ESTUDIOS PREVIOS

CONTRATO COLECTIVO SINDICAL PARA REALIZAR ACTIVIDADES DE APOYO EN LOS PROCESOS Y SUBPROCESOS DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL, SERVICIO FARMACÉUTICO, GESTIÓN AMBULATORIO CALL CENTER, IMÁGENES DIAGNOSTICAS, REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA, CONDUCTORES DEL HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E.

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD:

Mediante la Ordenanza No. 001 de 1995 y en cumplimiento de lo previsto en la Ley 100 de 1993, se creó el Hospital Susana López de Valencia E.S.E. como una Empresa Social del Estado del orden departamental, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, cuya finalidad es la prestación de servicios de salud con criterios de calidad, oportunidad, continuidad y humanización.

En desarrollo de su misión institucional, el Hospital orienta su gestión a la prestación de servicios integrales de salud centrados en el usuario, su familia y la comunidad, promoviendo el mejoramiento continuo de la atención mediante el cumplimiento de la Política de Seguridad del Paciente, los estándares del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud, las condiciones de habilitación y los lineamientos de acreditación en salud. Para ello, resulta indispensable contar con talento humano altamente calificado e idóneo, capaz de garantizar la aplicación de prácticas asistenciales seguras, eficientes y acordes con el marco normativo vigente.

La salud es un derecho fundamental de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2 de la ley 1751 de 2015, al respecto: "El derecho fundamental a la salud es autónomo e irrenunciable en lo individual y en lo colectivo. Comprende el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud. El Estado adoptará políticas para asegurar la igualdad de trato y oportunidades en el acceso a las actividades de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación para todas las personas. De conformidad con el artículo 49 de la Constitución Política, su prestación como servicio público esencial obligatorio, se ejecuta bajo la indelegable dirección, supervisión, organización, regulación, coordinación y control del Estado".

En concordancia con la Política de Atención Integral en Salud (PAIS), el Modelo Integral de Atención en Salud (MIAS), el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud, las condiciones de habilitación vigentes y los principios que rigen la prestación de los servicios de salud, el Hospital Susana López de Valencia E.S.E. debe fortalecer de manera permanente su capacidad resolutiva mediante la disponibilidad del talento humano requerido para responder de forma oportuna, continua y eficiente a las necesidades asistenciales de la población usuaria.

La presente necesidad contractual obedece a la creciente demanda de los servicios institucionales y a la necesidad de garantizar la continuidad y el adecuado funcionamiento de procesos estratégicos y de apoyo indispensables para la prestación integral de los servicios de salud. En este contexto, resulta necesario fortalecer los procesos y subprocesos de psicología y trabajo social, servicio farmacéutico, gestión ambulatoria – call center, imágenes diagnósticas, referencia y contrarreferencia, así como el servicio de conductores, áreas que cumplen un papel esencial en la articulación de la atención, la gestión del riesgo, la oportunidad en el acceso a los servicios y la continuidad del proceso asistencial.

La vinculación del talento humano requerido permitirá optimizar la oportunidad en la prestación de los servicios, disminuir los tiempos de respuesta, fortalecer la coordinación entre los diferentes niveles de atención, garantizar la continuidad de los procesos asistenciales y administrativos, contribuir a la reducción de remisiones innecesarias a otras instituciones prestadoras de servicios de salud y mejorar los indicadores de calidad, seguridad del paciente y satisfacción de los usuarios. De igual manera, favorecerá el uso eficiente de los recursos institucionales, el cumplimiento de los estándares de habilitación y calidad, así como el desarrollo de las estrategias de mejoramiento continuo y de acreditación institucional.

Adicionalmente, la planta de personal del Hospital no dispone del número suficiente de colaboradores para atender de manera permanente, integral y oportuna la demanda actual de estos procesos y subprocesos, circunstancia que hace indispensable acudir a la celebración de un contrato colectivo sindical con el fin de garantizar la continuidad en la prestación de los servicios, evitar interrupciones que puedan afectar la atención de los usuarios y asegurar el cumplimiento de la misión institucional.

En consecuencia, resulta necesario contratar actividades de apoyo en los procesos y subprocesos de psicología y trabajo social, servicio farmacéutico, gestión ambulatoria – call center, imágenes diagnósticas, referencia y contrarreferencia, y conductores del Hospital Susana López de Valencia E.S.E., con personal que acredite la formación académica, experiencia, competencias laborales y perfiles requeridos para desarrollar las funciones propias de cada área de desempeño, apoyando la ejecución de actividades asistenciales, administrativas y de gestión del cuidado, en estricto cumplimiento de la normatividad vigente, las condiciones de habilitación, los protocolos institucionales, los lineamientos del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud y las políticas de seguridad del paciente adoptadas por la Entidad.

Prevaleciendo de esta forma la eficiente y oportuna prestación de los servicios de salud, cumpliendo con los estándares de habilitación, acreditación y calidad, para garantizar una adecuada prestación de los servicios de salud.

2. FORMA DE SATISFACER LA NECESIDAD:

El HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E. Para satisfacer la necesidad, requiere realizar un **CONTRATO COLECTIVO SINDICAL PARA REALIZAR ACTIVIDADES DE APOYO EN LOS PROCESOS Y SUBPROCESOS DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL, SERVICIO FARMACÉUTICO, GESTIÓN AMBULATORIO CALL CENTER, IMÁGENES DIAGNOSTICAS, REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA, CONDUCTORES DEL HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E.,** con una persona jurídica legalmente constituida, que ofrezca realizar actividades de apoyo en los procesos y subprocesos de psicología y trabajo social, servicio farmacéutico, gestión ambulatorio call center, imágenes diagnosticas, referencia y contra referencia, conductores, en los diferentes servicios de la Institución y que además cuente con experiencia relacionada con el objeto del contrato, cumpliendo con los requisitos exigidos en la ley y dentro del marco de los estándares del Sistema Único de Acreditación en Salud.

3. ANALISIS DEL SECTOR

En el presente asunto se pretende realizar la celebración de un contrato **COLECTIVO SINDICAL PARA REALIZAR ACTIVIDADES DE APOYO EN LOS PROCESOS Y SUBPROCESOS DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL, SERVICIO FARMACÉUTICO, GESTIÓN AMBULATORIO CALL CENTER, IMÁGENES DIAGNOSTICAS, REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA,**

CONDUCTORES DEL HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E., asunto del cual se hará un análisis desde el punto de vista legal, comercial, financiero y organizacional, sin embargo, se aclara que no se entregarán recursos anticipadamente al contratista y que los servicios prestados se pagarán según las actividades ejecutados debidamente soportados.

3.1 **Legal:** El contrato sindical es una institución jurídica que pertenece al derecho colectivo de trabajo, a través del cual los sindicatos manifiestan el principio de libertad sindical, convirtiéndose en una herramienta para la gestión de las empresas, la promoción del trabajo colectivo y la generación de empleo en consonancia con el actual mercado globalizado y la economía bilateral.

El actual código sustantivo del trabajo, en su artículo 482 define el contrato sindical: *"Se entiende por contrato sindical el que celebren uno o varios sindicatos de trabajadores con uno o varios {empleadores} o sindicatos patronales para la prestación de servicios o la ejecución de una obra por medio de sus afiliados. Uno de los ejemplares del contrato sindical debe depositarse, en todo caso, en el Ministerio de Trabajo, a más tardar quince (15) días después de su firma. La duración, la revisión y la extinción del contrato sindical se rigen por las normas del contrato individual de trabajo."* Dicho de otro modo, el contrato sindical que celebra el contratante con el sindicato o contratista, además de su naturaleza de colectivo laboral, posee la naturaleza de un contrato civil o comercial, siendo su objeto la prestación de servicios o la ejecución de obras.

En ese sentido, el artículo 483 del mencionado código refiere a las responsabilidades del sindicato de la siguiente manera: *"El sindicato de trabajadores que haya suscrito un contrato sindical, responde tanto por las obligaciones directas que surjan del mismo como por el cumplimiento de las que se estipulen para sus afiliados, salvo en los casos de simple suspensión del contrato, previstos por la ley o la convención, y tiene personería para ejercer tanto los derechos y acciones que le correspondan directamente, como las que correspondan a cada uno de sus afiliados. Para estos efectos, cada una de las partes contratantes debe constituir caución suficiente; si no se constituyere, se entiende que el patrimonio de cada contratante responde de las respectivas obligaciones."* Y que en caso de que se presente disolución del sindicato de trabajadores del cual sea parte en un contrato sindical, *"los trabajadores continuarán prestando sus servicios en las condiciones estipuladas, mientras dure la vigencia del contrato. La caución que haya prestado el sindicato disuelto subsistirá para garantizar las obligaciones de los respectivos trabajadores."* (Articulo 484 CST)

Respecto a las facultades y funciones sindicales, el articulo 373 numeral 3 contempla la capacidad para *"Celebrar convenciones colectivas y contratos sindicales; garantizar su cumplimiento por parte de sus afiliados y ejercer los derechos y acciones que de ellos nazcan"*. Sin embargo, la figura del contrato sindical ha sido posteriormente reglamentada por varios decretos, de los cuales se encuentra actualmente vigente el Decreto 036 de 2016 *"Por el cual se modifican los artículos 2.2.2.1.16 al 2.2.2.1.23 y se adicionan los artículos 2.2.2.1.24 al 2.2.2.1.32 del Capítulo 1 del título 2 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo y se reglamentan los artículos 484, 483 y 484 del Código Sustantivo del Trabajo"* Y que define en su articulo 2.2.2.1.16, asi: *"El contrato sindical es el que celebran uno o varios sindicatos de trabajadores con uno o varios empleadores o sindicatos patronales para la prestación de servicios o*

la ejecución de una obra por medio de sus afiliados. Es de naturaleza colectiva laboral, solemne nominado y principal."

De conformidad con lo anterior, es preciso decir que el contrato colectivo sindical recibe su nombre en atención a que es el sindicato, en representación de un número plural de afiliados, el que suscribe un contrato que será desarrollado a través del trabajo colectivo de estos; sin embargo, esto es independiente a que el específico objeto contractual que contemple el contrato sindical lo constituya a su vez como un contrato civil de obra o de prestación de servicios. Y adicionalmente, es importante mencionar que los afiliados que deciden participar voluntariamente en desarrollo del contrato sindical se denominan afiliados participes y suscriben un convenio de ejecución con la organización sindical. Dicho instrumento contiene las obligaciones y derechos del afiliado y un acuerdo accesorio al contrato sindical principal. Por su participación en desarrollo de un contrato sindical los afiliados reciben compensaciones sindicales, que como ha expuesto el Ministerio de Trabajo y ha ratificado la jurisprudencia constitucional, no tienen la vocación de salario.

El artículo 49 de la Constitución Política de Colombia consagra que la atención en salud es un servicio público a cargo del Estado, el cual debe organizar, dirigir y reglamentar las condiciones de eficiencia, universalidad y solidaridad; que conforme lo establecen los artículos 194 y 195 de la Ley 100 de 1993, la prestación de los servicios de salud a cargo de la Nación o de las Entidades Territoriales, se hará principalmente a través de Empresas Sociales del Estado, como una categoría especial de entidades públicas, descentralizadas, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, regidas contractualmente por las normas de derecho privado, con la posibilidad de utilizar de manera discrecional las cláusulas exorbitantes establecidas en el Estatuto General de Contratación Pública, como es el caso del Hospital Susana López de Valencia E.S.E.

El artículo 13 de Ley 1150 de 2007, establece que las entidades estatales que por disposición legal cuenten con un régimen contractual distinto al del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, aplicarán en desarrollo de su actividad contractual y acorde con su régimen especial, los principios de la función administrativa y gestión fiscal de que tratan los artículos 209 y 267 de la Constitución Política, respectivamente según sea el caso y estarán sometidos al régimen de inhabilidades e incompatibilidades previstos legalmente para la contratación estatal. Asimismo, se observarán los principios de transparencia, selección objetiva, responsabilidad, equilibrio financiero, eficiencia y celeridad en los procesos contractuales.

De acuerdo a lo anterior, el Hospital al encontrarse dentro de una de las categorías especiales de Entidad Pública, en el Acuerdo No. 015 de 2024 Estatuto de Contratación del Hospital, establece en su artículo 16 Literal f. "*Contratos de prestación de servicios profesionales y/o apoyo de gestión, relacionados con el funcionamiento de la entidad en áreas administrativas y asistenciales, así como los relaciona-dos con actividades operativas o logísticas; o para la ejecución de trabajos artísticos.*"

Por lo que se puede concluir que el contrato sindical constituye un mecanismo jurídico válido para la contratación de procesos que contempla y permite nuestra legislación colombiana y el desarrollo jurisprudencial sostenido por los Tribunales competentes en el área, respetando los pronunciamientos de la OIT.

Finalmente, el Ministerio de salud y Protección Social expide la Resolución No 3100 de 2019 "*Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud y se adopta el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud*", cuyo campo de aplicación incluye las instituciones prestadoras de servicios de salud que como el Hospital Susana López de Valencia E.S.E., debe cumplir con las condiciones de habilitación de cada uno de los servicios asistenciales, en lo referente a la capacidad técnico – administrativa que deberá ofertar el contratista para asumir con garantía el cumplimiento de todas las actividades a su cargo, de conformidad a las disposiciones legales que regulan la prestación del servicio de salud.

Es importante precisar que el Ministerio del Trabajo expidió el Decreto 661 de 2026, mediante el cual se establecieron nuevas condiciones para la ejecución de los contratos sindicales, garantías mínimas para los afiliados partícipes y requisitos específicos para el reglamento del contrato sindical. Posteriormente, mediante el Decreto 1432 de 2026, se modificó su artículo 5 y se dispuso un régimen de transición hasta el 30 de septiembre de 2028 para determinados contratos sindicales, con el propósito de facilitar la implementación de procesos de formalización laboral.

Sin embargo, este régimen transitorio no implica la suspensión de las obligaciones relacionadas con la afiliación y el pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, ni el desconocimiento de las garantías mínimas de los afiliados partícipes. Al respecto, mediante respuesta del 20 de octubre de 2026, el Ministerio del Trabajo precisó que:

> *"Por consiguiente, el periodo transitorio no autoriza a desconocer derechos ciertos e indiscutibles ni garantías que sean exigibles por otras disposiciones legales, reglamentarias o por las condiciones contractuales aplicables. Además, la exigibilidad inmediata de los mecanismos compensatorios específicos incorporados por el numeral 14 debe distinguirse de la protección general de esos derechos, atendiendo a la naturaleza jurídica del vínculo y a las condiciones concretas de ejecución del contrato sindical."*

De manera que, estas obligaciones y garantías continúan siendo exigibles durante la transición, mientras que la aplicación de las nuevas condiciones previstas para el reglamento sindical debe analizarse conforme a las reglas de aplicación temporal establecidas en la normatividad.

En consecuencia, es necesario distinguir entre los derechos y obligaciones vigentes durante dicho periodo y los nuevos requisitos cuya exigibilidad se encuentra sujeta al régimen transitorio, sin desconocer los derechos exigibles en virtud de otras disposiciones legales o contractuales. En consecuencia, se solicitará que el reglamento del contrato sindical se revise y ajuste de conformidad con las disposiciones legales aplicables, particularmente las establecidas en el Decreto 036 de 2016, a fin de garantizar la protección de los derechos de los afiliados partícipes.

3.2 Comercial:

En el caso concreto y en relación al objeto contractual, en la oferta local, existen un importante número de Agremiaciones Sindicales, cuya actividad se ajusta a lo indicado por el Decreto 036 de 2016.

De acuerdo al reporte de las Agremiaciones Sindicales, se tiene la existencia en este Hospital de una agremiación que durante los últimos años ha ejecutado con total cabalidad las actividades que en su momento se requirieron.

El Hospital, de acuerdo a la contratación que ha venido efectuando, evidencia la capacidad con la que cuenta el sector que brinda el apoyo a las Empresas Sociales del Estado a través del contrato sindical, históricamente, los contratistas han ejecuto el contrato en el término estipulado, teniendo como elemento importante que la Entidad en estas contrataciones efectuadas no pagó anticipos y los pagos realizados fueron previa verificación del cumplimiento de las obligaciones contractuales y garantizando que el contratista diera cumplimiento a todas sus obligaciones laborales en relación con sus vinculados, de acuerdo a lo regulado por el Decreto 036 de 2016.

Para este proceso contractual, no se otorgarán anticipos y los pagos se efectuarán parcialmente de acuerdo al cumplimiento de las obligaciones contractuales y según la aprobación por el supervisor designado.

3.3ANÁLISIS HISTORICO:

Teniendo en cuenta la necesidad del servicio y el objeto del futuro contrato, se hace necesario adicionalmente revisar contrataciones anteriores efectuadas por la Empresa Social del Estado Popayán E.S.E., relacionadas con la contratación de este servicio.

