institución y previniendo hechos de corrupción.
- Fortalecer los sistemas de información electrónicos con el fin de que sean herramientas efectivas para promover el acceso ágil, transparente a la información pública.
- Desarrollar acciones de mejoramiento continuo para incrementar la participación y el uso de los canales electrónicos, de acuerdo con la retroalimentación obtenida por parte de grupos de interés.
- Recopilar la información recibida de los grupos de interés e informar el alcance de estos resultados y las decisiones adoptadas tras la acción de participación en sus medios electrónicos.

INDICADORES:

- **Indicador ITA (Ley 1712 de 2014)** este indicador es para toda la institución

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 58 de 70

GESTIÓN DE CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN

El Gerente y sus colaboradores de la E.S.E. Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo, se comprometen a transferir el conocimiento a través del fomento de recursos humanos capacitados y comprometidos con su trabajo en la entidad, facilitando el aprendizaje y la adaptación a las nuevas tecnologías que interconecta el conocimiento entre los servidores y las dependencias. De esta manera, se busca incentivar la generación de investigaciones que impacten de manera positiva sobre situaciones de salud relevantes que afectan la población atendida en el Hospital.

COMPROMISOS:

- La alta Gerencia se compromete a garantizar los recursos Humanos, Técnicos y Financieros para su implementación de acuerdo con la disponibilidad presupuestal.
- Buscar alianzas estratégicas para incrementar la educación mediante modelos flexibles y abiertos para el personal de la entidad.
- Identificar los medios, mecanismos, procedimientos y procesos para capturar, clasificar y organizar el conocimiento de la entidad.
- Identificar las necesidades de conocimiento y determinar un plan de capacitación de educación continua.
- Identificar los espacios de ideación (e innovación) de la entidad y la disponibilidad de su uso.
- Elaborar estrategias de conocimiento con el apoyo de los líderes de los diferentes temas transversales para que se conviertan en buenas prácticas.
- Motivar a los servidores públicos en materia de investigación.
- Motivar a los colaboradores para que den a conocer las estrategias nuevas que han desarrollado, implementado e impactado los procesos asistenciales en beneficio de la población atendida (innovación).
- Promover la cooperación técnica con otras entidades (instituciones educativas) que potencien el conocimiento de la entidad.

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 59 de 70

- Realizar autodiagnóstico contenido en la herramienta de la política el cual se encuentra publicado en el link: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/autodiagnostico>
- Realizar el plan de acción resultado del auto diagnóstico. link: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/autodiagnostico>
- El comité de Gestión y Desempeño realizara seguimiento a su implementación en sus sesiones.

INDICADORES:

- Proporción de cumplimiento del plan de capacitación de educación continua (Número de capacitación realizadas / Total de Capacitaciones programadas*100)
- Proporción de colaboradores que consideran que las necesidades de capacitación de educación continua, expresadas por ellos son oportunamente atendidas por la institución (Numero de encuestas con calificación satisfactoria / Número total de encuestas realizadas*100)
- Proporción de proyectos revisados en la Unidad de Investigación (No. De asesorías realizadas por proyectos / Total de proyectos recibidos *100)
- Proporción de proyectos de investigación publicados (No. de proyectos de investigación publicados por cualquier medio / No de proyectos de investigación aprobados en un periodo de tiempo *100)
- Índice De Satisfacción A Los Eventos Educativos (Número total de clientes (Internos y Externos) que se consideran satisfechos con los eventos educativos realizados /Número total de encuestas realizadas a los clientes (Internos y Externos) en los eventos educativos realizados *100)

POLITICA DE CONTROL INTERNO

ENUNCIADO

El Gerente y los colaboradores de la E.S.E. Hospital Universitario “Hernando Moncaleano Perdomo” de Neiva, se comprometen a desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua; a través del fortalecimiento del M.E.C.I. y del fomento del autocontrol, la autogestión y la autorregulación como pilares del Sistema de Control Interno; teniendo en cuenta la Política M.I.P.G y los niveles de responsabilidad asignados a cada línea de defensa en el marco de la Política de Gestión de Riesgos.

