MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

La Plata (H), **Noviembre 2021**

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. OBJETO

2. ALCANCE

3. MARCO NORMATIVO

4. MARCO REFERENCIAL DE LA EMPRESA

5. VENTAJAS DE LA DOCUMENTACIÓN DEL MANUAL

6. ORGANIZACIÓN, PROCESOS Y MEJORAMIENTO CONTINUO

7. DEFINICIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO

8. PARAMETROS DE EVALUACIÓN

9. CONCEPTOS GENERALES

10. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

11. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.

12. PROCESOS ESTANDARIZADOS.

13. ANEXOS

14. CONTROL DEL DOCUMENT0.

ANEXOS:

- Listado maestro de procesos
- Listado maestro de procedimientos
- Documentación caracterización procesos y procedimientos
- Actos administrativos de adopción.

INTRODUCCION

Todas las empresas organizadas requieren de la armonización de todos los manuales de procesos y procedimientos tanto administrativos como asistenciales, de manera programática en concordancia con los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de calidad, en este caso la ESE SAN SEBASTIÁN de la Plata – Huila, por su naturaleza de entidad pública, ha dado prioridad a las actividades relacionadas con el levantamiento de todos los manuales de procesos y procedimientos con sujeción a la estructuración del mapa de procesos.

Para estos propósitos las organizaciones utilizan formatos como medios para consignar información requerida para el desarrollo de diferentes procesos y debe ser presentada de una manera clara y precisa, y solamente se registran los datos necesarios para facilitar la ejecución de sus diferentes procesos.

La Empresa con el propósito de definir una guía metodológica que oriente a todos los funcionarios y en especial sus unidades operativas, estratégicas y de apoyo, dentro del gran propósito de trabajar sobre la base del mejoramiento continuo y calidad, ha diseñado y estandarizado los formatos para registrar la información de procesos. Por lo tanto, la metodología adjunta se aplicará en la **E.S.E SAN SEBASTIÁN.**

Dentro del proceso de desarrollo e implementación del modelo MECI 1000:2005, la empresa ha definido su mapa de procesos, siendo pertinente el levantamiento de los respetivos manuales de procesos y procedimientos tanto de direccionamiento estratégico, como los misionales, de apoyo, y los correspondientes a la evaluación y seguimiento, del sistema de control interno.

Para la elaboración de este manual de operación de procesos y procedimientos, se trabajo de acuerdo a la metodología y marco conceptual definido por la función

pública MECI 1000:2005, y se conto con el apoyo de todos los funcionarios y dueños de procesos de la entidad, quienes trabajaron en forma activa en su construcción.

Una de las principales funciones del manual, es permitir que todos los procesos y procedimientos y la información relacionada, sean totalmente confiables, con el fin de verificar los parámetros claves de los procedimientos de fondo, tomándolos como guía en cualquier proceso de verificación dando paso a los macroprocesos, procesos y procedimientos.

1. OBJETO

Este instrumento guía tiene como fin presentar los componentes que conforman el formato para la definición de procesos, y sensibilizar respecto a su importancia, su debida documentación y estandarización.

El modelo de operación por procesos persigue como objetivos principales:

- Estandarizar las funciones y formas de proceder de la entidad, para ser más efectivos en la consecución de los objetivos institucionales, de acuerdo con la unificación de los criterios internos y externos que garanticen el control de la entidad.

- Fortalecer los procesos de evaluación del sistema de control interno para generar las herramientas necesarias que permitan apoyar la toma de decisiones, garantizando el mejoramiento continuo, y con ello el cumplimiento de sus objetivos organizacionales y Sociales.

- Incrementar la eficiencia operacional a través de una interrelación de los diferentes agentes, buscando la eliminación de las actividades repetitivas y la integración de las tareas críticas de éxito.

- Motivar la creación de un entorno ético alrededor de la función administrativa de la entidad pública.

- Desarrollar un manual de operación, a través del cual se definan métodos, procedimientos e instrumentos básicos que permitan, el fortalecimiento de la transparencia y la rendición de cuentas de la entidad, y se desarrolle una filosofía gerencial fundamentada en el autocontrol, el apoyo a la administración pública, el uso adecuado y eficiente de los recursos de acuerdo con la administración de riesgos.

2. ALCANCE

Este documento explica en detalle el formato para la definición de procesos y procedimientos, su importancia, la calidad y el mejoramiento continuo, control y gestión de procesos, para:

a) Modernización de la Empresa.

b) Desarrollo del marco estratégico y cultura organizacional de la empresa.

c) Dar una presentación institucional y característica a la estructura y formatos de la institución.

d) Organización del sistema de planeación y procesos de la empresa.

e) Marco legal de procesos de la Institución.

f) Facilitar la identificación mediante la utilización de un código en cada formato.

g) Secuencia gráfica de la elaboración de procesos estratégicos, misionales, de apoyo de evaluación y control.

h) Racionalizar su uso mediante análisis de la información en él contenida.

i) Desarrollar el sistema de indicadores y control de gestión de procesos.

j) Cultura de la documentación de procesos administrativos y asistenciales.