Revisando los contratos de vigencias anteriores, encontramos que este Hospital, ha celebrado los siguientes contratos:

No.	NÚMERO DE CONTRATO	OBJETO	VALOR	PLAZO
1	12-2025	PRESTAR LOS SERVICIOS DE APOYO EN LOS PROCESOS Y SUBPROCESOS DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL, SERVICIO FARMACÉUTICO, GESTIÓN AMBULATORIO CALL CENTER, IMÁGENES DIAGNÓSTICAS, REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA, CONDUCTORES DEL HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E.	$1.250.874.258	3 MESES
2	142-2025	PRESTAR LOS SERVICIOS DE APOYO EN LOS PROCESOS Y SUBPROCESOS DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL, SERVICIO FARMACÉUTICO, GESTIÓN AMBULATORIO CALL CENTER, IMÁGENES DIAGNÓSTICAS, REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA, CONDUCTORES DEL HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E.	$1.398.275.755	3 MESES
3	203-2025	PRESTAR LOS SERVICIOS DE APOYO EN LOS PROCESOS Y SUBPROCESOS DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL, SERVICIO FARMACÉUTICO, GESTIÓN AMBULATORIO CALL CENTER, IMÁGENES DIAGNÓSTICAS, REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA, CONDUCTORES DEL HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E.	$1.410.387.760	3 MESES
4	16-2026	PRESTAR LOS SERVICIOS DE APOYO EN LOS PROCESOS Y SUBPROCESOS DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL, SERVICIO FARMACÉUTICO, GESTIÓN AMBULATORIO CALL CENTER, IMÁGENES DIAGNÓSTICAS, REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA, CONDUCTORES DEL HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E.	$1.516.408.060	3 MESES

En relación con el comportamiento económico de los procesos, al revisar los informes de los

supervisores y sus respectivas actas de liquidación se puede concluir que el proveedor ha dado cumplimiento a sus obligaciones contractuales y que la Entidad ha satisfecho su necesidad, logrando el cumplimiento de su fin principal como es garantizar la prestación del servicio de salud

3.4Financiero: La Empresa Social del Estado Hospital Susana López de Valencia ESE por tener autonomía financiera asignará la disponibilidad presupuestal correspondiente, para dar cumplimiento a la apropiación del servicio requerido.

3.5Organizacional: La Empresa Social del Estado Hospital Susana López de Valencia ESE considera como objetivo funcional de la entidad organizacional, el operar con un perfil de desempeño que obtenga, de manera progresiva, metas de EFICACIA y EFICIENCIA, hasta alcanzar un nivel óptimo de CALIDAD.

3.6Técnica: Se trata de suscribir un contrato sindical, para que en cumplimiento de la normatividad vigente, una agremiación sindical con total autonomía y capacidad administrativa técnica y financiera ejecute la prestación de servicios de apoyo requerida para el correcto funcionamiento de los procesos y subprocesos de la Entidad.

Más adelante, se detallarán las condiciones requeridas para el cabal cumplimiento del objeto contractual.

3.7 Perspectiva de Riesgos: Según Matriz de riesgo anexa al presente estudio.

4. OBJETO A CONTRATAR CON SUS ESPECIFICACIONES:

4.1. OBJETO DEL CONTRATO: CONTRATO COLECTIVO SINDICAL PARA REALIZAR ACTIVIDADES DE APOYO EN LOS PROCESOS Y SUBPROCESOS DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL, SERVICIO FARMACÉUTICO, GESTIÓN AMBULATORIO CALL CENTER, IMÁGENES DIAGNOSTICAS, REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA, CONDUCTORES DEL HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E.

Códigos UNSPSC: 80111601, 80111612

4.2.1. Perfiles y competencias de los profesionales y auxiliares con los cuales el contratista desarrollará el contrato:

Servicio/programa/actividad	Educación	Experiencia
GESTIÓN DE REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA	• CERTIFICACIÓN CURSO BÁSICO DE INFORMÁTICA • SOPORTE VITAL BASICO • FORMACIÓN ATENCIÓN DE VICTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL • CERTIFICADO DE MEDIDAS CORRECTIVAS • CERTIFICADO CURSO GENERALIDADES DE MIPG • CERTIFICADO CURSO GESTION DEL DUELO	6 MESES

GESTIÓN DE FARMACIA

Servicio/programa/actividad	Educación	Experiencia
AUXILIAR FARMACIA	• EDUCACION TECNICO EN AUXILIAR DE FARMACIA • SOPORTE VITAL BASICO • FORMACIÓN ATENCIÓN DE VICTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL • CERTIFICADO DE MEDIDAS CORRECTIVAS • CERTIFICADO CURSO GENERALIDADES DE MIPG • CERTIFICADO CURSO GESTION DEL DUELO	6 MESES
PROFESIONAL REGENTE	• TITULO PROFESIONAL REGENCIA • SOPORTE VITAL BASICO • FORMACIÓN ATENCIÓN DE VICTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL • CERTIFICADO DE MEDIDAS CORRECTIVAS • CERTIFICADO CURSO GENERALIDADES DE MIPG • CERTIFICADO CURSO GESTION DEL DUELO	6 MESES

Servicio/programa/actividad	Educación	Experiencia
PSICOLOGÍA	• EDUCACION UNIVERSITARIA PSICOLOGO • FORMACIÓN ATENCIÓN DE VICTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL • CERTIFICADO DE MEDIDAS CORRECTIVAS • CERTIFICADO MANEJO DEL DUELO • CERTIFICADO CURSO GENERALIDADES DE MIPG	6 MESES

Servicio/programa/actividad	Educación	Experiencia
TRABAJO SOCIAL	• EDUCACION UNIVERSITARIA TRABAJO SOCIAL • FORMACIÓN ATENCIÓN DE VICTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL • CERTIFICADO DE MEDIDAS CORRECTIVAS • CERTIFICADO MANEJO DEL DUELO • CERTIFICADO CURSO GENERALIDADES DE MIPG	6 MESES

Servicio/programa/actividad	Educación	Experiencia

SERVICIOS PROFESIONALES DE RADIOLOGÍA EN ECOGRAFÍA, ESTUDIOS INTERVENCIONISTAS Y LECTURA E INTERPRETACIÓN DE RAYOS X Y TOMOGRAFÍA	• PROFESIONAL DE SALUD EN MEDICINA CON ESPECIALIDAD EN RADIOLOGÍA O DIAGNÓSTICO POR IMAGEN • ATENCIÓN DE VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL. • PROTECCIÓN RADIOLÓGICA. • CURSO GENERALIDADES DE MIPG. • CERTIFICADO DE MEDIDAS CORRECTIVAS • CERTIFICADO MANEJO DEL DUELO	6 MESES
SERVICIOS TÉCNICOS DE RADIOLOGÍA PARA TOMA DE RAYOS X	• TÉCNICO EN RADIOLOGÍA • ATENCIÓN DE VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL. • PROTECCIÓN RADIOLÓGICA. • CURSO GENERALIDADES DE MIPG. • CERTIFICADO DE MEDIDAS CORRECTIVAS • CERTIFICADO MANEJO DEL DUELO	6 MESES
SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE RADIOLOGÍA PARA TOMA DE TOMOGRAFÍA Y CIRUGÍA	• TECNÓLOGO EN IMÁGENES DIAGNOSTICAS. • ATENCIÓN DE VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL. • PROTECCIÓN RADIOLÓGICA. • CURSO GENERALIDADES DE MIPG. • CERTIFICADO DE MEDIDAS CORRECTIVAS • CERTIFICADO MANEJO DEL DUELO	6 MESES
OFICIAL DE PROTECCIÓN RADIOLÓGICA	• FÍSICO MÉDICO CON FORMACIÓN EN PROTECCIÓN RADIOLÓGICA-LICENCIAMIENTO EQUIPOS IONIZANTES-CONTROLES DE CALIDAD. • ATENCIÓN DE VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL. • PROTECCIÓN RADIOLÓGICA. • CURSO GENERALIDADES DE MIPG. • CERTIFICADO DE MEDIDAS CORRECTIVAS • CERTIFICADO MANEJO DEL DUELO	6 MESES
TÉCNICO ADMINISTRATIVO	• TÉCNICO ENFERMERÍA. • ATENCIÓN DE VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL.	6 MESES

	• PROTECCIÓN RADIOLÓGICA. • CURSO GENERALIDADES DE MIPG. • CERTIFICADO DE MEDIDAS CORRECTIVAS • CERTIFICADO MANEJO DEL DUELO	
Auxiliares administrativas	• BACHILLER ACADÉMICO. • ATENCIÓN DE VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL. • PROTECCIÓN RADIOLÓGICA. • CURSO GENERALIDADES DE MIPG. • CERTIFICADO DE MEDIDAS CORRECTIVAS • CERTIFICADO MANEJO DEL DUELO	6 MESES

4.2.2. Plazo: La duración del contrato será hasta el 31 de diciembre del 2026, contados a partir de la suscripción de acta de inicio.

4.2.3. Lugar de ejecución del contrato: Se realizará el Municipio de Popayán, en la Calle 15 Nro 1-7 -196 La Ladera.

4.2.4. Valor: MIL CIEN MILLONES DE PESOS M/CTE. ($1.100.000.000). Para calcular el presupuesto de la presente contratación, así como su monto y los posibles costos asociados al mismo, se realizó el cálculo de horas a contratar de acuerdo a la necesidad del servicio, frente al valor histórico contratado.

4.2.5. Forma de pago: El Hospital cancelará al contratista el valor del objeto del contrato en dos pagos mensuales según actividades y/o procedimientos ejecutados debidamente soportados, previo los descuentos de ley, acompañadas del informe mensual de ejecución de cada uno de los líderes de procesos, la acreditación del cumplimiento a entera satisfacción, expedida por el supervisor del contrato y el correspondiente pago de los aportes de seguridad social.

4.2.6. Obligaciones de las partes:

4.2.6.1. Obligaciones del contratista: El contratista se compromete con el Hospital Susana López de Valencia E.S.E., a cumplir lo siguiente:

OBLIGACIONES GENERALES

1. Cumplir con el objeto contractual.
2. Informar al supervisor del contrato cualquier novedad relacionada con el cumplimiento del objeto contractual.
3. Cubrir los gastos ocasionados en el cumplimiento del contrato.
4. No ceder ni subcontratar los servicios objeto del contrato, con persona natural o jurídica sin que medie previa autorización expresa y por escrito por parte del hospital
5.Presentar el documento equivalente a factura o factura con cumplimiento de las normas tributarias de la DIAN

6. Presentar un informe detallado mensualmente de las actividades realizadas en cumplimiento del objeto contractual
7. Cumplir con el pago de aportes a la seguridad social conforme lo determine la normatividad vigente al momento de la suscripción del contrato
8. Dar cumplimiento a las disposiciones de la entidad en materia de los estándares de acreditación, IAMII, Modelo Integrado de planeación y gestión, seguridad y salud en el trabajo, gestión ambiental, red global de hospitales verdes y saludables, fomento en la investigación e índice de seguridad hospitalaria y demás cumplimientos normativos.
9. Realizar evaluación continua del personal que presta los servicios, de tal forma que se garantice el cumplimiento idóneo y la calidad de los servicios ofertados.
10. Para desarrollar el objeto contractual, el contratista requiere la asignación de usuario y contraseña dentro de los programas, aplicaciones y Dinámica Gerencial del Hospital, este será responsable por el buen manejo y custodia de la misma ya que es personal e intransferible, de tal forma que todos los actos ejecutados con su usuario y contraseña son de su responsabilidad.
11. EL contratista debe propender por el cumplimiento con el procedimiento de control de Historia clínica y, garantizar la prudencia y reserva en el manejo de la información clínica del paciente y respeto a la privacidad. El contratista deberá llevar los registros asistenciales del personal a su cargo.
12. El contratista deberá mantener la reserva de la información que conozca en la entidad y que sea susceptible de protección, ya que de no cumplirse puede traer consecuencia acciones judiciales pertinentes. Así mismo, al finalizar la ejecución del contrato deberá hacer entrega al supervisor del mismo, de toda la información que tenga en su poder con ocasión del desarrollo del objeto contractual, tanto en medio físico como en medio magnético.
13. El contratista deberá garantizar que su personal no realice prácticas asociadas con el maltrato físico, psicológico y verbal a los pacientes y a compañeros de trabajo.
14. El contratista deberá garantizar que su personal brinde información en deberes y derechos a pacientes y familiares durante su estancia.
15. El contratista deberá garantizar que su personal acate las recomendaciones del código buen vestir, el uso del carnet y demás lineamientos de la cultura institucional.
16. El contratista deberá velar para que su personal no realice actividades a dos servicios del Hospital de manera concomitante.
17. El contratista deberá acatar el Sistema de Gestión Ambiental (SGA) del Hospital Susana López de Valencia, conocer su política y los objetivos ambientales; adquirir el compromiso de gestionar los aspectos ambientales asociados a las actividades derivadas de la ejecución del contrato (manejo adecuado de sustancias químicas, emisiones de gases de efecto invernadero – GEI y/o potenciales agotadores de ozono – PAO, generación de residuos sólidos) y garantizar el cumplimiento de la totalidad de las obligaciones como proveedor del servicio, según la normatividad ambiental aplicable vigente, así como también garantizar la adherencia al mejoramiento continuo de la certificación ISO 14001 :2015 de la cual la institución es acreedora; Informando oportunamente al líder del proceso sobre los cambios que puedan generar impactos ambientales en sus operaciones y además conocer los aspectos e impactos ambientales que se generan en sus actividades, así mismo contribuir en el control de estos.
18. Establecer con el líder del proceso la necesidad de capacitaciones o entrenamientos relacionados con el sistema de gestión ambiental de acuerdo con las actividades a realizar.

19. De acuerdo con los lineamientos institucionales del Hospital Susana López de Valencia y las normativas vigentes en materia de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST), el contratista se compromete a designar colaboradores que integren la Brigada de Emergencias, garantizando su participación activa en las capacitaciones y actividades relacionadas con la gestión del riesgo, las cuales se realizarán el segundo miércoles de cada mes, obligación monitorizada por el área encargada del SG-SST, quien notificara las novedades al supervisor respectivo.
20. El contratista deberá garantizar que su personal cumpla con las normas de bioseguridad, el uso de elementos de protección individual y manejo de residuos hospitalarios
21. El contratista deberá garantizar que su personal conozca los planes de respuesta a emergencias que el Hospital tiene definido para cada servicio.
22. El contratista garantizará el personal en casos de emergencias o desastres, asegurando la continuidad y calidad del servicio esencial según las necesidades que se presenten.
23. El contratista se comprometerá a apoyar el despliegue y cumplimiento de las buenas prácticas establecidas en la Política de Seguridad del Paciente, con el propósito de garantizar una atención segura. Para ello, el contratista deberá garantizar que su personal asista activamente en las actividades desarrolladas por el Programa de Seguridad del Paciente, incluyendo la identificación de riesgos clínicos, la formulación, implementación y seguimiento de barreras y defensas de seguridad orientadas a minimizar dichos riesgos, así como el reporte oportuno de fallas, incidentes y eventos adversos que se presenten durante la ejecución del contrato. Igualmente, el contratista deberá garantizar que su personal cumpla los protocolos, guías de atención, procedimientos, políticas y demás lineamientos institucionales establecidos por el Hospital para el análisis, gestión y seguimiento de incidentes y eventos adversos, participando de manera activa en la implementación de las acciones correctivas, preventivas y de mejora que se deriven, así como en la ejecución de los planes de mejoramiento definidos por la institución. Así mismo, el contratista deberá garantizar que su personal de cumplimiento a los programas institucionales relacionados con la seguridad del paciente, entre ellos tecnovigilancia, hemo vigilancia, reactivo vigilancia, farmacovigilancia y prevención y control de infecciones, así como a las demás políticas y programas institucionales, tales como Ruta Materna, Piel Sana, Accesos Vasculares y cualquier otro lineamiento interno vigente relacionado con la seguridad del paciente, la comunicación efectiva entre contratistas, pacientes y familiares, la ética, la confidencialidad de la información y la calidad en la prestación de los servicios. El incumplimiento de cualquiera de los procedimientos, políticas, programas o lineamientos institucionales anteriormente señalados asumidas por el contratista, facultará al Hospital para adoptar las medidas contractuales o administrativas a que haya lugar, de conformidad con la normatividad vigente y las condiciones pactadas entre las partes.
24. El contratista deberá garantizar el apoyo a los procesos de formación y supervisión de estudiantes que realizan sus prácticas clínicas en el Hospital Susana López de Valencia E.S.E., en el marco de los convenios docencia servicio suscritos con Instituciones de educación superior, bajo los criterios establecidos en la normatividad vigente, los procesos y procedimientos adoptados por la institución y el perfil de su personal.

25. Realizar el depósito del contrato sindical, su reglamento interno y los demás documentos exigidos por el artículo 2.2.2.1.30 del Decreto 1072 de 2015, modificado por el Decreto 0661 de 2026, ante la Dirección Territorial competente del Ministerio del Trabajo, dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la suscripción del contrato, y remitir al supervisor del contrato, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su expedición, copia de la constancia de depósito emitida por el Ministerio del Trabajo para su incorporación al expediente contractual como soporte del cumplimiento de la obligación.
26. Garantizar el cumplimiento de las garantías mínimas de los afiliados partícipes, las cuales incluyen entre otras, garantías constitucionales, legales y prestacionales correspondientes.