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 60 de 70

COMPROMISOS (Asociados a la nueva estructura del M.E.C.I. – Decreto N° 1499 de septiembre 11 de 2017)

ASEGURAR UN AMBIENTE DE CONTROL:

1. Definir y socializar los valores y principios del servidor público y medir el nivel de percepción interna y externa, de la apropiación del Código de Integridad.
2. Establecer mecanismos para ejercer una adecuada supervisión del Sistema de Control Interno a través del Comité Institucional de Control Interno y del cumplimiento de los roles de las Oficinas de Control Interno.
3. Asignar la responsabilidad y autoridad en todos los niveles de la organización mediante la estructuración de las Líneas de Defensa y el Mapa de Aseguramiento.
4. Diseñar e implementar un Sistema de Gestión de Riesgos
5. Planear y ejecutar la Gestión Estratégica del Talento Humano en cada una de las etapas del ciclo de vida de los colaboradores.

ASEGURAR LA GESTION DEL RIESGO:

6. Identificar y evaluar los cambios que puedan afectar al Sistema de Control Interno para el cumplimiento de los objetivos misionales alineados con la planeación estratégica.
7. Definir y aplicar la Política y Metodología de Gestión de Riesgos a todos los procesos, manuales, guías, protocolos, proyectos, programas, etc. de la Institución

DISEÑAR Y LLEVAR A CABO LAS ACTIVIDADES DE CONTROL DEL RIESGO:

8. Diseñar y aplicar controles adecuados para el tratamiento de los riesgos
9. Verificar la existencia y efectividad de los controles mediante la autoevaluación y la realización de Auditorías Internas, las cuales también pueden ser realizadas por quienes se encuentran en la segunda línea de defensa.

EFFECTUAR EL CONTROL A LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL:

10. Generar y obtener la información relevante, oportuna, confiable, íntegra y segura que de soporte al Sistema de Control Interno.

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 61 de 70

11. Mantener comunicación con los grupos de valor y proporcionar información hacia las partes externas en respuesta a las necesidades y expectativas.

IMPLEMENTAR LAS ACTIVIDADES DE MONITOREO Y SUPERVISION CONTINUA:

12. Aplicar evaluaciones continuas para determinar el avance de las metas estratégicas, así como la operación de los componentes del Sistema de Control Interno.

13. Evaluar y comunicar las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables, para aplicar las medidas correctivas.

14. Monitorear la operación de la Entidad mediante la medición de los resultados generados en cada proceso, procedimiento, proyecto; teniendo en cuenta los indicadores de gestión, manejo de los riesgos y los planes de mejoramiento.

15. Convertir la autoevaluación en un dinamizador periódico de la gestión, en el cual participen los líderes que dirigen y ejecutan los procesos, programas y proyectos con el fin de analizar y reportar información veraz y oportuna para la toma de decisiones.

16. Mediante la realización del ejercicio de Auditoría Interna, analizar las debilidades y fortalezas del control y de la gestión; así como el desvío de los avances de las Metas y Objetivos trazados; realimentando el Sistema de Control Interno y el M.I.P.G.

17. La Oficina de Control Interno realizará un Plan Anual de Auditoría a los procesos, procedimientos, manuales, Proyectos, Programas etc. de la Institución, basado en un enfoque de riesgos documentado, alineado con los objetivos y prioridades de la entidad.

18. Evaluar en forma cuantitativa y cualitativa el Control Interno Contable y el grado de efectividad de los controles asociados al cumplimiento del marco normativo, a las etapas del proceso contable, a la rendición de cuentas y a la administración del riesgo contable, de acuerdo con la evidencia documental obtenida.

19. Realizar verificación y seguimiento al nivel de madurez del M.E.C.I. (Básico, Intermedio, Avanzado), de acuerdo con los criterios diferenciales establecidos dentro del esquema de responsabilidades para cada línea de defensa.

INDICADORES:

* **Nivel de Percepción Externa frente a la Aplicación del Código de Integridad:** Puntaje alcanzado por cada valor del servicio público, en la encuesta aplicada a los usuarios / Rango asociado a la escala de semaforización de apropiación del Código de Integridad.

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
			FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
	POLITICAS INSTITUCIONALES		PAGINA: 62 de 70

***Operatividad del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno:** Número de actas de Comité de Institucional de Coordinación de Control Interno / Número de citaciones realizadas.

