

RESOLUCIÓN DOCUMENTOS ESTREATEGICOS Y PAA N° 006 DEL 10 DE MAYO DEL 2.024

POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA EL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE CALL CENTER DE LA ESE ALEJANDRO PROSPERO REVEREND

El Representante legal de la ESE Alejandro Próspero Reverend, en ejercicio las facultades legales estatutarias y especiales conferidas por medio del decreto No. 327 del cinco 01 de abril del 2.024 y el Acta de Posesión No 803 del cinco (01) de abril del 2.024 de la misma calenda y,

CONSIDERANDO QUE:

Que de conformidad con lo señalado en los artículos 1° y 4° de la Ley 87 de 1993, el manual de procesos y procedimientos es un documento estratégico utilizado para que el Sistema de Control Interno pueda garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones.

Que, según el artículo 2° del Decreto 1537 de 2001, como instrumento que garantice el cumplimiento del control interno en las organizaciones públicas, éstas elaborarán, adoptarán y aplicarán manuales a través de los cuales se documentarán y formalizarán los procedimientos a partir de la identificación de los procesos institucionales.

Que, el numeral 4.2 de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004 considera, para que permita asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos, la entidad debe contar con los procedimientos documentados, los registros requeridos en la Norma, y los documentos (incluidos los registros) requeridos por la entidad para el cumplimiento de sus funciones.

Que, según la resolución 177 del 26 de abril de 2022 se aprobó la plataforma estratégica de la ESE, la cual incluye los principios, misión, visión, valores, objetivos, políticas y organigrama, y es la estructura conceptual sobre la cual se rige una organización. Posteriormente, a través de la resolución 346 de 21 de septiembre del 2022, fue actualizado dicho documento incluyéndose el mapa de procesos, con el fin de identificar los procesos de la empresa y relacionar unos procesos con otros según su orden de ejecución, de manera estructurada y se aprobó el instructivo para la elaboración y control de documentos estratégicos, el cual nos permite codificar y controlar todos los documentos estratégicos allí descritos (incluyendo los manuales).

Que, la directiva presidencial 04 del 2012 se encuentra la estrategia denominada Cero Papel que consiste en la sustitución de los flujos documentales en papel por soportes y medios electrónicos, sustentados en la utilización de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones. Esta estrategia, además de los impactos en favor del ambiente, tiene por objeto incrementar la eficiencia administrativa.

Que, de conformidad con el Decreto Nacional 1499 de 2017 se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 y se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, versión 2, el cual incluye en la dimensión del Talento Humano, una Política de Integridad y el Código de Integridad del servicio público.

Que, de acuerdo al decreto 1499 de 2017 el artículo 2.2.22.2.1. Se contemplan las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional, entre las cuales está descrita la integridad, por lo que es necesario contar con un Código de Integridad para su implementación en la ESE.

Decreto 1499 de 2017, que actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), establece en su artículo 2.2.22.3.5 que las entidades y organismos estatales deben implementar este modelo a través de planes, programas, proyectos, metodologías y estrategias.

A razón de lo expuesto,

RESUELVE:

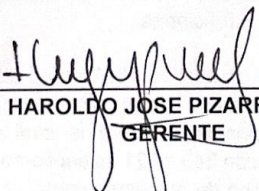
ARTÍCULO PRIMERO: Adóptese el Manual de Procesos y Procedimientos de Call Center de la ESE Alejandro Próspero Reverend, el cual contiene las directrices, procesos y procedimientos para garantizar una atención de calidad a los usuarios de la entidad.

ARTÍCULO SEGUNDO: Comuníquese la presente resolución a todos los funcionarios y contratistas de la ESE Alejandro Próspero Reverend, especialmente a aquellos que tienen contacto directo con los usuarios. Realícese su publicación en la página web de la entidad y en la intranet institucional para garantizar su divulgación y conocimiento.

ARTICULO TERCERO: la presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y comunicación.

Dado en Santa Marta, a los 10 días del mes de mayo de 2024

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



HAROLDO JOSE PIZARRO NAY
GERENTE

Elaboró: Alvaro Solano, contratista Oficina de Planeación
Revisó: Lina Armenta, Jefe oficina asesora de planeación