OBLIGACIONES ESPECIFICAS	
Actividad Asociada	**Soporte**
El contratista deberá garantizar que su personal brinde atención adecuada a los usuarios del hospital, brindando un trato amable y humanizado a los pacientes y sus acompañantes.	
El contratista garantizará que su personal responda a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias según lo establecido en el procedimiento institucional	
El contratista garantizará que su personal mantenga relaciones de cordialidad, respeto y colaboración con el equipo de trabajo y funcionarios de otras dependencias	
El contratista deberá garantizar el cumplimiento de los cuadros de turno que elabore con cubrimiento efectivo y suficiente de los servicios contratados, de forma que no se presenten retrasos en la presentación del servicio ni falta de oportunidad del mismo.	Lista de chequeo de cumplimiento del cuadro de turnos.
Elaborar y entregar los cuadros de turnos del mes, máximo el día 25 del mes anterior, los cuales deben incluir solo los perfiles verificados por el hospital	Cuadros de turno realizado en el formato estándar y radicado en la subdirección científica
El contratista con sus afiliados o asociados no podrá realizar turnos superiores a doce (12) horas continuas, esto aplica dentro del mismo servicio u otros servicios dentro de la misma institución.	
El contratista deberá garantizar que su personal de respuesta o presentarse dentro del término definido por la organización a los requerimientos realizados por el Hospital y/o por autoridad competente, de información, conceptos, solicitudes de conciliación, procesos judiciales y respuestas a las necesidades formuladas respecto de los servicios prestados.	
Realizar el respectivo control sobre la ejecución del contrato, informando debidamente y oportunamente, cuando el mismo se haya ejecutado en un 60%, 75% y 85%. Informar oportunamente a los supervisores del contrato, respecto de cualquier novedad que pueda afectar la normal ejecución del mismo.	Oficio de notificación de porcentaje de ejecución. Soportar solo cuando aplique.
Prestar los servicios contratados únicamente con el personal con el que presenta la propuesta, de los cuales su Hoja de Vida ha sido verificada por Gestión Humana, en el caso que requiera hacer cambio de personal,	

informar previamente al supervisor y garantizar el cumplimiento de la inducción y entrenamiento que corresponda.	
Presentar certificado de accidentalidad de la ARL (Sura, Colmena, Colpatria, Positiva, entre otras), donde se acredite la no ocurrencia accidentes mortales durante el periodo anterior a la contratación, no obstante si no se cuenta con el documento al momento de la presentación de la oferta, se deberá anexar una constancia donde se indique que se encuentra en trámite expedida por la ARL; así mismo deberá anexar carta firmada por el Representante Legal y Responsable del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la entidad donde certifiquen que no se han presentado sucesos mortales.	Certificación de profesional universitario (seguridad y salud en el trabajo)
Presentar certificado de la ARL o SENA, donde conste que la persona responsable del diseño y ejecución del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, cursó y aprobó el curso de las 50 horas SG-SST, y/o la actualización según la circular 063 del 2020.	
El contratista se obliga a designar y mantener durante la ejecución del contrato un responsable del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), con el perfil, formación, licencia y demás requisitos exigidos por la normatividad colombiana vigente, de acuerdo con el número de trabajadores, la actividad económica y el nivel de riesgo del contratista.	
Presentar y reportar al coordinador del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) las evidencias de las acciones desarrolladas con el fin de implementar el Sistema de Gestión para la Seguridad y Salud en el Trabajo (Capacitaciones, Inspecciones y participación en programas de promoción y prevención)	Certificación [illegible] Sistema de seguridad [illegible] en el trabajo acorde [illegible] perfiles del [illegible] por coordinación [illegible] de Sistema de seguridad y salud en el trabajo).
Participar en las encuestas que la institución solicite y dentro de los plazos establecidos	
Participar en los planes de capacitación institucional, sesiones breves inducción y reinducción, reuniones de mejoramiento, simulacros aplicables a los diferentes sistemas de calidad del Hospital (acreditación, IAMII, Modelo Integrado de planeación y gestión, seguridad y salud en el trabajo, gestión ambiental e índice de seguridad hospitalaria y demás)	
Adherirse a las guías de manejo clínico institucional y a la calidad de registro de historia clínica.	Certificación gestión clínica
El contratista debe garantizar la participación y cumplimiento de las acciones necesarias y requeridas por la institución para el adecuado desarrollo de los cuatro componentes del Sistema Obligatorio de garantía de la Calidad en Salud – SOGCS y demás acciones asignadas en los planes de acción, programas, y componentes del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.	Certificación oficina planeación y calidad

El hospital se compromete a dar en calidad de comodato, de acuerdo a lo establecido en el artículo 2200 del Código Civil, las instalaciones, equipos, herramientas, tecnología y demás medios materiales o inmateriales de trabajo que sean propiedad del Hospital y que el contratista utilice para ejecutar el contrato, siendo el responsable de su custodia y buen manejo de los equipos que son utilizados para la prestación diaria de sus servicios. El contratista deberá velar por el cuidado de los elementos, equipos y materiales dados en comodato, por el cual, de comprobarse el mal uso por parte del contratista deberá restituir en un 100% su valor, el cual será descontado de la factura siguiente presentada.	Certificación de paz y salvo del proceso y subproceso que corresponda en la terminación del contrato.
Diligenciar en el software "Sistema integral de costos", la información de la cuenta de cobro; con sus respectivos soportes, en los tiempos establecidos por la institución HSLV.	Información validada y certificada por revisión de cuentas.
Garantizar que su personal de cumplimiento a las políticas, procedimientos, manuales, protocolos según las metas institucionales.	Reporte del auditor de calidad del informe de adherencia a las políticas, procedimientos, manuales, protocolos institucionales, según corresponda. (Certificación oficina planeación y calidad)
Para las actividades no ejecutadas o no registradas, el contratista deberá dar aplicación al procedimiento institucional para el manejo de glosas internas En consecuencia, si como resultado de la investigación realizada por el contratista, se confirman fallas en el registro de la atención o de la actividad, según corresponda, el contratista asumirá la glosa interna de conformidad con el procedimiento institucional vigente.	Certificación del jefe de auditoria y facturación.
Nota: Adicional a la certificación de la oficina asesora de planeación y calidad y la oficina de seguridad y salud en el trabajo, cada informe deberá estar acompañado de la certificación del gestor y/o jefe del proceso según corresponda.	

MANUAL DE PERFILES Y COMPETENCIAS AUXILIARES DE ENFERMERIA		
ACTIVIDADES		
ACTIVIDADES A CONTRATAR	**PRODUCTO**	**CALIDAD ESPERADA**
Servicios de auxiliares de enfermería. (URGENCIA,	1. Cobertura del servicio de urgencias, hospitalización, críticos, cirugía.	1. 100% de cumplimiento en el manual del buen vestir (Uso de carné, uniforme marcado y con el color indicado, entre otros).

HOSPITALIZACION, CRITICOS, CIRUGIA).		2. 24 horas cubrimiento del servicio de urgencias y críticos con turnos presenciales de lunes a domingo, incluidos fines de semana. 3. Cero servicios cubiertos con los mismos afiliados o asociados asignados a otra actividad o que se encuentren de turno en otro servicio. 4. Cero quejas por maltrato a usuarios y al cliente interno, estas se determinarán una vez sean analizados.
	2. Recibo y entrega de turnos.	1. 90% de adherencia al procedimiento de recibo y entrega de turno.
	3. Protocolos establecidos para prevención de IAAS.	1. 100% de adherencia a los protocolos de lavado de manos, aislamientos, sonda vesical y venopunción.
	4. Diligenciamiento en forma completa, clara, legible todo lo referente a los registros de enfermería, uso exclusivo de las siglas Institucionales.	1. 90 % de adherencia a los registros de enfermería.
	5. Alta del paciente acorde a los procedimientos establecidos.	1. 100% de adherencia a protocolo de alta del paciente.
	6. Admisión del paciente que ingresa al servicio.	1. 100% de adherencia a protocolo de admisión del paciente.
	7. Cumplimiento a la política de IAMI.	1. 100% cumplimiento con la política IAMI.
	8. Desinfección semanal de los servicios.	1. 100% de adherencia al protocolo de desinfección semanal.
	9. Traslado interno de paciente.	1. Traslado oportuno del 100% de pacientes con orden de traslado, según indicaciones médicas y de acuerdo al procedimiento de traslado interno de paciente SLV-AS-21.
	10. Cumplimiento a los protocolos de enfermería aplicados en la atención del paciente.	1. 100% de cumplimiento en los protocolos de enfermería.
	11. Acompañamiento de pacientes intrahospitalarios en	1. 100% de cubrimiento a pacientes con necesidad de TAB o TAM.

	TAB y TAM las 24 horas del dia, todos los dias de la semana.	
	12. Administración de medicamentos.	1. 100% de adherencia al protocolo de administración de medicamentos.
	13 Reuniones de mejoramiento.	1. 100% de asistencia a reuniones de mejoramiento.
	14. Educación continua	1.100% de asistencia a citación mensual de reentrenamiento asociado a eventos adversos, incidentes y fallas reportadas en la atención del paciente.
	PROCESO QUIRURGICO 1. Cuidado directo a pacientes prequirúrgicos y post quirúrgico.	1. 100 % de cumplimiento a los protocolos de enfermería aplicados en la atención del paciente prequirúrgico y postquirúrgico.
	2. Educación al paciente pre quirúrgico a los familiares y/o acompañantes, según horario establecido.	1. 100% de pacientes asignados educados en admisiones y valoración pre anestésica. (8 por turno).
	3. Rotular, embalar y custodiar las muestras de patologías derivadas de los procedimientos quirúrgicos.	1. 100% de muestras de patología debidamente rotuladas, embaladas y custodiadas.
	4. Cumplimiento a los protocolos Cirugía Segura.	1. 100% de adherencia a los protocolos de cirugía segura.
	5. Cumplimiento a los protocolos de enfermería aplicados en la atención del paciente en el transoperatorio.	1. 100% de cumplimiento de protocolo de atención de paciente en el transoperatorio.
	6. Limpieza y desinfección de quirófanos según protocolo de enfermería, diaria, final y semanal.	1. 100% de adherencia a protocolo de desinfección.
	7.Educación continua	1.100% de asistencia a citación mensual de reentrenamiento asociado a eventos adversos, incidentes y fallas reportadas en la atención del paciente.
	URGENCIAS Y HOSPITALIZACION ADULTOS Y PEDIATRIA 1 Educación al paciente.	1. 100% de pacientes asignados educados según horario establecido. (30 pacientes educados al mes por cada auxiliar, en los

	familiares y/o acompañantes, según horario establecido.	procesos de urgencias y hospitalización adultos y pediátricos.
	2. Limpieza y desinfección de la unidad de los pacientes.	1. 100% de adherencia al protocolo de limpieza y desinfección diaria de la unidad.
	3.Educación continua	1.100% de asistencia a citación mensual de reentrenamiento asociado a eventos adversos, incidentes y fallas reportadas en la atención del paciente
	CRÍTICOS PEDIÁTRICO Y NEONATAL. 1. Fórmulas lácteas a los recién nacidos, según necesidad.	1. 100% de adherencia al protocolo de alimentación al recién nacido.
	2. Actividades operativas del lactario (Preparación de fórmulas infantil, lavado y desinfección de biberones, limpieza y desinfección de superficies).	1. 100% de adherencia al protocolo de preparación de formulas infantiles, desinfección de biberones y limpieza y desinfección de superficies.
	3. Brindar educación al paciente, familiares y/o acompañantes, según horario establecido.	1. 100% de pacientes asignados educados según horario establecido. (30 pacientes educados al mes por cada auxiliar, en neonatos y 30 en UCIP).
	4.Educación continua	1.100% de asistencia a citación mensual de reentrenamiento asociado a eventos adversos, incidentes y fallas reportadas en la atención del paciente

COMPETENCIAS AUXILIARES DE ENFERMERIA DIALISIS RENAL			
ACTIVIDADES			
ACTIVIDADES A CONTRATAR	**PRODUCTO**	**CALIDAD ESPERADA**	SOPORTE
Servicio de auxiliar de enfermería para DIALISIS RENAL	Realización de procedimientos de diálisis intermitente.	100% de cumplimiento de las Diálisis intermitente a los pacientes que la tienen ordenada.	Certificación por la coordinación de enfermería previo visto bueno del gestor del proceso críticos adultos.
	Cumplimiento con los protocolos institucionales	100 % de cumplimiento con los protocolos institucionales de diálisis. -Vigilar y registrar el cumplimiento de los	

	de diálisis.	protocolos establecidos limpieza y desinfección de áreas hospitalaria y equipos biomédicos	
	Monitorización y seguimiento de los pacientes conectados a diálisis continua.	100% de pacientes con diálisis continúa monitorizados y con seguimiento permanente.	
	Control y mantenimiento del stop de insumos y equipos para diálisis renal.	100 % pedidos de insumos realizados para el stop de diálisis, reposición oportuna y descargue en Historia clínica de lo utilizado con el paciente en diálisis. 100% de registro diario por turno de temperatura y humedad del depósito de insumos de diálisis. 100% de actividades diarias de orden, limpieza y desinfección de equipos y dispositivos médicos.	
	Educación continua	100% de asistencia a citación mensual de reentrenamiento asociado a eventos adversos, incidentes y fallas reportadas en la atención del paciente	

Traslado en ambulancia medicalizada de pacientes intrahospitalarios dentro y fuera del Municipio de Popayán según la condición del paciente y la autorización de la red de la EAPB correspondiente, de lunes a domingo, incluye festivos y durante las 24 horas del día.	Registro de traslado en ambulancia

OBLIGACIONES ESPECIFICAS PSICOLOGÍA			
ACTIVIDADES A CONTRATAR	**PRODUCTO**	**CALIDAD ESPERADA**	**SOPORTE**
Desarrollar actividades incluidas dentro de las guías psicológicas según morbilidad vigente del servicio.	Elaborar, actualizar, socializar y verificar adherencia a la documentación de psicología institucional.	100 % de guías, procedimientos y protocolos actualizados, socializados y verificados.	Certificación líder de complementación terapéutica
	Realizar asesorías post VIH al 100% de los pacientes que los requieran.	Registro de formato asesoría VIH- Historia clínica reportado en Dinámica	
	Realizar asesorías sentencia C355 IVE para usuarios de la EAPBI AIC,	100% de los pacientes que lo requieran; registro en Historia clínica reportada en Dinámica.	

	y /o en casos específicos en que se requiera.		
	Realizar actividades de apoyo en enfoque diferencial institucional	Evidencias de participación en las actividades de enfoque diferencial	
Desarrollar actividades incluidas dentro de las guías psicológicas de interés en salud pública.	Valoración a las usuarias con interconsulta por morbilidad materna extrema.	100% de interconsultas contestadas en historia clínica dinámica gerencial.	Informe dinámica gerencial
	Elaboración y actualización de guías, procedimientos, protocolos institucionales requeridos, relacionadas con las actividades objetos del contrato y en concordancia con vigilancia epidemiológica.	100% de guías, procedimientos protocolos elaborados y actualizados.	Certificación líder de complementación terapéutica
Desarrollar actividades de psicología	Responder interconsultas solicitadas en los tiempos establecidos.	100% de interconsultas contestadas en historia clínica dinámica gerencial.	Certificación líder de complementación terapéutica
	Realizar seguimiento hospitalarios a pacientes	100% de seguimientos realizados	
	Realizar intervención y acompañamiento a pacientes y familia de UCIS según necesidad.	95% de intervenciones y seguimientos	
	Apoyo emocional a pacientes y familiares en los servicios de la UCI pediátrica y UCI adultos	90% de actividades de apoyo emocional	
	Contención emocional a los familiares en el fin de la vida de los pacientes	90% de actividades de contención emocional	
	Acompañamiento emocional a los familiares de los pacientes de la UCI adultos, e informar las recomendaciones del protocolo de ingreso a UCI	90% de acompañamiento	
	Articulación con el equipo de humanización para establecer conexión entre paciente y seres queridos a través de la estrategia lazos de amor.	90% de articulación con equipo de humanización	

	Apoyar actividades institucionales que se realicen dentro de los procesos de la institución en el marco del objeto del contrato.	95% de actividades realizadas	
	Participar en junta de bioética	100% de participación en juntas de bioética convocados	Lista de asistencia
Apoyar grupo IAMI y circular 022 de 2020.	Realizar consejerías en pacientes con diagnóstico de aborto, parto pre términos, óbitos, resucitación en recién nacidos, resucitación en muerte cerebral, decisiones de no reanimación y donación de órganos.	100% de consejerías realizadas	Certificación líder de complementación terapéutica
Mejoramiento continuo de la prestación de servicios	Apoyo en el desarrollo de actividades contempladas dentro de plan de acción, PAMEC, mapa de riesgos e innovación.	100% de apoyo en las actividades de PAMEC, MAPARA DE RIESGOS E INNOVACIÓN	Certificación líder de complementación terapéutica

OBLIGACIONES ESPECIFICAS TRABAJO SOCIAL			
ACTIVIDADES A CONTRATAR	**PRODUCTO**	**CALIDAD ESPERADA**	**SOPORTE**
Servicios de Trabajo Social.	1. Valoraciones de trabajo social.	1. 100% de valoraciones solicitadas atendidas por trabajo social.	Certificación líder de complementación terapéutica
		2. Atender el 100% de pacientes identificados con situaciones sociales que inciden en el proceso Salud-Enfermedad.	
	2. Orientación al paciente y a su familia en la utilización de los recursos y servicios intra y extra hospitalarios.	100% de pacientes y/o familiares orientados en la utilización de recursos de salud.	
	3. Fichas socioeconómicas a pacientes que requieren que por sus condiciones de pobreza y vulnerabilidad manifiesten no contar	100% de fichas socioeconómicas realizadas a pacientes que por sus condiciones socioeconómicas lo ameritan.	

	con los recursos económicos suficientes para atender el pago del respectivo copago.		
	4. Gestión a pacientes en abandono	100% de gestión a todos los pacientes en estado de abandono.	
	5. Remisión social de casos a otras instituciones para dar una intervención y servicio integral al paciente.	100% de casos identificados remitidos a otras instituciones para intervención	
	6. Informes a entidades respectivas. URI, CAIVAS, CAVIF, Personería, defensoría.	100% de cumplimiento con los informes a los diferentes entes.	
	7. Asistencia Social a pacientes y sus familiares.	1. 100% de pacientes de zona urbana, que no tienen acompañante trasladados a su domicilio.	
		2. Gestión de hogares de paso.	
		3. 100% de gestión de ambulancia intermunicipal a los pacientes que no tengan recursos para regresar a su sitio de origen	
		4. 100% de gestión de servicios fúnebres a pacientes sin familiares.	
		5. Localización de familiares	
		6. Gestión de ayudas externas (Programa de discapacitados, infantiles etc).	
Mejoramiento continuo de la prestación del servicio	8. Gestión de Planificación Familiar.	100% de gestión de planificación familiar a las pacientes identificadas.	
	1. Actualizar, socializar y verificar adherencia a las guías, protocolos y procedimientos de trabajo social institucionales.	100 % de guías, procedimientos y protocolos actualizados, socializados y verificados.	Certificación líder de complementación terapéutica
	Gestión de eventos clínicos en el aplicativo de seguridad del paciente cuando aplique.	100% gestión de eventos clínicos en Dinámica Gerencial.	
		Informe de capacitaciones realizadas.	