***Proporción de Actividades de Aseguramiento Ejecutadas por Línea de Defensa:** N° de Actividades Ejecutadas por Línea de Defensa / N° de Actividades Definidas por Línea de Defensa.

***Proporción de Riesgos Controlados:** Número de riesgos controlados / Total de riesgos identificados *100

***Porcentaje de cumplimiento del Plan de Desarrollo en la Vigencia**

N°. de metas del plan operativo anual cumplidas en la vigencia / N°. de metas del plan operativo anual programadas en la vigencia x 100

***Nivel de Ejecución del Programa Anual de la Oficina de Control Interno:** Número de Actividades realizadas por la Oficina de Control Interno / Número de Actividades Programadas por la Oficina de Control Interno para la Vigencia.

3.1.15 POLITICA DE GESTIÓN FINANCIERA

ENUNCIADO:

La E.SE. Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo, el Gerente y sus colaboradores, se comprometen a gestionar y asignar los recursos financieros de acuerdo con la planeación de la organización y de cada unidad funcional, contribuyendo al mejoramiento de los servicios de salud prestados por la institución. Igualmente se propenderá por la protección de los recursos a través de la revisión periódica del balance oferta- demanda, presupuesto y evaluación de costos; de tal manera que se vea reflejado en altos niveles de productividad, rentabilidad social y financiera de la entidad.

COMPROMISOS:

-  Mantener un endeudamiento financiero adecuado para el hospital, a un nivel que no amenace la estabilidad de la institución en el largo plazo.
-  Dar cumplimiento a los acuerdos financieros que se establezcan tanto con entidades del sector financiero como con proveedores, médicos, empleados y demás acreedores.
-  Garantizar que el proceso de facturación, glosas, conciliaciones y recaudo de nuestras cuentas este acorde con la normatividad vigente que ofrece el sector, lo cual permitirá agilizar el recaudo.

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 63 de 70

-  Garantizar el flujo de caja requerido por la operación, para dar cabal cumplimiento de los compromisos de pago adquiridos con nuestros proveedores.
-  Realizar los desembolsos a acreedores del hospital a través de pagos electrónicos de manera que se disminuya el uso y transporte de cheques, con lo cual se pretende hacer más eficiente este proceso.
-  Justificar toda inversión, de tal forma que su retorno cubra el capital invertido o que corresponda al reemplazo de equipos existentes.
-  Realizar cierres de caja diarios.

CONSIDERACIONES ESPECIALES

Para garantizar el cumplimiento de lo dispuesto, la ESE se apoyará en la planeación, el presupuesto, y en un sistema de costos, lo cual le permitirá tener un vínculo interactivo con cada uno de los hechos generadores de ingresos y egresos de la institución, garantizando así una relación estrecha con aquellos actos que impliquen una decisión financiera.

Para ejecutar adecuadamente la Política de Gestión Financiera es importante dar cumplimiento a los siguientes lineamientos específicos:

En materia de Registros Financieros:

En desarrollo de la gestión financiera, se dará cumplimiento a la normatividad contable establecida según la Resolución No. 414 de 2014 y demás normas emitidas en la materia, así como en las políticas institucionales aprobadas, lo anterior buscando garantizar no solo la custodia de los documentos que sirven como soporte del sistema de información financiera, sino también que los registros contables estén debidamente documentados y avalados por cada uno de los líderes de los procesos.

Referente a las Cuentas Corrientes, de Ahorros, Recaudos y Pagos:

Se debe evaluar el riesgo que para el hospital representa la entidad a seleccionar y los procesos relacionados con la prestación de los servicios demandados, así como la calidad y oportunidad de la información requerida.

En la medida de lo posible, los pagos a proveedores se harán a través de transferencia electrónica dentro de los niveles de seguridad requeridos y definidos con anterioridad en común acuerdo con la entidad financiera seleccionada, buscando siempre optimizar los recursos y disminución del gasto bancarios.

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 64 de 70

De ser necesario, se harán pagos en cheque para aquellos acreedores que presenten dificultades con los pagos electrónicos (dando también cumplimiento a los niveles de seguridad previamente definidos al interior de la organización).

Los cheques de las cuentas que sean canceladas deberán ser destruidos inmediatamente esto suceda.

Existirá un monitoreo diario electrónico de los recaudos y giros realizados por el hospital en todas las entidades bancarias.