3. MARCO NORMATIVO

Ley 87 de 1993, establece normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado.

Artículo 4 de la ley 87 de 1993, establece que toda entidad bajo la responsabilidad de sus directivos debe implementar los aspectos e instrumentos que deben orientar la aplicación del Control Interno en cada empresa.

Ley 489 de 1998, en su artículo 17, establece para las entidades del estado, las políticas de desarrollo administrativo formuladas por el DAFP, adoptadas por el gobierno nacional. Dictan igualmente normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional y territorial, y se establece que dentro de las políticas de desarrollo administrativo deben ser tenidos en cuenta la racionalización de los procedimientos.

Decreto 2145 de 1999, dictan las normas sobre el sistema nacional de control interno de las entidades y organismos de la administración pública del orden nacional y territorial.

Decreto 1537 de 2001, reglamentario de la Ley 87 de 1993, hace referencia a los elementos técnicos y administrativos que han de fortalecer el sistema de control interno de las entidades y organismos del estado.

Decreto 1599 de 2005 desarrolla las normas generales de la ley 87 de 1993 y adopta el modelo estándar de control interno MECI 1000:2005 para el estado colombiano, determinando las generalidades y la estructura necesaria para su establecimiento, documentación, implementación y mantenimiento. El subsistema de control estratégico – componente de direccionamiento estratégico - estable el desarrollo e implementación del elemento correspondiente al modelo de operación por procesos.

Decreto 1011 de 2006, establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Resolución 3100/2018, establece los elementos necesarios para la habilitación de servicios.

4. MARCO REFERENCIAL DE LA EMPRESA

4.1 RESEÑA HISTORICA

Mediante Acuerdo 025 de 1997, se creó el Instituto Municipal de Salud de La Plata Huila, como una categoría de entidad pública, descentralizada del orden municipal, dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, en desarrollo de la Ley 10 de 1990.

A través del Decreto Número 110 de diciembre 29 de 2004, se modifica la naturaleza jurídica y estructura funcional del Instituto Municipal de Salud, constituyéndose como Unidad Administrativa Especial en Salud.

Con el Decreto Número 112 de diciembre 22 de 2005, se reorganiza la Unidad Administrativa Especial en Salud del municipio de La Plata y se transforma en Empresa Social del estado, afianzando su responsabilidad con la salud de la comunidad del municipio de La Plata enmarcado en los principios de la Ley 100 de 1993.

Al convertirse en EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - ESE. mediante acuerdo No 001 del 03 de enero de 2006, ésta cuenta con autonomía administrativa; personería jurídica y patrimonio y rentas propias, que se destinan de modo exclusivo al cumplimiento de su objetivo que es el de producir y prestar servicios de salud eficientes y efectivos, que satisfacen de manera óptima las necesidades y expectativas de la población PLATEÑA asegurada y no asegurada, en relación con la promoción, fomento, tratamiento y rehabilitación de la salud, garantizada mediante un manejo gerencial adecuado, lo cual conlleva a garantizar la sostenibilidad de la empresa en el tiempo.

4.2 NATURALEZA Y OBJETO SOCIAL

4.2.1 Naturaleza. La ESE SAN SEBASTIÁN es una persona jurídica, de derecho público, sin ánimo del lucro, con personería jurídica y autonomía presupuestal, contractual y administrativa especializada en servicios de salud de primer nivel de complejidad.

4.2.2 Objeto Social. La ESE SAN SEBASTIÁN como empresa social del estado es de carácter municipal, de categoría especial de entidad pública, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, adscrita a la Secretaria Municipal de salud, cuyo objeto es la prestación de los servicios de salud a cargo del estado como parte del servicio público de la seguridad social, en los términos del artículo 194, 195, y 197 de la ley 100 de1993.

4.3 POLITICA CORPORATIVA

4.3.1 Misión

Somos una institución prestadora de servicios de salud de baja complejidad que promueve la salud, previene la enfermedad, con un equipo humano calificado y comprometido con la calidad, seguridad e innovación, enfocada en la atención humanizada y segura al paciente familia y comunidad".

4.3.2 Visión

"Para el 2024 seremos una institución de baja complejidad reconocida en el Departamento del Huila, por la integralidad en la prestación de sus servicios, innovación permanente y atención segura a los pacientes, familia y comunidad; garantizando su sostenibilidad financiera y rentabilidad social.

4.4 PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES.

Código de integridad.