	Apoyo al plan de capacitación de acuerdo a la necesidad del subproceso Apoyar las actividades requeridas del subproceso para PAMEC, mapa de riesgos y plan de acción	Oportunidad en entrega de soportes requeridos.	
	Apoyo en la construcción de indicadores del subproceso de trabajo social	Diligenciamiento de ficha técnica para creación de indicadores.	

REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA FACTURADOR

PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA			
Actividad – (Facturadores)	**Producto**	**Soporte**	**PERSONAL NECESARIO**
Recepción de llamadas de la IPS de Baja Complejidad de usuarios que requieren manejo en un nivel superior. Debe verificar derechos indagando acerca del nombre del usuario, documento de identificación, Aseguradora, el código asignado por la EAPB y si la autorización para la atención del usuario fue reportada por la EAPB y coincide con el número dado por la Institución que remite y Trasladar la llamada al médico de turno. Informar sobre la documentación requerida [illegible] Solicitar autorizaciones adicionales a la primera (procedimientos quirúrgicos, estancia	Consignar la aceptación y las causas por las que no se aceptó al usuario cuando el médico lo informe en la plataforma diseñada por el Hospital. Registrar en el programa de Referencia y Contra referencia las solicitudes de cupo en la Institución y los casos de pacientes remitidos a otras IPS, para presentación de informes a las Entidades que los requieran. Enviar las epicrisis de los pacientes	Plataforma de Remisiones HSLV diligenciada. Plataforma de remisiones comentadas desde otra IPS diligenciadas y tramitadas. Plataforma de solicitudes de facturación diligenciada y tramitada. Planilla de seguimiento de usuarios PGP EMSSANAR y ASMET salud diligenciada y tramitada. Plataforma de Atención Inicial	Colaborador para tramite de solicitud de ayudas diagnósticas y de tramites domiciliarios (turno de 7am a 7 pm) todos los dias de la semana. Colaborador para refuerzo tramite de solicitud de ayudas diagnósticas y solicitud de autorización para estancia hospitalaria de EPS EMSSANAR. (Turno de 2pm a 7pm de lunes a viernes). Colaborador para tramite de remisiones que se generan en la institución hacia otras IPS (turno de 7am a 7 pm) todos los dias de la semana. Colaborador para trámite de autorizaciones de estancia hospitalaria de usuarios que se encuentran en el censo diario (turno de 7am a 12m) de lunes a sábado. Colaborador para trámite de autorizaciones de turnos quirúrgicos, ecocardiogramas, biopsias, servicio de endoscopia

hospitalaria, ayudas diagnósticas habilitadas y no habilitadas en la Institución en los servicios de hospitalización y de urgencias, a la entidad responsable de pago, antes del vencimiento de la autorización vigente o más tardar, dentro de las 12 horas siguientes a su terminación, de acuerdo a lo establecido en la Resolución No. 003047 de 2008 del Ministerio de Protección Social En los casos que no haya sido posible definir la entidad responsable del pago, en los términos establecidos, deberán reportar el requerimiento de servicios de la Dirección Territorial de Salud Informar por escrito y dejar evidencia en los soportes administrativos de Dinámica Gerencial de cada usuario, en los casos que no se obtenga la respuesta a las solicitudes de autorización dentro de los términos establecidos. Cuando no se logré comunicación con la entidad responsable de pago, deberá remitir el informe de la atención inicial de urgencia o solicitud de autorización por correo electrónico, como imagen adjunta o vía fax a la Secretaria Departamental de Salud	referidos y contra referidos a las diferentes IPS y EPS subsidiadas y contributivas, para lo cual debe realizar la búsqueda de la información en la historia clínica sistematizada. **Envio mensual de información de contra referencia a la IPS remisora del paciente.** Informar a las entidades responsables de pago, el ingreso de sus afiliados al servicio de urgencias, dentro de las 24 horas siguientes al inicio de la atención, mediante diligenciamiento del formato correspondiente adoptado por el Hospital Susana López de Valencia E.S.E., de acuerdo a lo establecido en la Resolución No. 003047 de 2008 del Ministerio de Salud y Protección Social. Informar a las entidades	de urgencia tramitada Informe mensual Censo diario de estancia hospitalaria Informe mensual envio de contra referencia. Informe mensual de autorizaciones tramitadas para estancia hospitalaria. Plataforma de turnos quirúrgicos diligenciada y tramitada. Plataforma de traslado a observación y hospitalización diligenciada y tramitada.	(turno de 7am a 7 pm) todos los dias de la semana. Colaborador para trámite de autorizaciones de traslado a habitación virtual, observación, hospitalización. Recepciona llamadas de comentario de usuarios de otras IPS (turno de 7am a 7 pm de lunes a viernes). Sábado y domingo de 11am a 7pm. Colaborador para trámite de glosas, turnos quirúrgicos adicionales y recepción de llamadas para comentario de usuarios desde otras IPS (turno de 2pm a 7 pm) de lunes a viernes.

del Cauca, o al ente territorial correspondiente, Si el usuario corresponde a la Secretaría de Salud, la notificación la debe realizarla a la Supe salud, a través de la página web www.supersalud.gov.co en el link comunicación en línea. Solicitud de autorizaciones a la EAPB para el trámite de manejo domiciliario (oxigeno, cuidado en casa, material de osteosíntesis, dispositivos, solicitudes ambulatorias) Registrar y Adjuntar al aplicativo de anexos administrativos de facturación gerencial el resultado de la gestión de tramite de autorizaciones, remisiones, y reporte de atención inicial de urgencias. Gestionar la identificación de la EAPB de usuarios que ingresaron a Hospitalización como particulares. Comentar a los usuarios con indicación de remisión desde la Institución hacia otra IPS, registrar la gestión realizada en la plataforma institucional, solicitar autorización de traslado asistencial en el caso de usuario aceptado, coordinación con equipo	responsables de pago, cuando el usuario requiera servicios posteriores a la atención inicial de urgencias, se debe realizar dentro de las cuatro horas siguientes a la terminación de la atención inicial de urgencias, mediante diligenciamiento del formato correspondiente adoptado por el Hospital Susana López de Valencia E.S.E., de acuerdo a lo establecido en la Resolución No 3047 de 2008 del Ministerio de Protección Social. Registro en las plataformas institucionales para el proceso de referencia y contra referencia.		

asistencial para la ejecutar la remisión, diligenciar planilla de seguimiento de usuarios en trámite de remisión. Solicitar autorización de los turnos quirúrgicos adicionales reportados por el personal de facturación, los egresos definitivos.			
• Cubrimiento de turnos asignados para ésta actividad • Recepción de pacientes comentados a través del correo exclusivo para el contrato de modalidad pago global prospectivo. • Gestión de la aceptación de pacientes comentados a través de correo para el contrato de modalidad pago global prospectivo. • Comentario de pacientes a los médicos del Hospital Susana López de Valencia en los diferentes procesos: urgencias ginecología, urgencias pediatría, urgencias adultos, Unidad de Cuidado Intensivo Neonatal, Unidad de Cuidado Intensivo Pediátrico, unidad de cuidado intensivo adulto. La ubicación del médico se realizará de manera telefónica, por la herramienta institucional spark o de manera personal presentando la historia clínica del paciente para obtener respuesta en menos de 3 horas que es el tiempo establecido para dar la información de aceptación o negación vía correo PGP, ésta actividad la ejecutará también con el medico de apoyo al proceso o los auditores concurrentes vía telefónica en casos de revisión por auditoria para definir aceptación. • Identificar, captar y tomar tramite de los pacientes que pertenecen a contrato por modalidad pago global prospectivo con otras IPS: enviar la historia clínica vía correo y solicitar aceptación, recibir información de IPS receptora, código de aceptación, personal que acepta el paciente, ambulancia que trasladará al paciente: datos para registrar en la plantilla para informar al jefe encargado del paciente. Insistir en la respuesta de la EPS antes de 3 horas para continuar la atención o definir el sitio de traslado del paciente. • Informar al paciente que va a ser remitido por modalidad pago global prospectivo con otra IPS del Departamento o fuera de él. • Diligenciar y realizar seguimiento a la planilla de pacientes con modalidad pago global prospectivo			Colaborador para tramite de remisiones por contratación PGP seguimiento diario al censo de usuarios de EPS ASMET salud y EMSSANAR para solicitar autorización de estancia hospitalaria a usuarios que evento (turno de 7am a 7 pm) todos los días de la semana.

• Diligenciar la plataforma de PACIENTES COMENTADOS A MÉDICOS • recibir y entregar turno en donde se relacionará la gestión realizada a los pacientes comentados o por remitir, actividades pendientes o respuestas por obtener. • Informe mensual remisiones gestionadas de pacientes en modalidad de contratación pago global prospectivo		
Actividad	**Soporte**	
Trámite de autorizaciones electivas. De la EPS EMSSANAR Tramitar las autorizaciones de servicios que requieran los pacientes de hospitalización, urgencias y cirugía que no realiza el Hospital ante la Entidad Pago. Solicitar códigos de Autorización de servicios de usuarios de Coomeva Medicina Prepagada, al igual que los códigos de Autorización de usuarios de ARL atendidos por consulta externa. ENVIO A LA EPS DE INCONSISTENCIAS A TRAVES DE ANEXO 1 Realiza el envío en el aplicativo Nacional MIPRES y en plataforma de EPS (cuando aplique) de formatos manuales de contingencia, junta de profesionales, anexa en PDF el documento a la historia clínica de cada paciente. Realiza el reporte a cada EPS de los medicamentos y /o	Copia de los correos enviados a las diferentes Entidades Responsables de Pago. Plataforma de solicitudes de consulta externa pacientes de EPS EMSSANAR diligenciada y tramitada. SOPORTE: Informe mensual de cantidad de solicitudes MIPRES con formato de contingencia, juntas médicas, reporte a EPS.	Colaborador para tramite de solicitud de autorizaciones de usuarios EPS EMSSANAR que sean atendidos en consulta externa (8 o 9 horas lunes a viernes. Colaborador para trámite de solicitudes de tecnología mipres, formato de contingencia, actas de profesionales. (8 o 9 horas lunes a viernes. Total colaboradores: total colaboradores: 15. Para dar atención las 24 horas del día los 7 días de la semana. En el turno noche se asigna un colaborador de 7 pm a 7 am, y un colaborador de refuerzo de 7pm a 12 de la noche.

tecnología NO POS suministrada por la IPS con frecuencia de cada 8 días de acuerdo a la resolución. Seguimiento a la respuesta de los reportes enviados en el aplicativo MIPRES.		

GESTIÓN DE REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA (CONDUCTOR)

ACTIVIDAD CONDUCTOR
1. Entrega del Vehículo (Ambulancia) con su respectivo inventario, después de cada turno realizado por el conductor de turno, vehículo limpio y desinfectado si así lo requiere. 2. Traslado oportuno de pacientes según la necesidad de los servicios Del H.S.L.V E.S.E q se requieran garantizando las condiciones de calidad y calidez. 3. Verificar condiciones técnicas Mecánicas del vehículo (Ambulancia) para su adecuado y buen funcionamiento del mismo, informando oportunamente el nivel de aceite, nivel líquido de frenos, nivel de agua y nivel de combustible para su correspondiente suministro. 4. Verificar el equipo de carretera del vehículo (Ambulancia) y sus pertinentes chalecos reflectivos para la tripulación. 5. Ceñirse a las normas de tránsito vigentes, para vehículos tipo ambulancia. 6. Informar una vez se identifiquen las posibles fallas del vehículo (Ambulancia) de manera oportuna al jefe encargado de dicha labor de inmediato. 7. Diligenciar en el libro de registro de movimiento de ambulancia (Minuta) según lo establecido en la resolución 1441 de 2013. Garantizar que el uso de los vehículos (Ambulancia) para el fin estipulado. 8 Aplicar o utilización de las normas de bioseguridad establecidas por el H.S.L.V E.S.E.

GESTIÓN DE REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA (auxiliares)

ACTIVIDADES DE GESTIÓN DE REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA AUXILIAR				
	ACTIVIDADES A CONTRATAR	PRODUCTO	CALIDAD ESPERADA	SOPORTE
1	Realizar el auditaje de pertinencia administrativa, en el proceso de referencia y contra referencia aportando el criterio, conocimiento y experiencia respecto de los procesos de acuerdo con la contratación suscrita entre el Hospital Susana López de Valencia (HSLV) y las EAPB, con énfasis en los contratos de PGP en los procesos de atención urgencias adultos, pediátricos y ginecológicos.	100% de auditaje de casos de pertinencia al proceso de referencia y contra referencia. Verificar plataforma de exámenes, turnos quirúrgicos.	100%	Soporte de análisis de casos con matriz de seguimiento de pacientes establecidos por Referencia. Diligenciamiento de plataforma del Sistema de Información Hospitalaria (SIHO).

2	Interactuar con el personal de referencia, auditores concurrentes, auditores de EAPB para la oportuna prestación de los servicios en los procesos de referencia y contra referencia que se identifiquen.	100% de interacción para resolución de casos que afecta proceso de referencia evidenciado en el auditaje de procesos de forma diaria.	100%	Correo y textos de evidencia de comunicación continúa con los diferentes actores y gestores de la salud. Notificación al Lider de Referencia de problemas encontrados que interfieren en la oportuna prestación de servicios por parte del proceso de Referencia.
	Realizar el auditaje de pertinencia administrativa de los pacientes de contratación PGP con frecuencia semanal, identificando el costo de los mismos para intervenir con la auditoria de concurrencia y de las EAPB en la optimización de los recursos contratados, presentando informe mensual.	100% de auditaje de pertinencia administrativa por contratación PGP	100%	Análisis reportado en la matriz semanal de los casos PGP que reposa en la oficina de Referencia. Informe Mensual con base en las planillas del PGP de la oficina de Referencia.
4	Auditar la Identificación y reporte de incidentes y/o eventos clínicos dentro del proceso de Referencia y Contra referencia	100% auditaje de identificación de casos de eventos clínicos y su respectiva notificación al Lider de Referencia	100%	Soporte de evidencias de casos reportados en eventos clínicos. Notificación al Lider de Referencia para trámites de eventos clínicos en la plataforma de Dinámica Gerencial.
5	Auditar aquellos casos de pacientes que acorde a su grado de complejidad puedan afectar el equilibrio financiero de los contratos suscritos con las EAPB y que puedan ser detectados desde el proceso de referencia y contra-referencia en cuanto a las autorizaciones de internación y procedimientos	100% Elaboración de matriz de seguimiento de pacientes que pueden afectar el equilibrio financiero para una resolución oportuna.	100%	Usar herramienta de Excel para el diligenciamiento de matriz de seguimiento de pacientes que pueden afectar el equilibrio financiero. De pacientes comentados por Referencia y Contra referencia para el respectivo análisis, de cada caso, por parte del Lider de Referencia.

6	Realizar auditaje de todos los informes solicitados a Referencia con ocasión de autorizaciones de procedimientos y exámenes y remisiones de pacientes.	100% de auditaje de informes respectivos solicitados al proceso de Referencia de forma ocasional	100%	Informe en formato PDF, Power point, Word, Excel u otro de acuerdo a la necesidad de presentación de datos requeridos a la oficina de Referencia.
7	Auditar los indicadores establecidos para el proceso de Referencia y Contra referencia de acuerdo a la plataforma de Dinámica Gerencial.	100%. De auditaje de indicadores del proceso de Referencia y Contra referencia.	100%	Informe mensual con respecto a los indicadores de Referencia dirigido al Líder del proceso para el respectivo diligenciamiento en la plataforma de Dinámica Gerencial.
8	Auditar las facturas del proceso de traslado asistencial del prestador externo contratado	100% de auditaje de facturas del prestador externo de traslado asistencial	100%	Informe mensual de gastos ocasionados en relación al traslado de pacientes con el prestador externo de traslado asistencial, en formato Excel y con comparativo mensual de acuerdo a disponibilidad presupuestal.