Realizar control permanente de las cuentas con destinación específica.

Con relación al Efectivo mínimo, liquidez y pagos:

Considerado el efectivo mínimo como el margen de seguridad que garantiza la liquidez del hospital y dar cumplimiento a los compromisos adquiridos, la gestión de tesorería estará enfocada a preservar y mantener la caja adecuada al nivel de operación, realizando los pagos dentro de los términos negociados en todas las cuentas por pagar, buscando así obtener credibilidad en el mercado y altos ingresos con descuentos por pronto pago para obtener una mayor rentabilidad cuando existan excedentes de caja.

El tesorero tendrá un cronograma mensual de pago a proveedores.

Los pagos de seguridad social priman sobre cualquier obligación.

Por la naturaleza de nuestro sector, todas las anteriores normas están sujetas a la disponibilidad de recursos.

Respecto a Inversiones y Endeudamiento:

Las decisiones sobre Inversiones en activos fijos que deba tomar la institución, deberán estar debidamente justificadas por el área respectiva y aprobada por la estancia jerárquica requerida dependiendo de la cuantía, equipo y/o tipo de proyecto.

Se debe procurar que el endeudamiento de mediano y largo plazo se mantenga en una proporción que sea razonable en función del crecimiento de las operaciones y considerando el objetivo de mantener una buena clasificación de riesgo, previa evaluación de la liquidez existente.

Se deben mantener actualizados los cupos o líneas de crédito con entidades financieras y supervisión constante sobre: las variaciones en el precio de los insumos, las tasas de interés y el tipo de cambio (para aquellas obligaciones en moneda extranjera).

Con relación a Cartera:

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 65 de 70

Se debe dar cabal cumplimiento a los mecanismos establecidos por el hospital para la eficiente administración de la cartera conforme a lo establecido en el reglamento interno de recaudo.

Aplicación rigurosa de la normatividad vigente para el tratamiento de glosas, devoluciones y conciliaciones, de manera que las carteras estén ajustadas a la realidad.

Seguimiento cliente a cliente en glosas, devoluciones y conciliaciones.

Todo dinero debe ingresar directamente a las cajas y/o cuentas bancarias de la institución.

Para agilizar el recaudo de cartera, se podrán realizar contratos de transacción avalados por el comité de conciliación.

En Materia de Control:

Propender por minimizar los riesgos en la circulación del efectivo, manejo de cheques transferencias electrónicas, evitando siempre que se ejecuten acciones por personal no autorizado. Por lo tanto, se debe dar cumplimiento a los siguientes aspectos:

Única y exclusivamente se transportará dinero por una empresa especializada en el transporte de dinero.

No debe almacenarse dinero en las cajas por más de dos (2) días (excepto fines de semana y festivos o cuando hay cuantías menores).

Todos los días debe efectuarse el cuadro de caja, conciliarla y dejarla debidamente custodiada.

Los cheques deben reposar en la caja fuerte de tesorería, NUNCA encima de escritorios.

Los cheques deben ser entregados únicamente en tesorería, el Tesorero es el responsable de la custodia de los mismos.

Prohibido cambiar cheques ajenos a las cuentas del hospital.

Los cheques sólo podrán ser reclamados por personas debidamente autorizadas quienes portarán el sello del proveedor. En caso de ser personas naturales, firma legible y cédula de ciudadanía.

Queda prohibido levantar sello restrictivo a los proveedores. Las excepciones solo serán consideradas previo análisis por el Tesorero y con solicitud expresa mediante carta y Visto Bueno de la Subgerencia Financiera.

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 66 de 70

Esquemas de Seguridad en los pagos en Cheque: Para todo giro de cheques, se deberá contar con dos firmas una tipo A y otra tipo B, nunca dos tipos B, y los sellos restrictivos pertinentes.

Para los pagos por Transferencia Electrónica, se deberán crear dos niveles de usuarios con roles y reglas de seguridad específicos, de tal manera que los pagos por este medio sean realizados mediante procesos individuales pero concatenado de preparación, revisión y aprobación final por dos funcionarios registrados para función.

Con respecto a las Provisiones

Cartera: Los criterios de provisión de cartera serán de acuerdo con el análisis que se haga al final de cada anualidad respecto a la situación de cada cliente, con la aprobación de la junta directiva.