Honestidad: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

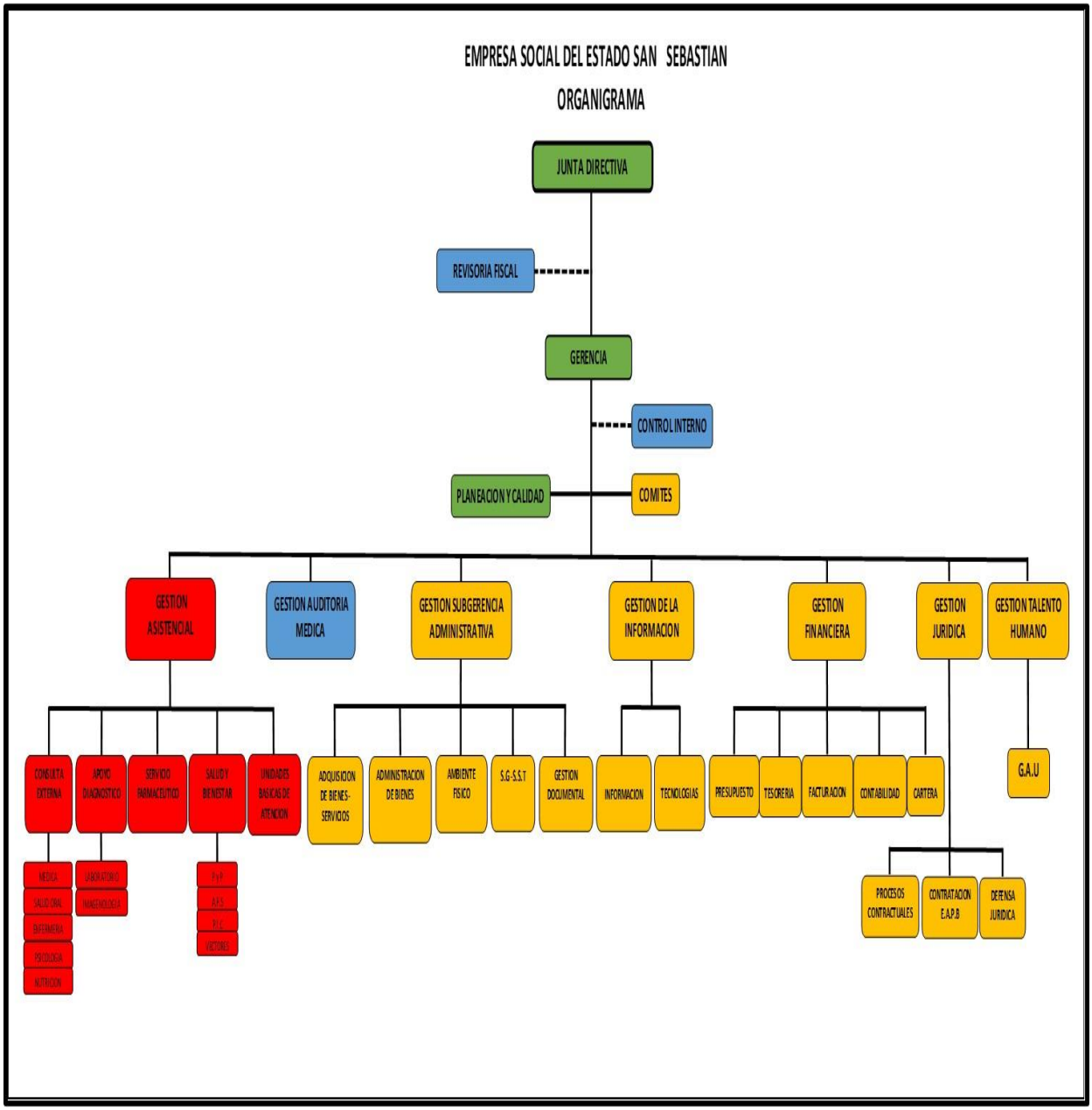
Respeto: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Compromiso: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