GESTIÓN DE REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA (TÉCNICO) CORAZÓN Y AORTA

TÉCNICO OPERATIVO PARA AGILIZAR PROCEDIMIENTOS CARDIOVASCULARES Y DE HEMODINAMIA, HABILITACIÓN DE TRASLADO ASISTENCIAL Y GESTIÓN DE GLOSAS DEL HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA EN EL ÁREA DE REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA HSLV.			
ACTIVIDADES A CONTRATAR	**PRODUCTO**	**CALIDAD ESPERADA**	**SOPORTE**

1	Gestionar en la admisión el direccionamiento de pacientes con diagnósticos de alta complejidad cardiovascular que ingresan a las diferentes áreas de atención: Emergencia, Urgencias, Hospitalización y atención ambulatoria del HSLV.	Registro de atención: Cirugia Cardiovascular. Cirugia Endovascular Cirugía Vascular Periférica. • Angiografia: Hemodinamia. • Neurorradiologia • Radiologia Intervencionista. • Electro fisiologia. • Cirugía Vascular Periférica.	100%	Matriz de Soporte de Registro de casos con seguimiento de pacientes establecidos para patología cardiovascular y de hemodinamia. Censo hospitalario. Recopilación de información mensual en la matriz establecida. Seguimiento plataforma de internación de estos pacientes.
2	Gestionar el proceso de contra referencia de pacientes con diagnósticos de alta complejidad cardiovascular, hemodinamia, electro fisiologia y afines que soliciten ingreso a las diferentes áreas de atención: urgencia-emergencia, unidades de cuidado intensivo, unidad de cuidado intermedio, hospitalización del HSLV y verificar la oportunidad con el prestador externo de atención de patología cardiovascular y de hemodinamia.	Interacción para resolución de casos que afecta proceso de referencia y contra referencia evidenciado en el auditaje de procesos de forma diaria para establecer pertinencia administrativa (contratación) y asistencial.	100%	Correo y textos de evidencia de comunicación continua con los diferentes actores y gestores de la salud. Matriz de comentario de pacientes con patología cardiovascular y de hemodinamia para verificar seguimiento. Informe mensual. Correos contestados a las EAPB, atención a auditores concurrentes del HSLV y externos y verificación de información con operarios de Referencia.

3	Gestionar conjuntamente con los diferentes procesos la oportuna prestación de apoyos diagnósticos complementarios para garantizar la oportuna atención a los pacientes con diagnósticos de alta complejidad cardiovascular y hemodinamia en las unidades que requiera su atención: unidades de cuidado intensivo, unidad de cuidado intermedio y hospitalización	Interacción con los diferentes procesos de apoyo diagnóstico Imágenes y Laboratorio para la priorización de pacientes de alta complejidad cardiovascular y de hemodinamia.	100%	Verificación y seguimiento de los casos de patología cardiovascular y de hemodinamia con respecto a la solicitud de paraclínicos y exámenes complementarios para la atención de pacientes con diagnóstico de alta complejidad. Correos de gestión para solicitud de autorización de exámenes complementarios y de procedimientos requeridos
4	Realizar todos los Procesos administrativos de acceso a la unidad de hemodinamia y cirugía cardiovascular trabajando de manera articulada utilizando recursos normativos anexos vía correo electrónico, conmutador y presencial, con el fin de facilitar y garantizar la atención a la solicitud para procedimientos y disponibilidad de cupo.	Auditaje al porcentaje ocupacional del HSLV para identificación de casos asistenciales con requerimiento de internación de pacientes de alta complejidad cardiovascular y hemodinamia para el aseguramiento de disponibilidad de cama en UCI y Hospitalización.	100%	Soporte de evidencias de casos clínicos reportados en plataforma de Dinámica Gerencial Notificación al Líder de Referencia para trámites de eventos clínicos en la plataforma de Dinámica Gerencial. Soporte de asignación de cama para pacientes en atención por prestador Corazón y Aorta. Seguimiento a los traslados internos y externos de los pacientes con diagnóstico de alta complejidad cardiovascular del HSLV.
5	Establecer las vías de comunicación y coordinación con otros centros y niveles asistenciales para la gestión de pacientes con patología cardiovascular y de hemodinamia que precisen una asistencia urgente extra-institucional.	Determinación en la matriz de seguimiento de pacientes con patología cardiovascular y de hemodinamia que tiene orden de Remisión a otras IPS.	100%	Usar herramienta de Excel para verificar el trámite de aceptación y/o retorno de los pacientes con patología cardiovascular y de hemodinamia. Correo, llamados y enlaces con otros prestadores de salud y las EAPB para agilizar el traslado de pacientes.

	Establecer contacto con el proceso de asignación de camas: jefes de los servicios y verificación diaria de disponibilidad de camas de acuerdo a la programación y/o casos prioritarios para procedimientos en la unidad de cardiovascular y hemodinamia	Auditaje de informes respectivos a la asignación de camas, con un logro del 100% de efectividad en consecución de camas en Hospitalización y en UCI para la programación de procedimientos cardiovasculares y de hemodinamia.	100%	Informe en formato PDF, Power point, Word, Excel u otro de acuerdo a la necesidad de presentación de datos requeridos a la oficina de Referencia. Llevar registro diario de asignación de camas a pacientes de alta complejidad cardiovascular y hemodinamia
7	Verificación de lista de chequeo entregada por la unidad de cirugía cardiovascular y hemodinamia así como validación de aplicación de protocolos de recibo y entrega de pacientes con la Unidad en mención y retroalimentación a los diferentes procesos para su conocimiento y aplicación.	Auditaje a los procesos asistenciales en verificación de insumos requeridos para el manejo de pacientes con patología cardiovascular y de hemodinamia.	100%	Informe mensual en relación al cumplimiento de los procesos de referencia y contra referencia de pacientes con patología cardiovascular y de hemodinamia.
8	Seguimiento a pacientes post procedimientos cardiovasculares y de hemodinamia para detectar posibles complicaciones. / Llamadas telefónicas de chequeo de control.	Verificación a pacientes en egreso del HSLV a quienes se les realizaron procedimientos cardiovasculares con el prestador externo. Realizar llamadas telefónicas para evidenciar presencia de complicaciones.	100%	Listado de egreso y registro de llamados a pacientes de alta complejidad cardiovascular y de hemodinamia.
9	Verificación de los códigos cups para procedimientos cardiovasculares y de hemodinamia que se deben socializar a los especialistas para que soliciten estos procedimientos.	Auditaje de códigos cups de procedimientos cardiovasculares y de hemodinamia.	100%	Matriz de verificación de códigos cups para la correspondiente autorización por las EPS y en caso que se requiera realizar su homologación.

10	Elaboración de indicadores de rendimiento y oportunidad de los pacientes programados y atendidos para patología cardiovascular y de hemodinamia.	Excel y/o Matriz de gestión y atención de pacientes que ingresan al HSLV con diagnóstico de alta complejidad cardiovascular y/o hemodinamia.	100%	Pacientes remitidos a Prestador externo de atención de patología cardiovascular y de hemodinamia/Pacientes atendidos en urgencias y hospitalización con patología cardiaca que requieren procedimiento quirúrgico * 100. Paciente remitidos a otras Ips diferentes al prestador externo para el HSLV/ pacientes atendidos en el HSLV con patología cardiaca que requieren procedimiento quirúrgico *100 Indicador de trazabilidad de gestión: Número de pacientes que requieren intervención quirúrgica por patología cardiovascular / Número total de pacientes en atenciones de acuerdo al Triage quirúrgico.
11	Coordinación de traslado asistencial de pacientes del HSLV con verificación del cumplimiento de la normatividad en cuanto a la habilitación de traslado asistencial básico y Medicalizado tanto del HSLV como del prestador externo.	Traslado asistencial oportuno, pertinente y seguro de todos los pacientes del HSLV.	100%	Matriz de traslado de pacientes que requieren ambulancia básica o medicalizada. Desarrollo de la matriz con respecto a los parámetros establecidos por la normatividad 3100 del 2019 en relación a los traslados asistenciales.
12	Desarrollo de actividades referentes a lo requerido por las áreas de Referencia y Contra referencia HSLV, COMO: Contestación a glosas, Apoyo a turnos quirúrgicos, Apoyo al área de exámenes, Revisión y gestión de la plataforma de remisiones de pacientes, entre otros.	Mejorar la oportunidad del trámite de exámenes, procedimiento y remisiones de los pacientes.	100%	Informes en cuanto a la gestión de apoyo y acompañamiento a las diferentes áreas de Referencia y Contra referencia del HSLV.

ACTIVIDADES DE AUXILIAR REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA

ACTIVIDADES A CONTRATAR	PRODUCTO	SOPORTE
Operario Call Center, coordinación, traslado asistencial básico y Medicalizado	Coordinación de traslado asistenciales del HSLV	1. Registro de Bitácoras. 2. Ejecución de Indicadores plataforma web: Registro de traslados fallidos, complicación de traslados. 3. Diligenciamiento de Drive call center ambulancias. 4. Informe mensual de registros estadísticos presentado al líder de referencia HSLV.

AUXILIAR ADMINISTRATIVO CALL CENTER			
Actividades a contratar	**Producto**	**Calidad esperada**	**Soporte**
Servicios de auxiliares administrativas (os) en el proceso ambulatorio para desempeñar funciones como agentes de call center y anfitrión de servicios, susceptibles de modificar según necesidad del servicio.	Servicios de auxiliares administrativas en el proceso ambulatorio para desempeñar funciones como agentes de call center.	1. 100% de participación a reuniones de mejoramiento y sesiones breves. 2. 100% de participación en capacitaciones institucionales. 3. 100% de gestión adecuada de agendas médicas asignadas (Incluye: recepción y entrega oportuna y completa de agendas, apertura, revisión diaria, notificación a especialista día antes de la consulta, otras de acuerdo al procedimiento de asignación y confirmación de citas). 4. 100% de citas asignadas, según disponibilidad de agenda mensual. 5. Porcentaje de llamadas con respuesta ≥ 90%. 6. Mantener nivel de servicio mayor al 85% (llamadas atendidas antes de los 60 segundos). 7. 50% de confirmación telefónica de citas programadas para el día siguiente. 8. Mantener indicador institucional de demanda insatisfecha general menor al 4%. 9. Mantener porcentaje de cancelación de CITAS por causa intrinseca menor al 5%. 10. Mantener los tiempos promedios de espera para la asignación de citas de especialidades normativas en parámetros óptimos (Medicina Interna, Pediatria, Obstetricia, Ginecologia y Cirugia general). 11. 100% de base datos gestionadas,	Certificación de líder de Proceso Ambulatorio

		según asignación de líder ambulatorio (EPS, Pqcos, lista espera, Otras). 12. 100% adherencia al procedimiento de asignación y confirmación de citas médicas SLV-GC-17.	
	Servicios de auxiliares administrativos (as) en el proceso ambulatorio para desempeñar funciones como anfitrión de servicios.	1. 100% de participación a reuniones de mejoramiento y sesiones breves. 2. 100% de participación en capacitaciones institucionales. 1. Direccionamiento efectivo de los pacientes a las diferentes áreas del proceso ambulatorio, con acompañamiento si es necesario, de acuerdo a la ruta de atención ambulatoria. 2. Apoyo en la auditoría de horarios inicio de consulta de especialistas y otros profesionales. 3. Información a los pacientes en caso de retrasos en la atención. 4. Brindar información a los usuarios según necesidad de los mismos.	

SERVICIO FARMACÉUTICO

ACTIVIDADES A CONTRATAR AUXILIAR DE SERVICIO FARMACÉUTICO	PRODUCTO	SOPORTE
Recepción técnica de dispositivos médicos trasladados desde el Proceso de Suministro de acuerdo a procedimiento SLV-AS-15.	Verificación de lote, fecha de vencimiento , laboratorio fabricante, además de lo establecido en el procedimiento SLV-AS-15	Ordenes de despacho firmada verificación de medicamentos dispositivos y Facturas firmadas de nutriciones parenterales (archivo auxiliar Administrativo)
Almacenamiento de Medicamentos y dispositivos médicos en orden alfabético de acuerdo a procedimiento SLV-AS-17.	Organización y Almacenamiento de Medicamentos y dispositivos médicos en orden alfabético de acuerdo a procedimiento SLV-AS-17.	Almacenamiento de medicamentos y dispositivos médicos.
Almacenamiento de Medicamentos y dispositivos médicos de alto costo bajo llave con custodia del mismo.	Organización y Almacenamiento de Medicamentos y dispositivos médicos de alto costo bajo llave, con custodia del mismo.	Almacenamiento de medicamentos y dispositivos médicos de alto costo.
Realizar diariamente mañana y tarde los registros de temperatura y humedad relativa.	Registro a Diario en Formato de seguimiento los dato de Temperatura y Humedad relativa	Registros de temperatura y humedad relativa.

	de las áreas de almacenamiento de medicamentos y Dispositivos médicos.	
Realizar en el sistema, los traslados de dispositivos médicos para Consumo a los diferentes servicios.	Registro en el sistema Dinámica Gerencial de los traslados de Dispositivos médicos a los diferentes Servicios asistenciales.	Ordenes de despacho de registro en el sistema de los movimientos de inventario, incluyendo paquetes de cirugía UMI.
Realizar dispensación de fórmulas médicas de medicamentos y dispositivos médicos de acuerdo a la normatividad Vigente.	Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos.	Suministro a pacientes y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos de acuerdo a formula medica que cumpla requerimientos del decreto 0780 de 2016 (listado de sistema) (archivo auxiliar administrativo).
Reportar medicamentos y dispositivos médicos próximos agotarse al área de Suministros y Activos fijos.	Informe de medicamentos y dispositivos médicos próximos a agotarse por semana.	Solicitud de medicamentos y dispositivos médicos por correo institucional.
Mantener el área de almacenamiento de medicamentos y dispositivos médicos organizados y limpios.	Organización y limpieza del área de almacenamiento de medicamentos y dispositivos médicos.	Organización y limpieza de área de almacenamiento, se verifico la limpieza por parte del auxiliar cuando servicios generales presta su servicio. Formato establecido y realización de desinfección en los servicios farmacéuticos los días estipulados en el cuadro de turnos.
Registro de Temperatura de la Cadena de frio en el formato correspondiente.	Diligenciamiento de Formato de seguimiento de Temperatura de la cadena de Frio.	Registro de Temperatura de la Cadena de frio.
Realizar devoluciones por el Sistema de los medicamentos y dispositivos médicos hechos por los servicios Asistenciales.	Devoluciones en el sistema de Medicamentos y Dispositivos médicos.	Devoluciones por el Sistema y confirmar condiciones fisicas del medicamento.
Realizar inventarios aleatorios o cíclicos por turno de medicamentos y dispositivos médicos.	Inventario por turno de medicamentos y dispositivos médicos.	Inventarios aleatorios de Medicamentos y Dispositivos médicos contando 10 productos establecidos en los servicios farmacéuticos de cirugía, central, UMI y ambulatorio.(Archivo en la carpeta A-Z "inventarios aleatorio" que se encuentra en la oficina del servicio farmacéutico)
Realizar inventarios mensuales de medicamentos y dispositivos médicos	Inventario mensual de medicamentos y dispositivos médicos.	De acuerdo a programación este mes no se realiza inventarios.

ACTIVIDADES REGENTE SERVICIO FARMACÉUTICO	PRODUCTO	CALIDAD ESPERADA
Se realiza el control y seguimiento del Stock de inventario de medicamentos para distribuir a las farmacias satélites.	1. 100% de seguimiento de los medicamentos faltantes reportados semanalmente.	Seguimiento semanal a la solicitud de medicamentos por medio de correos electrónicos al proveedor
Revisión de valores de medicamentos con precios regulados en facturas de proveedores.	1. 100% de revisión de medicamentos con precio regulado.	Recepción técnica
Realizar pedidos de medicamentos Pos y no Pos Hospitalarios a proveedores de acuerdo a lo contratado	1. 100% de pedidos tramitados	Formato y/o soporte de envió por correo, electrónico.
Revisión en las circulares o resolución emitidas por la comisión nacional de precios de medicamentos	100% revisión de precios de medicamentos regulados en la contratación a ejecutarse.	V.B. con el apoyo de los químicos farmacéutico.
Seguimiento de pedidos a proveedores	1. 100% de seguimiento de pedidos a proveedores	Registro de correos electrónicos.
Verificación de pedido con la recepción física de medicamentos	1. 100% de verificación de pedido con la recepción técnica física de medicamentos con la supervisión de los químicos farmacéuticos contratistas.	Informe de registro de novedades.
Realizar la recepción técnica de los medicamentos y verificar que el laboratorio corresponda a lo contratado, además de lo establecido en el procedimiento para tal fin.	1. 100% de realización de actas de recepción.	Formato de acta de recepción diligenciado en el sistema e impreso adjunto al comprobante de entrada.
Apoyo en el registro de comprobantes de entrada o lo que se requiera en el módulo de inventarios	1. 100% realización de comprobante de entrada	Comprobantes de entrada.
Oficio al proveedor correspondiente y acta de entrega de los medicamentos vencidos próximos a vencer	1. 100% de realización de actas de entrega mensual de medicamentos próximos a vencer	Oficios tramitados ante proveedores.
Gestión y seguimiento para devolución productos no conformes detectados en la recepción técnica.	1. 100% de devolución de productos no conformes	Formato de informe de novedades Reporte de indicador de productos no conformes detectados en la recepción técnica

Organización de los medicamentos de acuerdo a su complejidad y almacenamiento de Medicamentos según procedimiento.	1. 100% almacenamiento y organización de medicamentos bodega de almacén.	Organización de acuerdo al orden alfabético, procedimiento de almacenamiento
Supervisión de inventario aleatorio, seguimiento de los medicamentos de control y alto costo que defina el Químico farmacéutico. Verificación y seguimiento del inventario de los medicamentos de control y alto costo tres veces por mes.	1. 100% de realización de inventarios aleatorios semanalmente.	Listas de chequeo semanalmente.
Comprobantes de órdenes de despachos de pedidos entregados a farmacias satélites	1. 100% de comprobantes de órdenes de despacho	Ordenes de despacho realizadas a farmacias satélites en DINÁMICA GERENCIAL
Almacenamiento aplicando en sistema PEPS	✓ 100% de Almacenamiento aplicando en sistema PEPS.	Organizados en orden alfabético y bajo llave
Conservación y almacenamiento de acuerdo a las recomendaciones del Laboratorio, realización de inventario total según cronograma realizar los ajustes correspondientes.	1 100% de aplicación de las condiciones de Conservación y almacenamiento de acuerdo a las recomendaciones del Laboratorio, inventario total según cronograma realizar los ajustes correspondientes.	Listado de existencia de medicamentos almacén 001 debidamente firmado.
Manejo de equipos de trabajo.	**1.** 100% de cuidado de los equipos de trabajo	Equipos en buen estado.
Registro de control temperatura y humedad del área de almacenamiento de medicamentos.	1. 100% de diligenciamiento del formato de control temperatura y humedad del área de almacenamiento de medicamentos.	Formato diligenciado
Entrega y medicamentos de acuerdo a la orden de despacho con su respectivo lote.	1. 100% de entregas de medicamentos con orden de despacho con su respectivo lote y fecha de vencimiento.	Formato de orden de despacho debidamente firmado.
Realizar devolución a proveedores si se rechaza algún Medicamento y relación del producto a devolver	1. 100 de oficios al proveedor con la devolución de medicamentos con las novedades respectivas	Formato-correo
Realizar las actividades que sean objetadas por supervisor	Actas, listas de asistencia, sesiones breves o demás que sean requeridos	Actas, listas de asistencia, sesiones breves o demás que sean requeridos