Litigios: de acuerdo a los criterios jurídicos se establecerá el monto de la provisión de todos aquellos procesos en contra de la ESE de acuerdo al nivel de riesgo.

INDICADORES:

- **Rotación de Cartera.**
- **Margen EBITDA.**
- **Rentabilidad del Patrimonio.**
- **Rentabilidad del Activo.**
- **Razón de liquidez.**
- **Prueba ácida.**
- **Razón de endeudamiento.**
- **Rotación de inventarios.**
- **Resultado Equilibrio presupuestal con recaudo.**

4. EVALUACION

La evaluación del manual se realizará con la medición de los indicadores expresados en cada una de las políticas las cuales se relacionan en el documento.

5. ANEXOS

No aplica

6. CUADRO DE CONTROL DE RESPONSABILIDADES

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 67 de 70

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Marleny Quesada Losada	NOMBRE: Jose Antonio Muñoz Paz Liliana Torres Lozada Maria Welkis Perdomo Cubides	NOMBRE: Jesus Antonio Castro Vargas
CARGO: Jefe Oficina de Planeación, Calidad y Desarrollo Institucional	CARGO: Subgerente Técnico Científico Subgerente Administrativa Subgerente Financiera	CARGO: Gerente
FECHA: Noviembre 2019	FECHA: Diciembre 2019	FECHA: Diciembre 2019

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
01	Diciembre 2016	Emisión del documento.
02	Abril 2017	Modificación de compromisos e indicadores de la política de Educación Médica de acuerdo a la solicitud realizada por el Dr. Luis Arturo Rojas Charry, Coordinador oficina de EM.
03	Febrero 2018	Se anula la política de No Fumador y se crea la política de Prevención del Consumo de Alcohol, Tabaco y otras Sustancias Psicoactivas.
04	Marzo 2018	Se ajustan los cuatro componentes de la política de Humanización de acuerdo a la solicitud del 28 de febrero de 2018, justificando la reestructuración del programa de humanización. Se ajusta la política de Seguridad y Salud en el Trabajo se acuerdo a la solicitud del día 22 de febrero de 2018, justificando el cumplimiento de la normatividad vigente (Decreto 1072 de 2015- Artículo 2.2.4.6.6).
05	Abril 2018	Se ajusta la política de Humanización anulando el indicador Proporción de colaboradores que consideran que se promueve un clima cálido y respetuoso en la Institución.
06	Junio 2018	Política de Gerencia del Ambiente Físico:

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 68 de 70

	Razón de Proactividad en la Detección de Necesidades de Ambiente Físico. Anulado. Razón de proactividad de los Mantenimientos de la Infraestructura e Instalaciones Físicas. Modificado por Razón de Proactividad del Mantenimiento: Número de mantenimientos preventivos ejecutados / Total de mantenimientos correctivos realizados. Proporción de Recursos Invertidos en Seguridad del Ambiente Físico. Anulado. Proporción de Cumplimiento del Plan de Mantenimiento Preventivo de la Infraestructura e Instalaciones Físicas. Modificado por Proporción de Cumplimiento del Plan de Mantenimiento Preventivo Hospitalario. Proporción de necesidades de Ambiente Físico gestionadas. Modificado por Proporción de necesidades de Mantenimiento Correctivo Atendidas: Número de necesidades de mantenimiento correctivo atendidas / Total de necesidades de mantenimiento correctivo solicitadas x 100 Proporción de Necesidades Oportunamente Atendidas. Modificado por Promedio de tiempo en la respuesta a solicitudes: Sumatoria total de los días calendario transcurridos entre la fecha en la cual el usuario radica el requerimiento de solicitud del servicio técnico y la fecha en la cual es solucionada su petición / Número total requerimientos de servicios técnicos recepcionados. Proporción de Colaboradores satisfechos con la gestión de la respuesta a la necesidad. Modificado por Promedio de Calificación obtenida con la gestión de la respuesta a la necesidad de Mantenimiento Correctivo: Sumatoria de las calificaciones obtenidas/Total Encuestas diligenciadas. Índice de Eventos Adversos Asociados a fallas del ambiente físico. Modificado por Proporción de Eventos Adversos asociados a las fallas del ambiente físico: número de eventos adversos asociados a las fallas del ambiente físico / total de eventos adversos reportados en el periodo X 100 Proporción de Acciones de Mejora Implementadas para Fortalecer la Cultura del Ambiente Físico. Anulado. Política de Humanización: Se ajusta la formula de los dos indicadores de la política, obteniendo como resultado lo siguiente: Proporción de colaboradores que conocen y comprenden la política y programa de humanización: Número de Colaboradores evaluados que conocen y comprenden la Política y Programa Humanización / Número total de colaboradores evaluados *100.
--	--