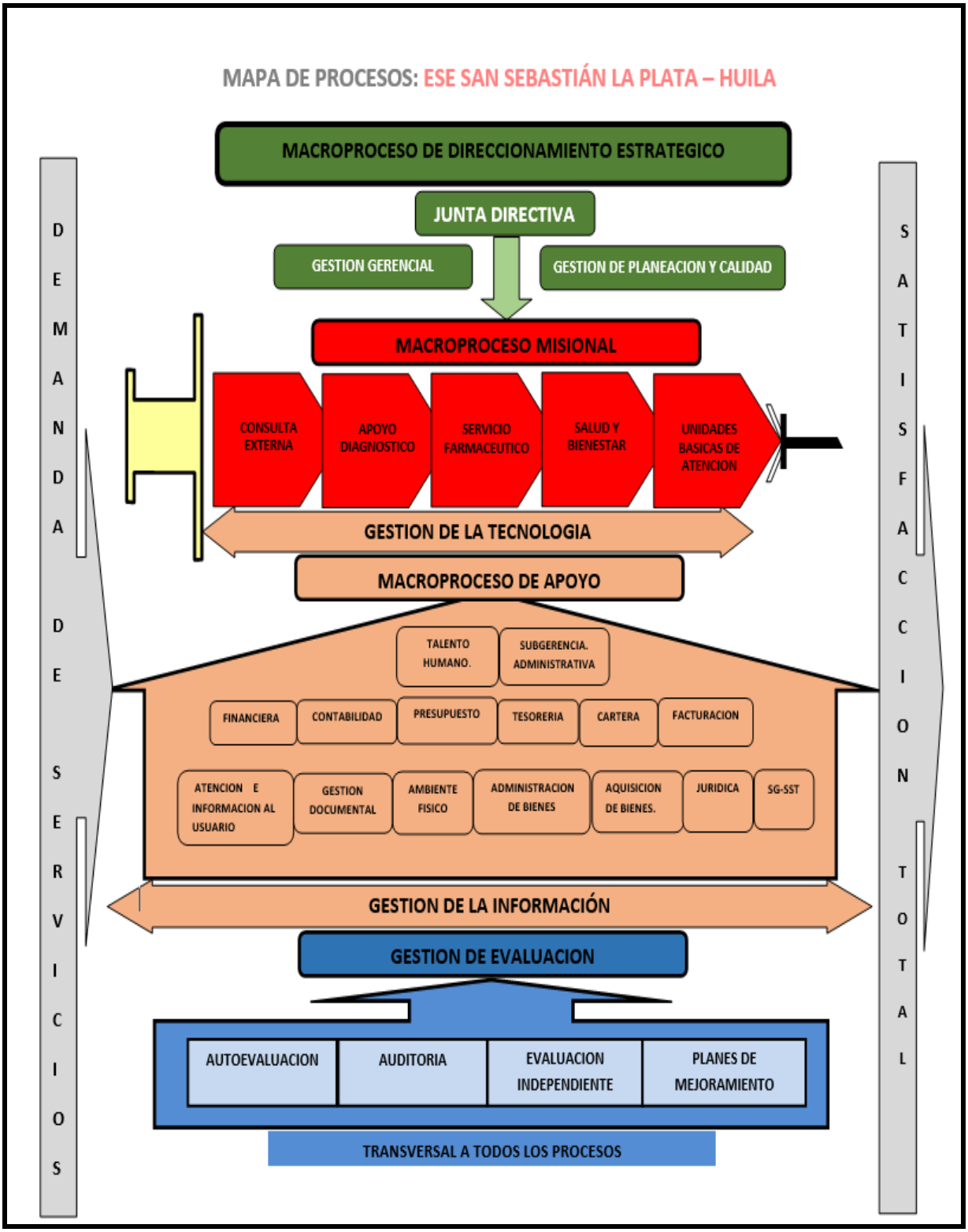
Diligencia: Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

Justicia: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación".

4.4.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



4.4.3. MAPA DE PROCESOS.


MAPA DE PROCESOS: ESE SAN SEBASTIÁN LA PLATA – HUILA
MACROPROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
JUNTA DIRECTIVA
GESTION GERENCIAL
GESTION DE PLANEACION Y CALIDAD
MACROPROCESO MISIONAL
CONSULTA EXTERNA
APOYO DIAGNOSTICO
SERVICIO FARMACEUTICO
SALUD Y BIENESTAR
UNIDADES BASICAS DE ATENCION
GESTION DE LA TECNOLOGIA
MACROPROCESO DE APOYO
TALENTO HUMANO.
SUBGERENCIA. ADMINISTRATIVA
FINANCIERA
CONTABILIDAD
PRESUPUESTO
TESORERIA
CARTERA
FACTURACION
ATENCION E INFORMACION AL USUARIO
GESTION DOCUMENTAL
AMBIENTE FISICO
ADMINISTRACION DE BIENES
AQUISICION DE BIENES.
JURIDICA
SG-SST
GESTION DE LA INFORMACIÓN
GESTION DE EVALUACION
AUTOEVALUACION
AUDITORIA
EVALUACION INDEPENDIENTE
PLANES DE MEJORAMIENTO
TRANSVERSAL A TODOS LOS PROCESOS
DEMANDA DE SERVICIOS
SATISFACCION TOTAL

5. VENTAJAS DE LA DOCUMENTACIÓN DEL MANUAL

5.- VENTAJAS DE LA DOCUMENTACIÓN ADECUADA DE LOS PROCESOS:

- ✓ Establecimiento formal de los métodos y técnicas de trabajo que deben seguirse para la ejecución de las actividades.
- ✓ Precisión de responsabilidades para la ejecución, control y evaluación de las actividades, con un esquema integral del proceso.
- ✓ Estandarización de los procesos que así lo ameriten, uniformes en su diseño y ejecución a nivel de la ESE.
- ✓ Ahorro en tiempo y esfuerzo en repeticiones de instrucciones.
- ✓ Como documento, la orientación e inducción al personal que ingrese a la Empresa.
- ✓ Facilidad en la implementación del sistema de control interno y la medición de la gestión.
- ✓ Un primer paso, para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad y todo lo que ello implica.

6. ORGANIZACIÓN, PROCESOS Y MEJORAMIENTO CONTINUO

La gestión de procesos, corresponde a una política de MEJORAMIENTO CONTINUO de la empresa para avanzar en su desarrollo organizacional, el control de costos, una gerencia con valores y la eficacia, que cada uno de sus funcionarios debe tener presente como norma administrativa.

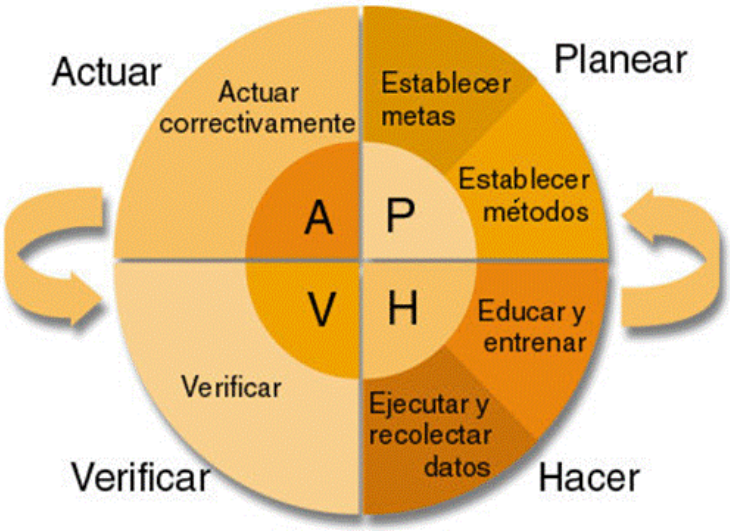


FIGURA 1. Ciclo PHVA

En este entorno la organización debe planear, hacer, verificar y actuar sobre sus procesos (Ciclo PHVA, Figura 1) con el fin de mejorar continuamente, aprender y aplicar lo aprendido, cumplir con las necesidades de los clientes, ser cada día más eficaces y eficientes, y ser viables en el transcurso del tiempo. HAMMER sostiene que para triunfar hoy, las empresas deben orientarse a los procesos; un desafío que exige romper con las reglas del pasado: las jerarquías rígidas, las visiones restringidas, las tareas individuales. Se plantea un nuevo paradigma para las empresas y es el poner el centro de atención en los procesos.

Como se observa en la Figura 2, toda organización (sistema) está inmersa en un entorno (meta-sistema). En este esquema, se observa cómo cada organización (sistema) posee subsistemas y macro-procesos que conforman la cadena de valor de la empresa. Estos macro-procesos están compuestos por procesos, y así sucesivamente hasta llegar a los procedimientos. En las organizaciones tradicionales, por lo general éstos se ignoran por completo. Por lo tanto, una organización moderna orientada a los procesos, se ocupa de diseñarlos, medirlos con precisión, controlarlos y velar para que todos los entiendan.

Considerando la organización como un sistema compuesto de una serie de procesos, se encuentra cómo el ciclo PHVA de mejora continua funciona sobre los procesos que constituyen la Empresa (Figura 3).