Realizar desinfección de área de almacenamiento de medicamentos según cronograma	100% de realización desinfección según cronograma	Formato de desinfección de área de almacenamiento
Participar en el proceso de inclusión de productos nuevos	Cotizaciones de medicamentos nuevos para inclusión en el listado institucional	Seguimiento a la solicitud de cotización de medicamentos, por medio de correos electrónicos al proveedor
Participar en el proceso de creación de productos nuevos	Creación de medicamentos nuevos en DINÁMICA GERENCIAL Inclusión en plantillas de cubrimiento cuando se requiera Corrección en manuales de tarifa cuando se requiera.	Medicamentos creados en DINÁMICA GERENCIAL

ACTIVIDADES REGENTE SERVICIO FARMACÉUTICO	PRODUCTO	CALIDAD ESPERADA
Se realiza el control y seguimiento del Stock de inventario de dispositivos médicos para distribuir a las farmacias satélites.	2. 100% de seguimiento de los dispositivos médicos faltantes reportados semanalmente.	Seguimiento semanal a la solicitud de dispositivos médicos, por medio de correos electrónicos al proveedor
Revisión de valores de dispositivos médicos con precios regulados en facturas de proveedores.	2. 100% de revisión de dispositivos médicos con precio regulado.	Recepción técnica
Realizar pedidos de dispositivos médicos hospitalarios a proveedores de acuerdo a lo contratado	2. 100% de pedidos tramitados	Formato y/o soporte de envió por correo, electrónico.
Revisión en las circulares o resolución emitidas por la comisión nacional de precios de dispositivos médicos	100% revisión de precios de dispositivos médicos regulados en la contratación a ejecutarse.	V.B. con el apoyo de los químicos farmacéutico.
Seguimiento de pedidos a proveedores	2. 100% de seguimiento de pedidos a proveedores	Registro de correos electrónicos.
Verificación de pedido con la recepción física de dispositivos médicos	2. 100% de verificación de pedido con la recepción técnica física de dispositivos médicos con la supervisión de los químicos farmacéuticos contratistas	✓ Informe de registro de novedades.
Realizar la recepción técnica de los dispositivos médicos y verificar que el laboratorio corresponda a lo contratado, además de lo	2. 100% de realización de actas de recepción.	Formato de acta de recepción diligenciado en el sistema e impreso adjunto al comprobante de entrada

establecido en el procedimiento para tal fin.		
Apoyo en el registro de comprobantes de entrada o lo que se requiera en el módulo de inventarios	2. 100% realización de comprobante de entrada	Comprobantes de entrada.
Oficio al proveedor correspondiente y acta de entrega de los dispositivos médicos vencidos próximos a vencer	2. 100% de realización de actas de entrega mensual de medicamentos próximos a vencer	Oficios tramitados ante proveedores.
Gestión y seguimiento para devolución productos no conformes detectados en la recepción técnica.	2. 100% de devolución de productos no conformes	Formato de informe de novedades Reporte de indicador de productos no conformes detectados en la recepción técnica.
Organización de los dispositivos médicos de acuerdo a su complejidad.	2. 100% almacenamiento y organización de dispositivos médicos bodega de almacén.	Organización de acuerdo al orden alfabético, procedimiento de almacenamiento
Supervisión de inventario aleatorio, seguimiento de los dispositivos médicos. Verificación y seguimiento del inventario de los medicamentos de control y alto costo tres veces por	2. 100% de realización de inventarios aleatorios semanalmente.	Listas de chequeo semanalmente.
Comprobantes de ordenes de despachos de pedidos entregados a farmacias satélites	2. 100% de comprobantes de órdenes de despacho	Ordenes de despacho realizadas a farmacias satélites en DINÁMICA GERENCIAL
Almacenamiento aplicando en sistema PEPS	✓ 100% de Almacenamiento aplicando en sistema PEPS.	Organizados en orden alfabético y bajo llave
Conservación y almacenamiento de acuerdo a las recomendaciones del Laboratorio, realización de inventario total según cronograma realizar los ajustes correspondientes.	2. 100% de aplicación de las condiciones de Conservación y almacenamiento de acuerdo a las recomendaciones del Laboratorio, inventario total según cronograma realizar los ajustes correspondientes.	Listado de existencia de medicamentos almacén 001 debidamente firmado.
Manejo de equipos de trabajo.	**2.** 100% de cuidado de los equipos de trabajo	Equipos en buen estado.
Registro de control temperatura y humedad del área de almacenamiento de medicamentos.	2. 100% de diligenciamiento del formato de control temperatura y humedad del	Formato diligenciado

	área de almacenamiento de medicamentos.	
Entrega de dispositivos médicos de acuerdo a la orden de despacho con su respectivo lote.	2. 100% de entregas de medicamentos con orden de despacho con su respectivo lote y fecha de vencimiento.	Formato de orden de despacho debidamente firmado.
Realizar devolución a proveedores si se rechaza algún dispositivo médico y relación del producto a devolver	2. 100 de oficios al proveedor con la devolución de medicamentos con las novedades respectivas	Formato-correo
Realizar las actividades que sean asignadas por supervisor.	Actas, listas de asistencia, sesiones breves o demás que sean requeridos	Actas, listas de asistencia, sesiones breves o demás que sean requeridos
Realizar desinfección de área de almacenamiento de dispositivos médicos según cronograma	100% de realización desinfección según cronograma	Formato de desinfección de área de almacenamiento
Participar en el proceso de inclusión de productos nuevos	Cotizaciones de dispositivos médicos nuevos para inclusión en el listado institucional	Seguimiento a la solicitud de cotización de dispositivos médicos, por medio de correos electrónicos al proveedor
Participar en el proceso de creación de productos nuevos	Creación de dispositivos médicos nuevos en DINÁMICA GERENCIAL Inclusión en plantillas de cubrimiento cuando se requiera Corrección en manuales de tarifa cuando se requiera.	Dispositivos médicos creados en DINÁMICA GERENCIAL

ACTIVIDADES REGENTE DE FARMACIA APOYO A FARMACOVIGILANCIA	PRODUCTO	CALIDAD ESPERADA
Generación de informe de consumo de antibióticos a través del aplicativo dinámica gerencial	Informe generado a diario	Revisión de prescripción de antibióticos con base a la guía empírica de tratamiento antimicrobiano y entrega a la QF del PROA.
Apoyar a las visitas de auditoria externa realizadas a los proveedores del HSLV	Según cronograma	Identificar oportunidades de mejora en las auditorías realizadas a los proveedores del HSLV coordinadas desde aseguramiento de la calidad del Servicio Farmacéutico y el subproceso de Gestión De Suministros Y Activos Fijos

Apoyo en el seguimiento a indicadores de gestión del servicio farmacéutico para el cumplimiento de metas.	Informe mensual	Revisión de indicadores de gestión para verificación técnica por parte de las QF para implementar acciones de mejora en su cumplimiento de acuerdo a metas.
Realizar apoyo al programa de farmacovigilancia del HSLV mediante el diligenciamiento de perfiles farmacoterapéuticos de pacientes	Informe generado a diario, de acuerdo con las indicaciones realizadas por el QF de farmacovigilancia	Revisión de perfiles farmacoterapéuticos de los pacientes de acuerdo a los indicaciones del químico farmacéutico y a lo descrito en el procedimiento de seguimiento farmacoterapéutico.
Apoyo a las rondas de seguridad en los servicios asistenciales del HSLV. Y farmacéutico	Lista de chequeo de verificación en rondas de seguridad aplicadas, de acuerdo con cronograma mensual.	Identificar oportunidades de mejora en los servicios asistenciales para la aplicación de acciones correctivas de acuerdo con las indicaciones recibidas por las QF.
Apoyo al programa de farmacovigilancia en la generación de reportes de fallas, incidentes y eventos adversos que se presenten en los servicios asistenciales.	Elaborar informe de los reportes en dinámica gerencial de acuerdo con las indicaciones del QF para implementar acciones de mejora frente a las fallas, incidentes y eventos adversos identificados.	Revisión de la implementación de acciones de mejora para la prevención de fallas, incidentes y eventos adversos reportados.
Apoyo en la revisión del informe de contraindicaciones de medicamentos a los pacientes a través del aplicativo dinámica gerencial	Informe diario de contraindicaciones revisado con la identificación de fallas para reporte a QF de farmacovigilancia.	Identificar fallas en el reporte de contraindicaciones en dinámica gerencial y remitir informe a QF de farmacovigilancia para las intervenciones correspondientes.
Apoyo en la revisión de carros de paro de los servicios asistenciales	Lista de chequeo diligenciada en la revisión de carros de paro de acuerdo con cronograma mensual.	Identificar los medicamentos y dispositivos médicos que requieren cambios por fecha de vencimiento o deterioro.
Apoyar en la identificar y prevenir problemas relacionados con el uso de medicamentos en los servicios asistenciales	Elaborar informe de errores de medicación, reacciones adversas a medicamentos u otros eventos que se identifiquen en las auditorias a los servicios asistenciales y servicio farmacéutico	Reportar al químico farmacéutico de farmacovigilancia la identificación de PRUM, para las intervenciones respectivas.

Apoyar en el seguimiento a las buenas prácticas de dispensación y almacenamiento de medicamentos en el servicio farmacéutico	Listas de chequeo aplicadas para verificar la adherencia a los procedimientos de dispensación y almacenamiento	Reportar al químico farmacéutico de farmacovigilancia para las intervenciones respectivas
Apoyar en la difusión de las actividades en la implementación del de oportunidades de mejora relacionadas con el uso seguro de medicamentos	Acta y listado de asistencia a capacitación dirigida a auxiliares de enfermería y personal del servicio farmacéutico de acuerdo con las orientaciones realizadas por las QF del servicio farmacéutico, de acuerdo a cronograma.	Adherencia a procesos procedimientos que implementen
Supervisión de la revisión de stock realizada por auxiliares del servicio farmacéutico	Revisión e informe de hallazgos con relación a contenido de acuerdo a listados, marcación LASA de medicamentos y fechas de vencimiento, de acuerdo a cronograma.	Reportar al químico farmacéutico de farmacovigilancia para las intervenciones respectivas.
Apoyar en las actividades operativas de implementación de central de mezclas y central de gases en el HSLV	Apoyar en la revisión y consecución de fichas técnicas de equipos e insumos, revisión de registros sanitarios y cotización de acuerdo con las solicitudes realizadas por las QF del servicio farmacéutico.	Realizar entrega de los documentos recopilados de acuerdo con las solicitudes realizadas.
Apoyo en la revisión de cuartos y carros de medicación en los servicios asistenciales para verificar el cumplimiento de buenas prácticas de almacenamiento.	Elaborar informe de los hallazgos identificados en las rondas de seguridad en los que se revisen cuartos y carros de medicación.	Reportar al químico farmacéutico de farmacovigilancia para las intervenciones respectivas.
Apoyar las actividades de conciliación y reconciliación de medicamentos en los pacientes al ingreso y al egreso del HSLV	Listas de chequeo aplicadas en los pacientes de acuerdo con las indicaciones del QF de farmacovigilancia	Reportar al químico farmacéutico de farmacovigilancia para las intervenciones respectivas.
Manejo de equipos de trabajo.	3. 100% de cuidado de los equipos de trabajo	✓ Equipos en buen estado.

ACTIVIDADES REGENTE SERVICIO FARMACÉUTICO	PRODUCTO	CALIDAD ESPERADA
Realizar apoyo a la dirección técnica en actividades de supervisión al personal auxiliar.	Apoyar en las actividades que requieran actualización por parte de dirección técnica.	Correos con reporte de novedades encontradas a dirección técnica

Elaborar informe de medicamentos de control especial aplicando la normatividad vigente y presentarlos al Químico farmacéutico.	Informe mensual mes de movimiento de los Medicamentos de control especial.	Informe mensual enviado al Químico Farmacéutico en los 5 primeros días del mes.
Realización y envío de indicadores de calidad del Servicio Farmacéutico.	Reporte de indicadores de calidad del Servicio Farmacéutico.	Informe mensual enviado al Químico Farmacéutico en los 15 primeros días del mes.
Realizar inventario diario, seguimiento y control de los medicamentos de control especial y alto costo que defina el químico farmacéutico	Inventario diario de medicamentos de Control Especial.	Diligenciamiento de formatos establecidos para la realización de inventarios
Llevar seguimiento a quejas, incidentes, eventos adversos del servicio	Seguimiento a las quejas, incidentes adversos del servicio farmacéutico.	Reportes por medio de correo electrónico al Químico Farmacéutico.
Prevenir detectar y reportar los problemas relacionados con el uso inadecuado de los medicamentos y dispositivos médicos en el servicio farmacéutico	Detección y reporte oportuno de los problemas relacionados con el mal uso de los medicamentos y dispositivos médicos en el servicio farmacéutico.	Reportes por medio de correo electrónico al Químico Farmacéutico.
Desarrollar y aplicar mecanismos para asegurar la conservación los bienes del hospital así como, sistema de gestión de calidad de los procesos, procedimientos y servicios ofrecidos.	Aplicar los procesos y procedimientos que conforman los sistemas de Gestión de la calidad y la conservación de bienes del hospital.	Cumplimiento de procedimientos establecidos en el servicio farmacéutico.
Realizar rondas de seguridad en los servicios farmacéutico de acuerdo al cronograma.	Aplicar listas de Chequeo para la verificación de condiciones de almacenamiento de medicamentos y Dispositivos médicos.	Listas de Chequeo.
Realizar informe de cumplimiento de la toma de temperatura y Humedad Formato: SLV-AS-17-F02 y Distribución de medicamentos de cadena de frio, Registro de aseo y desinfección Formato SLV-AS-170-FO1. Entrega de turnos en el libro diario del servicio farmacéutico.	Enviar informe por correo electrónico con formatos del servicio farmacéutico escaneados, reportando las novedades encontradas, el total de mediciones realizadas durante el mes y las No diligenciadas.	Informe por medio de correo electrónico al Químico Farmacéutico, Formatos SLV-AS-17-F01 y SLV-AS-170-F02 del servicio farmacéutico
Realizar informe de cumplimiento de la toma de temperatura y Humedad Formato: SLV-AS-17-F02 de los servicios asistenciales.	Enviar informe por correo electrónico con formatos del servicio farmacéutico escaneados al igual que los de servicios asistenciales medicina interna,	Informe por medio de correo electrónico al Químico Farmacéutico, Formatos SLV-AS-17-

	urgencias, sala de partos, ucis y hospitalización pediatría. Reportando las novedades encontradas, el total de mediciones realizadas durante el mes y las No diligenciadas.	F01 y SLV-AS-170-F02 de las áreas asistenciales
Asignación de actividades que deben realizar durante el mes en formato.	Cronograma de asignación, digitador, dispensador, patinador y refuerzo de las diferentes farmacias.	Cronograma de asignación
Supervisar funciones de los auxiliares del servicio farmacéutico y administrativo.	Supervisión de actividades realizadas por auxiliares del servicio farmacéutico y auxiliar administrativa del servicio farmacéutico.	Reportes por medio de correo electrónico al Químico Farmacéutico.
Realizar apoyo en la revisión de carros de paro.	Realizar acompañamiento de acuerdo al cronograma establecido.	Formatos de Revisión de Carros de Paro.
Realizar las actividades que sean asignadas por supervisor.	Actas, listas de asistencia, sesiones breves o demás que sean requeridos	Actas, listas de asistencia, sesiones breves o demás que sean requeridos
ACTIVIDADES REGENTE SERVICIO FARMACÉUTICO	**PRODUCTO**	**CALIDAD ESPERADA**
Programar y supervisar activamente de los inventarios de medicamentos y dispositivos médicos de las farmacias y realizar los respectivos informes y seguimiento de las novedades encontradas según cronograma.	Inventario mes a mes de medicamentos y dispositivos médicos en los servicios, se transcribe el conteo y se verifica sobrante y faltante de medicamentos y dispositivos médicos.	Informe por medio de correos electrónicos al Químico Farmacéutico terminados inventarios
Seguimiento y control a las novedades de inventarios.	Informe de novedades encontradas y seguimiento.	Informe por medio de correo electrónico al Químico Farmacéutico última semana del mes.
Realizar los ajustes necesarios para mantener un adecuado inventario en las farmacias satélites, previa autorización.	Revisión de solicitudes de farmacias por correo y ajuste previa autorización.	Base de datos mensual de ajustes realizados
Programar la realización de inventarios cíclicos y enviar informe de novedades.	Revisión de formatos e informe semanal de novedades encontradas.	Cronograma mensual enviado por correo electrónico a auxiliares de farmacia.
Verificar de manera aleatoria las cantidades de medicamentos y dispositivos médicos según inventario cíclico asignado a auxiliares de farmacia	Revisión de formatos e informe semanal de novedades encontradas.	Informe mensual por medio de correo electrónico al Químico Farmacéutico última semana del mes.