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
	POLITICAS INSTITUCIONALES		FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
			CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 69 de 70

		Proporción de usuarios satisfechos con la humanización de la atención: Número de usuarios satisfechos con la atención brindada según resultados de la aplicación de la lista de chequeo / Total de usuarios evaluados con la lista de chequeo *100.
07	Noviembre 2018	Se ajustan las siguientes políticas: - Política de uso racional de antibióticos y prevención de infecciones quedando política de control y prevención de infecciones asociadas a la atención en salud y resistencia antimicrobiana (se ajusta el nombre y contenido). - Uso seguro de dispositivos médicos (Se realiza acorde al manual AQP-ES-M-001B Manual de uso seguro de dispositivos médicos reusables). - Política de Responsabilidad Social Empresarial. Se Crean las siguientes políticas: - Política de gestión documental. - Política de participación ciudadana en la gestión pública. - Política de atención al ciudadano
08	Enero 2019	Se actualiza la política de gestión del riesgo en lo referente a la inclusión de las tres líneas de defensa del MIPG y las nuevas directrices normativas establecidas por el DAFP y la Super Salud.
09	Mayo 2019	Se actualiza la política de Humanización teniendo en cuenta los compromisos adquiridos en Plan de mejoramiento derivado de auditoría interna.
10	Julio 2019	Se integra la política de Responsabilidad Social Empresarial con la de Gestión Ambiental creando la política de Responsabilidad Social y Ambiental. Se integra a la política de Seguridad y Salud en el Trabajo, la política de Prevención del Consumo de Alcohol, Tabaco y otras Sustancias Psicoactivas. Se Integran a la política de Prestación de Servicios las siguientes políticas: IAMII, Medicina Transfusional, Control y Prevención de Infecciones Asociadas a la Atención en Salud y Resistencia Antimicrobiana y Uso Seguro de Dispositivos Médicos. Se crea la política MIPG.
11	Agosto 2019	Se ajusta la Política de Humanización en lo referente al indicador "Proporción de usuarios que consideran que somos un hospital sin dolor", el cual es reemplazado por el indicador "Promedio de horas de capacitación de los colaboradores en Temas de humanización".

¡Corazón para servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8671425

Correo Institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.huhmp.com.co

Neiva - Huila

	MANUAL		
			FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2019
			VERSIÓN: 13
	POLITICAS INSTITUCIONALES		CÓDIGO: GD-SGI-M-002
			PAGINA: 70 de 70

12	Septiembre 2019	Se integran al manual las políticas MIPG relacionadas a continuación: • Talento Humano • Integridad • Planeación Institucional • Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos • Gobierno digital, antes gobierno en línea: tics para la gestión • Seguridad digital • Defensa Jurídica • Racionalización de trámites • Seguimiento y evaluación del desempeño institucional • Transparencia y acceso a la información pública y lucha contra la corrupción • Gestión del conocimiento y la innovación • Control Interno Igualmente se incorpora al manual el cuadro resumen de integración políticas institucionales, así como el cuadro guía para ubicación de las mismas.
13	Diciembre 2019	Se modifican los siguientes indicadores: Proporción de colaboradores satisfechos con el programa de educación continua. Se ajusta por índice de satisfacción de eventos educativos. Proporción de avance de autoevaluación de los estándares de Hospital Universitario. Se ajusta por proporción de cumplimiento de los requisitos exigidos por la resolución 3409 de 2012. Proporción de programas de salud acreditados con los cuales se tiene suscrito convenio docencia servicio (IES). Se ajusta por numero de convenios con programas acreditados. Proporción de proyectos revisados en la unidad de investigación. Se ajusta por proporción de revisión de proyectos de investigación.