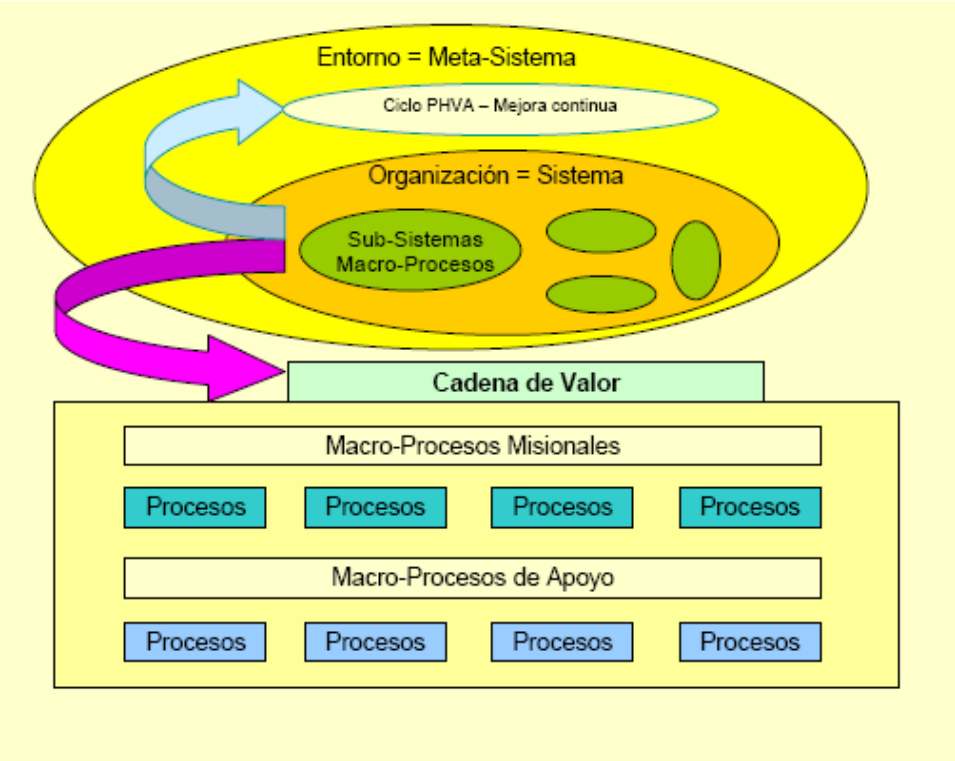


FIGURA 2. Sistemas y Procesos

La Empresa se encuentra en un proceso de mejora y la definición de un modelo de gerencia con desarrollo de herramientas y técnicas administrativas que le permita afrontar un entorno cambiante y corregir factores estructurales de administración y servicios; por lo tanto busca fortalecerse incluyendo la calidad de su organización, productos y servicios.

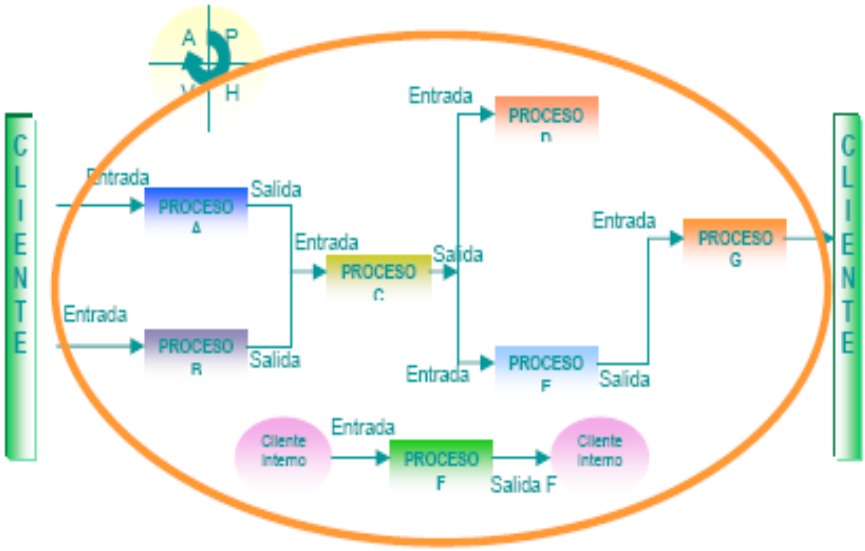


FIGURA 3. Red de procesos

La Figura 4 presenta una cadena de valor típica de cualquier empresa, generando valor para el cliente:

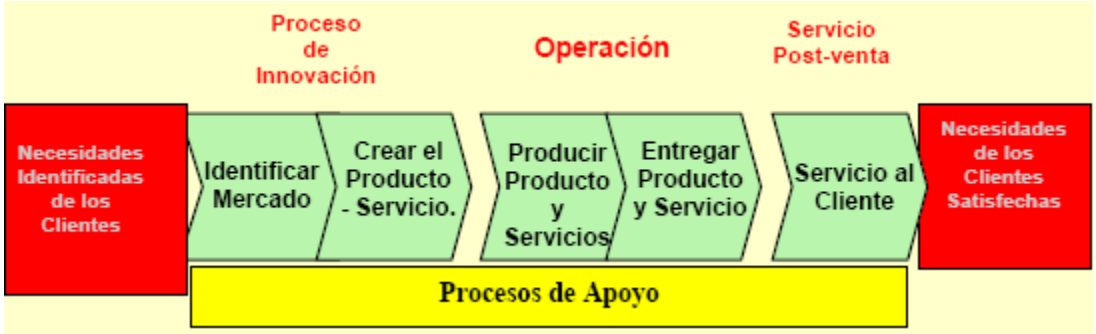


FIGURA 4. Cadena de Valor

Se hace énfasis en el mejoramiento continuo de la E.S.E sobre los macro-procesos de la cadena de valor para alcanzar las metas organizacionales y desarrollar la capacidad de gestión en cada Unidad Operativa, logística y administrativa dentro de una nueva dimensión de Empresa Social del Estado, que le facilite cumplir con su misión y propósitos de viabilidad y sostenibilidad.