Realizar informe mensual de medicamentos y dispositivos médicos próximos a vencer.	Informe de medicamentos con vida útil hasta seis meses o inferior. Informe de dispositivos médicos con vida útil hasta un año o inferior.	Informe mensual para devolución a proveedores
Realizar informe mensual de medicamentos y dispositivos médicos vencidos.	Informe mensual de medicamentos y dispositivos médicos vencidos.	Informe mensual para destrucción y/o desnaturalización de medicamentos.
Realizar gestión para la destrucción y desnaturalización de medicamentos de control especial.	Anexo No. 6, anexo No. 7 y acta de destrucción.	Ajuste de salida de medicamentos de control especial
Realizar inventario de medicamentos biológicos y programas especiales, una vez al mes.	Enviar informe para la solicitud de reposición de stock, con los respectivos soportes.	Informe mensual por medio de correo electrónico al Químico Farmacéutico la primera semana del mes.
Realizar solicitud de pedidos según necesidad de medicamentos y dispositivos médicos en la farmacia y en los diferentes servicios de acuerdo a lo estipulado en el procedimiento.	Revisión de pedidos semanales y de refuerzo de las farmacias, se entrega formatos de pedido revisado.	Formato de solicitud de pedidos SLV-SS-09-F01
Realización y envio de indicadores de calidad del Servicio Farmacéutico según asignación.	Reporte de indicadores de calidad del Servicio Farmacéutico.	Informe por medio de correo electrónico al Químico Farmacéutico.
Apoyo en la revisión de carros de paro de los servicios asistenciales	Lista de chequeo diligenciada en la revisión de carros de paro de acuerdo con cronograma mensual.	Identificar los medicamentos y dispositivos médicos que requieren cambios por fecha de vencimiento o deterioro.
Realizar las actividades que sean asignadas por supervisor.	Actas, listas de asistencia, sesiones breves o demás que sean requeridos	Actas, listas de asistencia, sesiones breves o demás que sean requeridos

ACTIVIDADES REGENTE DE FARMACIA APOYO A AUDITORÍAS INTERNAS	PRODUCTO	CALIDAD ESPERADA
Apoyo en el seguimiento a indicadores de gestión del servicio farmacéutico para el cumplimiento de metas.	Informe mensual	Revisión de indicadores de gestión para verificación técnica por parte de las QF para implementar acciones de

		mejora en su cumplimiento de acuerdo a metas.
Apoyo a las rondas de seguridad en los servicios asistenciales del HSLV y servicio farmacéutico	Lista de chequeo de verificación en rondas de seguridad aplicadas, de acuerdo con cronograma mensual.	Identificar oportunidades de mejora en los servicios asistenciales para la aplicación de acciones correctivas de acuerdo con las indicaciones recibidas por las QF.
Apoyar a las visitas de auditoria externa realizadas por autoridades sanitarias e ICONTEC	Según cronograma	Apoyo en actividades para el desarrollo de la auditoria de acuerdo con las indicaciones de los QF.
Apoyo en sesiones breves al personal asistencial y del servicio farmacéutico en las buenas prácticas de almacenamiento y dispensación de medicamentos.	Acta y listado de asistencia a sesiones breves e informe mensual.	Informe de sesiones breves con soportes, entregado a los QF.
Actualizar el informe de capacitaciones, sesiones breves y socializaciones realizadas desde el servicio farmacéutico para presentación a talento humano	Informe mensual	Informe actualizado de capacitaciones, sesiones breves y socializaciones realizadas desde el servicio farmacéutico para revisión por las QF
Apoyo al programa de Farmacovigilancia en la generación de reportes de fallas, incidentes y eventos adversos que se presenten en los servicios asistenciales.	Elaborar informe de los reportes en dinámica gerencial de acuerdo con las indicaciones del QF para implementar acciones de mejora frente a las fallas, incidentes y eventos adversos identificados.	Revisión de la implementación de acciones de mejora para la prevención de fallas, incidentes y eventos adversos reportados.
Apoyo en la revisión de carros de paro, maletines de los servicios asistenciales	Lista de chequeo diligenciada en la revisión de carros de paro de acuerdo con cronograma mensual.	Identificar los medicamentos y dispositivos médicos que requieren cambios por fecha de vencimiento o deterioro.
Apoyar en la identificar y prevenir problemas relacionados con el uso de medicamentos en los servicios asistenciales	Elaborar informe de errores de medicación, reacciones adversas a medicamentos u otros eventos que se identifiquen en las auditorias a los servicios asistenciales	Reportar al químico farmacéutico de farmacovigilancia la identificación de PRUM, para las intervenciones respectivas.
Apoyar en el seguimiento a las buenas prácticas de dispensación y almacenamiento de medicamentos en el servicio farmacéutico	Listas de chequeo aplicadas para verificar la adherencia a los procedimientos de dispensación y almacenamiento	Reportar al químico farmacéutico de farmacovigilancia para las intervenciones respectivas.

Apoyar en la difusión de las actividades en la implementación [illegible] de oportunidades de mejora relacionadas con el uso seguro de medicamentos	Acta y listado de asistencia a capacitación dirigida a personal asistencial y personal del servicio farmacéutico de acuerdo con las orientaciones realizadas por las QF del servicio farmacéutico, de acuerdo a cronograma.	Adherencia a procesos y procedimientos que implementen
Supervisión de la revisión de stock realizada por auxiliares del servicio farmacéutico	Revisión e informe de hallazgos con relación al contenido de acuerdo a listados, marcación LASA de medicamentos y fechas de vencimiento, de acuerdo a cronograma.	Reportar al químico farmacéutico de farmacovigilancia para las intervenciones respectivas.
Apoyo en la revisión de cuartos y carros de medicación en los servicios asistenciales para verificar el cumplimiento de buenas prácticas de almacenamiento.	Elaborar informe de los hallazgos identificados en las rondas de seguridad en los que se revisen cuartos y carros de medicación.	Reportar al químico farmacéutico de farmacovigilancia para las intervenciones respectivas.
Manejo de equipos de trabajo.	**4.** 100% de cuidado de los equipos de trabajo	✓ Equipos en buen estado.

ACTIVIDADES IMÁGENES DIAGNOSTICAS —TÉCNICO Y TECNÓLOGOS EN IMAGENOLOGIA			
ACTIVIDADES A CONTRATAR	PRODUCTO	CALIDAD ESPERADA	SOPORTE
1. Toma de Exámenes de Rayos x y Tomografía siguiendo los protocolos establecidos por la institución.	-Pacientes de urgencias atendidos con una oportunidad de acuerdo a tiempos establecidos institucionalmente. -Pacientes atendidos de consulta externa con una oportunidad no mayor a 30 minutos. -Garantizar la calidad técnica de la toma de los estudios realizados acorde de a los procedimientos establecidos por la institución. Garantizar el cumplimiento de las normas de bioseguridad	100% de estudios de rayos x y tomografías solicitados en los diferentes servicios realizados con oportunidad y cargados en dinámica gerencial.	Certificación de líder de apoyo diagnóstico

	según los códigos internacionales para su propia protección y la de los usuarios, así como los establecidos en el manual de protección radiológica de la institución. 100% de pacientes con verificación de la preparación antes de la toma de los exámenes y dejar registro de evidencia, según se describe en el manual de imagen logia.		
	Cobertura del servicio de rayos x 24 horas todos los días de la semana	100% de cumplimiento en el manual del buen vestir. 24 horas cubrimiento del servicio de rayos X con turnos presenciales de lunes a domingo, incluidos fines de semana y festivos. Cero quejas por maltrato a usuarios y al cliente interno, estas se determinaran una vez sean analizados.	Certificación de líder de apoyo diagnóstico
	Limpieza y desinfección de equipos Biomédicos y de computo utilizados en el servicio	100% equipos limpios y desinfectados en cada entrega de turnos.	
	Recibo y entrega de turno que incluye la entrega de inventario de equipos y dispositivos.	100% de adherencia al procedimiento de recibo y entrega de turno, el cual incluye la llegada oportuna al turno asistencial.	Certificación de líder de apoyo diagnóstico
	Notificación de eventos adversos, fallas e incidentes que se presenten en el proceso	100% de eventos notificados en la plataforma web	Certificación de líder de apoyo diagnóstico

	Notificación de Resultados críticos en los diferentes servicios	100% resultados críticos informados y registrados en el formato SLV-AS-58-PR-08	Certificación de líder de apoyo diagnóstico
	Realizar los registros necesarios para garantizar las fuentes de información de indicadores de gestión y calidad.	100% de registros realizados en los diferentes formatos utilizados en la institución. Registro de formatos para Estudios repetidos Sobreexposición Escala del dolor Lavado de manos Verificación de preparación.	Certificación de líder de apoyo diagnóstico.
	Ejecución de actividades de calidad y mejoramiento continuo.	100 % de asistencia a reuniones de mejoramiento a excepción de estar de turno, incapacidad o no asistencia justificada previa autorización del líder del proceso. 100% de ejecución de acciones de mejora identificadas 100% de oportunidad de para la respuesta o llamado desde el hospital para respuesta a manifestaciones o quejas, comités de seguridad.	Certificación de líder de apoyo diagnóstico

	Adherencia a las estrategias de seguridad del paciente Institucionales - Autorondas	Identificación correcta del paciente y determinación de riesgos, Comunicación efectiva. Garantizar estudios seguros (órgano correcta-cargue correcto de imágenes) Prevención de daños al paciente por caídas	Certificación de líder de apoyo diagnóstico
	Adherencia a la estrategia de higienización de las manos y aplicación de aislamientos	100% de adherencia en la higienización de las manos según los 5 momentos y la técnica adecuada.	Certificación Líder de Comité de Infecciones
	Asistencia a capacitaciones.	100 % de asistencia a capacitaciones programadas por la institución	Certificación líder proceso.

ACTIVIDADES IMÁGENES DIAGNOSTICAS — TÉCNICO RAYOS X INTENSIFICADOR

ACTIVIDADES A CONTRATAR	PRODUCTO	CALIDAD ESPERADA	SOPORTE
Apoyo de Rayos X en procedimientos de cirugia que requieran intensificador de imagen	Garantizar la calidad técnica de la toma de los estudios realizados acorde de a los procedimientos establecidos por la institución Garantizar el cumplimiento de las normas de bioseguridad según los códigos internacionales para su propia protección y la de los usuarios, así como los establecidos en el manual de protección radiológica de la institución.	100% de procedimientos de cirugia que requieran intensificador del Imágenes atendidos con oportunidad y siguiendo los protocolos establecidos	Certificación de líder de cirugia
	Cobertura del servicio 12 horas todos los días de la semana	100% de cumplimiento en el manual del buen vestir. 12 horas cubrimiento del	Certificación de líder de apoyo diagnóstico.

		servicio con turnos presenciales de lunes a domingo, incluidos fines de semana y festivos. Cero quejas por maltrato a usuarios y al cliente interno, estas se determinaran una vez sean analizados.	
	Recibo y entrega de turno que incluye la entrega de inventario de equipos y dispositivos.	100% de adherencia al procedimiento de recibo y entrega de turno, el cual incluye la llegada oportuna al turno asistencial.	Certificación de líder de apoyo diagnóstico.
	Notificación de eventos adversos, fallas e incidentes que se presenten en el proceso	100% de eventos notificados en la plataforma web	Certificación de líder de apoyo diagnóstico
	Adherencia a la estrategia de higienización de las manos y aplicación de aislamientos	100% de adherencia en la higienización de las manos según los 5 momentos y la técnica adecuada.	Certificación Líder de Comité de Infecciones
	Ejecución de actividades de calidad y mejoramiento continúo.	100 % de asistencia a reuniones de mejoramiento a excepción de estar de turno, incapacidad o no asistencia justificada previa autorización del líder del proceso. 100% de ejecución de acciones de mejora identificadas, asignadas y en los tiempos definidos por los líderes del proceso.	Certificación de líder de apoyo diagnóstico

		100% de oportunidad de para la respuesta o llamado desde el hospital para respuesta a manifestaciones o quejas, comités de seguridad.	
	Asistencia a capacitaciones.	100 % de asistencia a capacitaciones programadas por la institución.	Certificación de líder de apoyo diagnóstico
ACTIVIDADES AUXILIARES ADMINISTRATIVOS			
ACTIVIDADES A CONTRATAR	PRODUCTO	CALIDAD ESPERADA	SOPORTE
Servicios de apoyo en el proceso de apoyo diagnostico – imagenologia.	**Rayos X.** Cargar Soportes de exámenes (rayos x- tomografías, resonancias entre otros) en la historia clínica y en los tiempos establecidos Institucionalmente. Entrega de resultados solicitados por los diferentes medios institucionales y de todas las modalidades del proceso (rayos x, ecografía, tomografía, electrocardiografía y resonancia) Realizar identificación cruzada de los datos: identificación y nombre, de los aplicativos garantizando que no se realice una carga equivocada. Realizar depuración diaria de los estudios garantizando oportunidad en el cargue de los soportes. Informar sobre desviaciones que no permitan cumplir con el cargue de los soportes al responsable.	100% soportes registrados en el módulo de registro a procedimientos de dinámica gerencial con oportunidad. 100% resultados entregados por los diferentes medios y registrados en el formato establecido.	Certificación de líder de apoyo diagnóstico
	Ecografía Acompañamiento en la realización de estudios imagenologicos siguiendo los protocolos institucionales. Cargue y entrega de resultados de ecografía en la atención al usuario	100% de estudios realizados y cargados en el módulo de procedimientos de la historia clínica con oportunidad	Certificación de líder de apoyo diagnóstico

	en la jornada definida institucionalmente Verificar solicitud e informar a los servicios en caso de inconsistencias. Informar a Radiólogo sobre solicitudes en espera para realizar priorización.		
	Asignación de citas. Asignación de citas de imagenologia por los diferentes medios establecidos en el proceso y cumpliendo los procesos y procedimientos establecidos institucionalmente de lunes a viernes según cuadro de turnos. Informar al usuario sobre disponibilidad de agendas Dar información sobre preparaciones de los exámenes en que se requiera y dejar evidencia en dinámica gerencial	100% de citas asignadas en módulo de citas de dinámica gerencial con registro de indicaciones de preparaciones y otras indicaciones.	Certificación de líder de apoyo diagnóstico
	Entrega de resultados e imágenes a los usuarios que los soliciten dentro de los horarios establecidos institucionalmente.	100% de los resultados entregados y registrados en formatos establecidos institucionalmente.	Certificación de líder de apoyo diagnóstico
	Resolver solicitudes de los diferentes servicios registrados en plataforma Web Informar cualquier desviación que interfiera con el cumplimiento de la actividad al responsable.	100% solicitudes resultas con oportunidad	Certificación de líder de apoyo diagnóstico
	Brindar información al paciente y cliente interno sobre procesos y procedimientos del servicio (soportes, documentos requeridos para la atención, preparaciones, horarios de atención entre otros que se requieran)	100% respuesta a solicitudes realizadas por usuarios y cliente interno de la institución.	Certificación de líder de apoyo diagnóstico

	Notificación de eventos adversos, fallas e incidentes que se presenten en el proceso	100% de eventos notificados en la plataforma web	Certificación de líder de apoyo diagnóstico
	Realizar los registros necesarios para garantizar las fuentes de información de indicadores de gestión y calidad.	100% de registros realizados en los diferentes formatos utilizados en la institución. Registro de formatos para Escala del dolor Lavado de manos Verificación de preparación.	
	Ejecución de actividades de calidad y mejoramiento continuo propuestas por la institución.	100 % de asistencia a reuniones de mejoramiento a excepción de estar de turno, incapacidad o no asistencia justificada previa autorización del líder del proceso. 100% de ejecución de acciones de mejora identificadas, asignadas y en los tiempos definidos por los líderes del proceso. 100% de oportunidad de para la respuesta o llamado desde el hospital para respuesta a manifestaciones o quejas, comités de seguridad. Dar cumplimiento a los procedimientos que hayan sido socializados y que interactúen con sus actividades.	Certificación de líder de apoyo diagnóstico

		Contribuir a la actualización de procedimientos donde su participación se activa.	

