

 E.S.E. ISABU Instituto de Salud de Bucaramanga Nit: 800.084.206-2	POLITICA INSTITUCIONAL	Elaboro :	19/03/2019	Gestión de Calidad	
		Revisó:	19/03/2019	Gestión de Calidad	
		Aprobó:	1/04/2019	Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD)#5-2019	
	Código:	F-1400-34	Versión	1.0	Página:

## POLITICA DOCENCIA Y SERVICIO

El Gerente de la Empresa Social del Estado Instituto de Salud de Bucaramanga y sus colaboradores se comprometen a regular la relación Docencia Servicio, para todos los efectos de orientar para gestionar la relación docencia – servicio con las diferentes Instituciones formadoras, e incorpora las políticas existentes y las que se formulen en la organización, relacionadas, entre otras, con la prestación de servicios, seguridad del paciente, humanización, y tecnología.

La ESE ISABU se compromete a proveer escenarios de aprendizaje práctico, que complementen el desarrollo de competencias adquiridas en las instituciones educativas en función de su proceso de formación, basado en relaciones docencia – servicio, orientadas a garantizar la excelencia académica en la formación de los estudiantes y la prestación de un óptimo servicio de atención en salud a la comunidad, cumpliendo los requisitos de ley.

### VALORES

- Compromiso
- Respeto

### OBJETIVOS DE LA POLITICA

#### Objetivo General

Establecer los lineamientos para orientar los convenios de docencia y servicios suscritos, para dar cumplimiento a lo reglamentado en la normatividad vigente y la misión dentro del marco de los valores y el plan de desarrollo institucional.

#### Objetivos Específicos

- Regular la relación docencia-servicio establecida entre la ESE ISABU y las instituciones debidamente autorizadas para el ejercicio de la docencia en Colombia.
- Establecer los parámetros de la relación docencia - servicio, de tal manera que se garantice su alineación con el direccionamiento estratégico, las políticas, planes, programas y proyectos que se desarrollen dentro de la organización.
- Establecer los mecanismos de organización, planeación, desarrollo y evaluación de la relación docencia-servicio, así como de las prácticas formativas relacionadas. Incorporar en la relación docencia - servicio, la identificación y respuesta a las necesidades del talento humano de la organización consistentes con sus valores y principio

### INDICADORES

#### Cumplimiento a:

- Proporción de satisfacción de estudiantes
- Proporción de criterios cumplidos de la relación docencia – servicio
- Proporción de cumplimiento de requisitos legales cumplidos en cada convenio
- Proporción de actividades desarrolladas que contribuyen a la prestación de servicios de salud dentro de la relación docencia – servicio.

**MATRIZ CON CRITERIOS BASICOS PARA ESTRUCTURAR POLITICAS INSTITUCIONALES**

Codigo: F-1400-35

Elaboro:	19/03/2019	Gestión de Calidad
Revisó:	19/03/2019	Gestión de Calidad
Aprobó:	01/04/2019	Comité Institucional de Gestión y Desempeño
Versión :	1	CI(GD)No.5/2019
		Página:

Nombre de la Política: Docencia y Servicio

Proceso: Gestión de Talento Humano  
Lider o Responsable de la Política: Monica Junca

**EXPECTATIVAS Y REQUISITOS DE LOS CLIENTES**

Necesidad/ petición/ queja/ expectativa	Misión: Somos la Empresa Social del estado organizada en red, que ofrece a los ciudadanos de Bucaramanga y su área de influencia, servicios de salud primarios y complementarios con altos estándares de calidad, enfoque preventivo o integral, humanización y vocación docencia servicio.	Visión: Para el año 2020 la ESE ISABU, será una empresa auto sostenible, líder en el desarrollo del Modelo Integral de Atención en Salud (MIAS), con talento humano competente, infraestructura moderna y tecnología de punta, para beneficio y goce efectivo de la salud de los ciudadanos de Bucaramanga y su área de influencia.	1.Objetivo Estratégico: Garantizar la participación de los ciudadanos y ciudadanas para promocionar el modelo de atención en salud y la adecuada utilización de los servicios de salud, satisfaciendo las necesidades y expectativas y buscando el empoderamiento en el autocuidado mediante	2.Objetivo Estratégico: Articulación en redes para la prestación de servicios de salud..	3.Objetivo Estratégico: Prevención y saneamiento fiscal y sostenibilidad financiera	4.Objetivo Estratégico: Fortalecimiento institucional bajo un sistema integrado de gestión	<b>Total</b>
	1. Falta de oportunidad en la asignación de citas	4	3	4	3	3	20
	2. Demora en la atención	4	2	2	2	2	14
	3. Maltrato de los funcionarios	3	3	2	3	3	17
	4. Mobiliarios en inadecuadas condiciones	3	3	2	1	2	14
	5. Acceso y cobertura deficiente para la asignación de citas	2	3	3	3	3	17
6. Orientación del usuario en la ESE ISABU	3	2	3	3	2	16	

**USUARIOS**

1. Falta de oportunidad en la asignación de citas	4	3	4	3	3	3	20
2. Demora en la atención	4	2	2	2	2	2	14
3. Maltrato de los funcionarios	3	3	2	3	3	3	17
4. Mobiliarios en inadecuadas condiciones	3	3	2	1	2	3	14
5. Acceso y cobertura deficiente para la asignación de citas	2	3	3	3	3	3	17
6. Orientación del usuario en la ESE ISABU	3	2	3	3	2	3	16

**CLIENTE INTERNO**

1. Distinción entre la vinculación laboral -contrato	2	2	2	2	3	2	13
2. Deficiente comunicación a nivel directivo	3	3	2	3	2	3	16
3. Baja participación para las actividades programadas	3	2	3	2	3	2	15
4. Inoportunidad en mantenimiento equipos, infraestructura, mobiliario y suministro de insumos	3	3	3	2	2	3	16
5. Inestabilidad laboral	2	2	3	3	2	3	15
6. Inducción de los colaboradores previa a la ejecución de sus actividades y actividades transversales	4	4	3	3	3	3	20

**NORMATIVIDAD APLICABLE A LA POLÍTICA RESOLUCION 2003 DEL 2014 .**

1. Cuenta con Convenios docencia servicios	4	4	4	4	4	4	24
2. Procedimientos para la supervisión de personal en entrenamiento	5	5	5	4	4	4	26
3. número máximo de estudiantes que simultáneamente accedieran por programa de formación y por jornada	5	5	4	3	3	3	23
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>23</b>