7. DEFINICIÓN DE PROCESO Y PROCEDIMIENTO

En la planificación del sistema de gestión de la empresa, el concepto de gestión por procesos (process approach), establece como principio la generación y agregación de valor, de manera que la acción se soporte con análisis, revisión de experiencias, aplicación de directrices y herramientas de la Organización y cuyos resultados den respuesta a las necesidades de la empresa.

Dado que en este momento se ha comprendido la importancia de los procesos en la empresa, se puede entrar a definir qué es un proceso y un procedimiento, como se muestra en la Tabla 1. Y la Tabla 2 donde se presentan algunas de las diferencias entre los procesos y los procedimientos.

TABLA 1

DEFINICIONES	
Procesos	*Procedimientos*
Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas.	Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso

TABLA 2

PROCESOS "VERSUS" PROCEDIMIENTOS	
Procedimientos	*Procesos*
Definición de pasos para ejecutar una tarea	Transforman las entradas en salidas mediante la utilización de recursos
Existen y son estáticos	Se comportan, son dinámicos
Impulsados por la finalización de la tarea	Impulsados por la consecución de un resultado
Se implementan	Se operan y se gestionan
Se encuentran en el cumplimiento de las normas	Se centran en la satisfacción de los clientes y otras partes interesadas

Los procedimientos garantizan el cumplimiento de los principios de economía, al direccionar la adquisición de los insumos con las especificaciones establecidas y al mantener las políticas de austeridad del estado; de eficiencia, al definir las acciones requeridas para la operación optima de cada proceso; de eficacia, al lograr los resultados en los términos previstos por la entidad y facilitar la medición de su impacto en los grupos de interés, de celeridad, al optimizar la utilización de los recursos en los procesos y propender porque estos se lleven a cabo de manera ágil y oportuna; de preservación del medio ambiente, al utilizar los recursos y generar las transformaciones que cuiden de él.

Los procedimientos autorregulan la operación de la entidad pública, al definir la manera como se coordinan las acciones de operación para la obtención de los resultados y/o productos necesarios a los grupos de interés, lo cual facilita la autogestión, brinda la confianza y responsabilidad necesaria para que cada funcionario sustente su hacer mediante el autocontrol.

Los niveles ejecutivos de la entidad pública son responsables del diseño de los procedimientos. Para ello cuentan con el apoyo de cada uno de los servidores involucrado en su operación, bajo la coordinación y supervisión de los niveles de dirección. De conformidad con lo anterior, el responsable de cada proceso juega un papel protagónico, en el diseño de los procesos, dado su nivel de autoridad y responsabilidad directa sobre él.

La utilidad del manual de procesos y procedimientos en su conjunto, permiten a la entidad y sus funcionarios:

1. Conocer el funcionamiento interno con lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.

2. Auxiliarse en la inducción del puesto y al adiestramiento facilitando la capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto y/o proceso.
3. Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema (Auditoria sistémica).
4. Interviene en la consulta de todo el personal.
5. Proporciona ayudas para el emprendimiento en tareas como; la simplificación de trabajo como; análisis de tiempos, delegación de autoridad, eliminación de pasos, etc.
6. Establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.
7. Uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria (Paradigmas).
8. Determina de forma sencilla las responsabilidades por fallas hechas bajo paradigmas.
9. Facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y estudio de desempeño.
10. Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
11. Ayuda a la coordinación de actividades y evita duplicidades, regulando a su vez la carga laboral.
12. Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

8. PARAMETROS DE EVALUACIÓN

La interrelación de todos los macroprocesos permiten establecer la estructura general del modelo de operación de la entidad, el cual debe contener todos los macroprocesos definidos, y los procesos identificados, las actividades que los conforman, y las tareas necesarias a ejecutar dichas actividades. Igualmente el modelo debe contener las relaciones que se dan entre los diferentes procesos,

actividades y tareas organizacionales que garanticen la coordinación de actividades necesarias para generar los resultados, bienes y servicios que son propios de la función de toda entidad pública.