TÉCNICO ADMINISTRATIVO			
ACTIVIDADES A CONTRATAR	PRODUCTO	CALIDAD ESPERADA	SOPORTE
Apoyo en procesos administrativos y logisticos de apoyo diagnostico	Gestionar que la transcripcion y cargue de Soportes de exámenes de ecografia y tomografias, se dé oportunamente y según el manual de atención de imagenologia.	100% de estudios de imagenologia cargados con oportunidad	Certificación de líder de apoyo diagnóstico
	Apoyo en la realización, actualización y socialización de protocolos, procedimientos, manuales y guías relacionados con el proceso	100% documentación actualizada y socializada según cronograma del servicio	Certificación de líder de apoyo diagnóstico
	Aplicación de listas de verificación de protocolos y procedimientos para seguimiento de adherencia	100% listas de chequeo realizadas oportunamente	
	Coordinar realización de par radiológico y proceso de calidad a realizar por radiólogos mensualmente	100% Estudios de par radiologico entregados y recibidos con lectura. Verificación realización de auditoria de calidad de estudios radiologicos	
	Asegurarse que el servicio de tomografia y ecografia este cubierto todo el mes por el personal requerido.	100% elaboración y seguimiento de cuadro de turnos de personal de tomografia y ecografia y programación de citas.	Certificación de líder de apoyo diagnóstico

	Realizar pedidos de suministros, medicamentos y dispositivos médicos necesarios para la realización de estudios de imagenologia.	100% Pedidos realizados en las plataformas o medios dispuestos por la institución	Certificación de líder de apoyo diagnóstico
	Gestionar solicitudes de mantenimiento locativo y de equipos biomédicos o de sistemas que garanticen el buen funcionamiento de servicio.	100% solicitudes y trazabilidad de necesidades del área de mantenimiento 100% solicitudes y trazabilidad de necesidades del área de Sistemas de información	
	Resolver solicitudes de los diferentes servicios registrados en plataforma Web Informar cualquier desviación que interfiera con el cumplimiento de la actividad al responsable	100% solicitudes resultas con oportunidad	Certificación de líder de apoyo diagnóstico
	Brindar información al paciente y cliente interno sobre procesos y procedimientos del servicio (soportes, documentos requeridos para la atención, preparaciones, horarios de atención entre otros que se requieran)	100% respuesta a solicitudes realizadas por usuarios y cliente interno de la institución.	Certificación de líder de apoyo diagnóstico
	Notificación de eventos adversos, fallas e incidentes que se presenten en el proceso	100% de eventos notificados en la plataforma web	Certificación de líder de apoyo diagnóstico
	Asistir al 100% de las actividades propuestas en el servicio (reuniones de mejoramiento-sesiones	Asistir a todas las actividades que sean programadas por el servicio y/o la institución.	Certificación de líder de apoyo diagnóstico.

	breves-capacitaciones, campañas entre otras)	Dar cumplimiento a los procedimientos que hayan sido socializados y que interactúen con sus actividades. Contribuir a la actualización de procedimientos donde su participación se activa.	

Cada actividad debe ser cumplida por cada uno de los profesionales y auxiliares que realizan las tareas por parte del contratista de manera que, el incumplimiento de cualquiera de las competencias, obligaciones generales y/o específicas a cargo de cada auxiliar, previa verificación por parte de los supervisores del contrato, dará lugar al descuento en la factura presentada por el contratista, de acuerdo con el reporte de las actividades incumplidas.

La Entidad establece un valor equivalente a dos horas por cada actividad no cumplida por los profesionales y auxiliares.

Así mismo, podrá ser descontado el valor definido para cada glosa generada con relación a laboratorios, registro de material biomédico o de osteosintesis, toda ayuda diagnostica que no se encuentre reportada y analizada en la historia clínica, estancia hospitalaria no justificada, y/o cualquier glosa reportada por el proceso de auditoria de cuentas a nivel institucional; realizando el respectivo descuento por la totalidad del valor glosado, en la factura mensual presentada. Es importante mencionar que se contará con 48 horas para controvertir el hallazgo, tiempos después del cual quedará en firme al no obtenerse respuesta.

4.2.6.2. Obligaciones del contratante:

1. Realizar la respectiva supervisión.
2. Cancelar en los tiempos establecidos, según disponibilidad de caja de la Institución.

4.2.7. Supervisor: Esta Actividad estará a cargo del jefe Cristian Fabian Pérez, jefe de Enfermería o quien haga sus veces.

5 **MODALIDAD DE SELECCIÓN:** El presente proceso de selección se adelantará de acuerdo a lo establecido en el literal f del artículo 16 del Acuerdo 015 del 15 de octubre del 2024:

"**Por la naturaleza:** En los siguientes contratos sin importar la cuantía, se requerirá como mínimo de una (1) sola propuesta:

f) Contratos de prestación de servicios profesionales y/o apoyo de gestión, **relacionados con el funcionamiento de la entidad en áreas administrativas y asistenciales,** así como los relacionados con actividades operativas o logísticas; o para la ejecución de trabajos artísticos."

En tal sentido, teniendo en cuenta la naturaleza del objeto contractual, el Hospital Susana López de Valencia E.S.E. podrá contratar directamente sin que sea necesario obtener varias propuestas.

6. CRITERIOS PARA SELECCIONAR LA OFERTA:

En el presente caso, por tratarse de una contratación directa no resulta procedente establecer factores o criterios de selección, toda vez que no se realizará comparación de propuestas, sin embargo, la entidad verificará que el contratista reúna las condiciones de idoneidad y experiencia establecidas en el perfil exigido mediante la presentación de los siguientes documentos que debe aportar el contratista

6.1. Relación de los afiliados partícipes o asociados con que cuenta el proponente y que destinará a la ejecución del contrato, discriminando las áreas en donde estarán prestando el servicio, indicando las empresas a las cuales se les tiene afiliados para garantizarles la Seguridad Social (Salud, Pensión, ARL).

6.2 Presentar las Hojas de Vida de los afiliados o personas con las que la empresa prestara el servicio de los presentes estudios, con el ánimo de verificar la idoneidad del contratista y brindar la seguridad a los usuarios que acuden a nuestra Institución para lo cual deben cumplir los siguientes requisitos que serán verificados por el profesional universitario de Gestión Humana y Subdirección Científica, el cual deberán certificar el cumplimiento de los requisitos exigidos, sin que esto se pueda entender que se está violando con la autonomía del sindicato ya que solo se trata de una verificación de documentos y requisitos que exige la norma para poder prestar los servicios de salud.

Base de Datos Digital (EXCEL) con la siguiente información

REQUISITOS LEGALES GENERALES:

Hoja de vida (aplicativo)
- ✓ Documento de Identificación
- ✓ Libreta militar
- ✓ Antecedentes fiscales
- ✓ Antecedentes disciplinarios
- ✓ Antecedentes judiciales
- ✓ Certificado de medidas correctivas
- ✓ Acta de grado pregrado
- ✓ Acta de grado especialista
- ✓ Tarjeta profesional
- ✓ Inducción especifica (tiempo máximo de presentación 3 meses a la firma del contrato)
- ✓ Prueba psicotécnica
- ✓ Examen médico ocupacional
- ✓ Experiencia laboral

Presentar los requisitos en el siguiente orden, los cuales deben ser adjuntados digitalmente en formato pdf por cada documento solicitado de forma individual, por asociado y actividad a desarrollar.
Nota: Los documentos deben ser legibles

Reporte de indicadores el cual contenga:

- ✓ Rotación de personal

			Ingresos y Retiros		Total de trabajadores	
CEDULA	NOMBRES	Actividad a desarrollar	Ingresos	Retiros	Inicio del Mes	Final de Mes

- ✓ Plan de Capacitación con forme a las necesidades de capacitación detectadas para la prestación del servicio.
- ✓ Ejecución del Plan de Capacitación mensual.

Tema Capacitación	Actividad que Desarrolla	N° Persona a quien va dirigida	N° de Personas que asistieron	Porcentaje de Adherencia

Posterior al inicio de ejecución del contrato se verificará los siguientes documentos:

- ✓ Para el personal nuevo certificación de Inducción General y Especifica
- ✓ Certificado de reinducción Institucional de acuerdo a la programación del hospital.
- ✓ Listado de personal mensual que desarrolla las actividades.
- ✓ Presentar informe de medición de satisfacción y cultura organizacional y ejecución mensual del plan implementado
- ✓ Informe de evaluación de desempeño

Las hojas de vida que no anexen los documentos exigidos por la institución para verificar requisitos no serán tenidas en cuenta y por lo tanto no se dará código para prestar los servicios contratados en aras de salvaguardar la seguridad de nuestros usuarios.

Toda las Hojas de vida de los afiliados, asociados o personal el contratista para cumplir con el presente objeto y que cumplan con los documentos exigidos por la institución, serán con las que inicialmente se preste el servicio contratado, de tener alguna modificación de sus afiliados o asociados por parte del contratista se deberá someter la nueva hoja de vida al procedimiento de verificación de los documentos por parte de la institución, sin que esto se pueda entender que se está violando con la autonomía del sindicato ya que solo se trata de una verificación de documentos y requisitos que exige la norma para poder prestar los servicios de salud.

6.3. La organización deberá presentar los siguientes documentos:

a) Un plan de capacitación anual que contenga como mínimo: Capacitación en el sistema Único de Acreditación, seguridad del paciente, comunicación asertiva y buen trato, requisitos del sistema único de acreditación que les aplica, trabajo en equipo y actualización de conocimientos y normas de los servicios ofertados.
b) Un programa de salud ocupacional.
c) Procesos y registros de reclutamiento y selección de personal dispuesto para la ejecución del contrato, procesos de inducción y re-inducción.
d) Un sistema periódico de evaluación de personal que garantice el cumplimiento objetivo, idóneo y de calidad de los servicios ofertados.
e) Régimen laboral y/o estatutos vigentes que rigen su funcionamiento

6.4. Según decreto 036 del 12 de enero de 2016 deben presentar los siguientes documentos:

a) Acta expedida por la Asamblea General del Sindicato donde Autorice la decisión de sus afiliados de contratar con la Institución.
b) El sindicato se debe haber constituido con al menos seis meses de anterioridad antes de la celebración del contrato con la Institución.

c) Determinar el número e identificar los trabajadores vinculados a la empresa con la cual se celebrará el contrato con la Institución.
d) La estructura y capacidad administrativa financiera para prestar los servicios a ejecutar y cumplir con las obligaciones legales con la Institución.

6.5 REGLAMENTO DEL CONTRATO SINDICAL: Reglamento del contrato sindical conforme a lo establecido en al Decreto 1072 de 2015: Aprobado por la asamblea general donde autorice la celebración del mismo, el cual deberá contener como mínimo la siguiente información:

a) Tiempo mínimo de afiliación al sindicato para participar en la ejecución de un contrato sindical.
b) Procedimiento para el nombramiento del coordinador o coordinadores en el desarrollo del contrato sindical.
c) Procedimiento para seleccionar a los afiliados que van a participar en la ejecución del contrato sindical.
d) Causales y procedimiento de retiro y remplazo de afiliados que participan en la ejecución del contrato sindical.
e) Mecanismos alternativos de solución de conflictos entre los afiliados y el sindicato teniendo en cuenta la garantía de los derechos fundamentales al debido proceso y el derecho a la defensa
f) Porcentaje de los excedentes del valor del contrato sindical que se destinará a educación, capacitación, vivienda, recreación y deporte para los afiliados.
g) La forma como el sindicato realizará todas las gestiones relacionadas con el sistema de seguridad social integral de los afiliados.
h) Los demás derechos y obligaciones que se establezcan para los afiliados contratados para la ejecución del contrato.

ACREDITACIÓN DE LA EXPERIENCIA: La Entidad verificará la experiencia relacionada con el objeto del contrato, mediante mínimo una certificación o acta de liquidación de contrato, en donde su valor individual o sumado, sea igual o superior al presupuesto del presente proceso.

7 **GARANTÍAS QUE EL HOSPITAL CONTEMPLA EXIGIR:** El CONTRATISTA constituirá a favor del HOSPITAL con una Compañía de Seguros o Entidad Bancaria, autorizada para funcionar en Colombia, una garantía única que garantizará el cumplimiento de las obligaciones surgidas en el presente contrato, la cual cubrirá los siguientes amparos:

1. **CUMPLIMIENTO:** Todas las obligaciones surgidas con motivo del presente contrato por un valor equivalente al Diez (10%) por ciento del valor del mismo y deberá estar vigente durante el plazo de ejecución del contrato y seis (6) meses más. Esta póliza se hará efectiva en favor del HOSPITAL en caso de que el CONTRATISTA incumpla alguna o algunas de las obligaciones que adquiera por razón del contrato. La póliza de cumplimiento será irrevocable y deberá prorrogarse en caso de prórroga del contrato, y en todo caso estará vigente hasta la liquidación del mismo garantizado la prolongación de sus efectos.

2. **PAGO DE SALARIOS, INDEMNIZACIONES Y PRESTACIONES SOCIALES.** El contratista amparará el pago de salarios, indemnizaciones y prestaciones sociales del personal que emplee para la ejecución del contrato, mediante la constitución de una póliza cuyo valor asegurado será igual al Diez por ciento (10%) del valor total del contrato y deberá extenderse por el termino de vigencia del contrato y tres (3) años más.

3. El CONTRATISTA deberá constituir una **Póliza de Responsabilidad Civil extracontractual** a favor del HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E que proteja al HOSPITAL contra los perjuicios causados por el personal destinado por el contratista para el cumplimiento del objeto de este contrato y derivados de dicha actividad, su valor deberá ser equivalente al 10% del valor del contrato y deberá estar vigente durante el plazo de ejecución del contrato.

8. CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL:

El presente contrato afecta la disponibilidad presupuestal Certificado de Disponibilidad presupuestal **N° 449** del 28 de octubre del 2026, del presupuesto del Hospital Susana López de Valencia E.S.E., vigencia 2026.

Dado en Popayán, el veintiocho (28) día del mes octubre del 2026.

Dra. YINA ANDREA ROMERO IMBACHI
Subdirectora Científica

Libertad y Orden	Anexo 1. MATRIZ DE RIESGO ESTUDIOS PREVIOS	Código: SLV-GJ-11 -F01 Versión:1 Página 1 de 2	HOSPITAL

N	Clase	Fuente	Etapa	Tipo	Descripción	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración	Categoría	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/Control a ser implementado	Impacto después del tratamiento				¿Afecta la ejecución del contrato?	Responsable por implementar el tratamiento	Fecha estimada en que se inicia el tratamiento	Fecha estimada en que se completa el tratamiento	Monitoreo y revisión	
													Probabilidad	Impacto	Valoración	Categoría					¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad
1	GENERAL	EXTERNO	EJECUCIÓN	OPERACIONALES	Incumplimientode las obligaciones contractuales	No prestación del servicio	3	5	8	EXTREMO	CONTRATISTA	EJERCER LA SUPERVISION (Aplicación de clausulas)	2	2	4	BAJO	SI	SUPERVISOR	YA IMPLEMENTADO DESDE EL INICIO DEL CONTRATO	YA IMPLEMENTADO HASTA FINALIZAR EL CONTRATO	INFORMES DE SUPERVISION	MENSUAL
2	ESPECIFICO	EXTERNO	EJECUCION	OPERACIONALES	Incumplimiento de las politicasde calidad de la institucion – Humanización	Insatisfaccion del usuario	3	3	6	ALTO	CONTRATISTA	EJERCER LA SUPERVISION	2	2	4	BAJO	NO	SUPERVISOR	YA IMPLEMENTADO DESDE EL INICIO DEL CONTRATO	YA IMPLEMENTADO HASTA FINALIZAR EL CONTRATO	INFORME DE SUPERVISION	MENSUAL
3	ESPECIFICO	EXTERNO	EJECUCION	OPERACIONALES	Incumplimiento de las politicasde calidad de la institucion – prevención del daño antijuridico	Exposicion a la institucion a procesos medico legales por no adherencia a protocolos de la organización *	4	5	8	EXTREMO	CONTRATISTA	ADHERENCIA A LOS PROCEDIMEINTOS INSTITUCIONALES POR ENCIMA DE LAS METAS DE LA ORGANIZACIÓN	2	2	4	BAJO	NO	SUPERVISOR	YA IMPLEMENTADO DESDE EL INICIO DEL CONTRATO	YA IMPLEMENTADO HASTA FINALIZAR EL CONTRATO	INFORME DE SUPERVISION	MENSUAL
4	ESPECIFICO	EXTERNO	EJECUCION	OPERACIONALES	Incumplimiento de las politicasde calidad de la institucion	Generación de glosas por parte de las entidades	3	2	5	MEDIO	CONTRATISTA	EJERCER LA SUPERVISION	1	1	2	BAJO	NO	SUPERVISOR	YA IMPLEMENTADO DESDE EL INICIO DEL CONTRATO	YA IMPLEMENTADO HASTA FINALIZAR EL CONTRATO	INFORME DE SUPERVISION	MENSUAL
5	ESPECIFICO	EXTERNO	EJECUCION	OPERACIONALES	Incumplimiento de las politicasde calidad de la institucion – gestion tecnologica	Avería de los activos fijos del hospital	3	2	5	MEDIO	CONTRATISTA	EJERCER LA SUPERVISION	1	1	2	BAJO	NO	SUPERVISOR	YA IMPLEMENTADO DESDE EL INICIO DEL CONTRATO	YA IMPLEMENTADO HASTA FINALIZAR EL CONTRATO	INFORME DE SUPERVISION	MENSUAL
6	GENERAL	EXTERNO	CONTRACTUAL	OPERACIONALES	renusarse a suscribir el contrato	No realización del contrato	2	5	7	ALTO	CONTRATISTA	CONCILIACION	1	2	3	BAJO	SI	ÁREA QUE REQUIERE	INMEDIDATAMENTE MANIFESTADA LA INCONFORMIDAD	HASTA LOGRAR EL ACUERDO	MINUTA CONTRACTUAL	[illegible]

17	GENERAL	EXTERNO	SELECCIÓN	OPERACIONALES	falta de capacidad para suscribir el contrato	no realizacion del contrato	2	5	7	ALTO	CONTRATISTA	SUBSANAR LOS INCONVENIENTES	1	2	3	BAJO	SI	AREA QUE REQUIERE	INMEDIDATAMENTE SE DETECTE EL PROBLEMA	HASTA SOLUCIONAR EL PROBLEMA	LISTA DE CHEQUEO DE DOCUMENTOS	POR EVENTO
18	GENERAL	EXTERNO	SELECCIÓN	OPERACIONALES	falta de idoneidad en el personal	no realizacion del contrato	2	5	7	ALTO	CONTRATISTA	REVISIÓN PREVIA DE SOPORTES DOCUMENTALES	1	2	3	BAJO	SI	SUPERVISOR - JURIDICA	YA IMPLEMENTADO UNA VEZ EL CONTRATISTA APORTA LOS SOPORTES	HASTA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO	DOEVALUACIÓN TÉCNICA	UNA VEZ POR CONTRATO