En tal sentido se establecen las secuencias de las tareas generadoras de valor, que permite obtener los productos requeridos para cumplir con el objeto de un proceso. Su definición evita la duplicidad de funciones, simplifica los trámites, agiliza el tiempo de respuesta de la entidad, y garantiza la adecuada utilización de los recursos y capacidades, incorporándose apropiadamente parámetros estandarizados para su seguimiento y evaluación en:

- Definición en la normativa que auto regula el sistema de control interno de los procedimientos, instructivos e instrumentos que garantizan su diseño, implementación, mantenimiento y evaluación.
- Congruencia entre las actividades y tareas con los objetivos de cada uno de los procesos para los cuales se diseñan.
- Consistencia de los productos esperados en cada proceso con la función constitucional, las competencias legales y los planes y programas de la entidad.
- Requisitos de los insumos requeridos para desarrollar las actividades y tareas, en procura de la obtención de los productos necesarios para el logro de los propósitos institucionales.
- Validación de la información utilizada en cada proceso, actividad y tarea con los objetivos que este persigue.
- Coherencia en la definición de los perfiles de los cargos, con relación a las actividades y tareas definidas para dar cumplimiento a los objetivos de la entidad.
- Grado de detalle de las acciones y flujo gramas que describen la manera de llevar a cabo las tareas y actividades en el cumplimiento de los objetivos de los procesos.

- Conocimiento de que los servidores públicos tienen de los procesos, actividades, tareas, y responsabilidades a su cargo.
- Conocimiento y valoración de la importancia de tener un manual de procesos y procedimientos motivando a todo el personal para que lo utilice adecuadamente.

9. CONCEPTOS GENERALES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: Los Manuales de Procedimientos son medios escritos valiosos para la comunicación, y sirven para registrar y transmitir la información, respecto al funcionamiento de una organización; es decir, es un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, la información y/o las instrucciones de ejecución operativo-administrativa de la organización.

Además, el manual de procedimientos permite el establecimiento de un marco de actuación que fija límites (políticas) a través de una red de procesos y posibilita por medio de la descripción de procedimientos, dar soporte a la operación en pos de un mejor servicio, generando una abstracción del modelo real que entregará información que permitirá saber: "***qué"*** es lo que cada ente está facultado y debe realizar; "***cómo"*** se concreta una función o proceso con actividades y pasos; "***quién"*** es responsable del desarrollo de las actividades; "***dónde"*** están los puntos claves de control de cada procedimiento. Para así facilitar su supervisión, control, evaluación y mejora.

PROCESO: Conjunto de actividades que interactúan y se relacionan a través de recursos, transformando entradas en salidas generando un resultado (producto) que satisface una o varias necesidades.

RECURSO: Factor o insumo importado por el proceso que hace posible su ejecución.

CARACTERÍSTICAS DE UN PROCESO: Transforma las entradas en salidas mediante recursos que van agregando valor en su desarrollo, cumple una función y es dinámico en el tiempo.

Su finalidad o consecución está determinada por su resultado. Los procesos contienen un componente social que le conlleva a interactuar con otros procesos, el cual es análogo al comportamiento del ser humano. Los procesos deben su accionar a satisfacer necesidades de los distintos clientes (internos y externos).

PROCEDIMIENTO: Es la aplicación secuenciada de tareas con sus respetivas relaciones y que es especifica en su ejecución (estática) el cual debe contar con un nivel de detalle que permita analizar sus posibles mejoras.

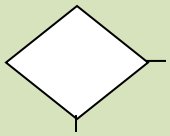
CARACTERÍSTICAS DE UN PROCEDIMIENTO: Está definido en pasos secuenciales a los cuales se le denomina tarea o actividad. Las secuencia de las tareas esta normada y alineada a la estructura de la organización. Su característica principal es el nivel de detalle que entrega de las acciones que se llevan a cabo.

"La transformación de entradas en salidas la llamamos proceso y la forma en que puede ser explicada su finalidad mediante su accionar, es lo que denominamos procedimiento"

TAREA: Es una actividad definida, que es cumplida por individuos. Las tareas son acciones específicas que contribuyen al cumplimiento de la misión de los requerimientos. Una tarea debe ser específica, decisiva y responder al **QUE**, como acción adicionadora de valor al producto que recibe como input y entrega como output.

DIAGRAMAS DE FLUJO: Son la representación gráfica de las etapas de un proceso, obteniéndose una descripción detallada de cómo funciona el mismo, es útil en la investigación de oportunidades para la mejora continua de lo que se está haciendo,

permitiendo establecer de forma clara los puntos sensibles del desarrollo del proceso, además su simbología simple permite establecer un estándar fácil de interpretar. Dichos diagramas serán utilizados como herramientas de apoyo al entendimiento del procedimiento en su totalidad ya que el mismo establece el tipo de relaciones entre componentes de la organización y los flujos de información generados producto de la interacción de los mismos. La simbología a utilizar será la siguiente:

SIMBOLO	ACTIVIDAD
	Inicio – Fin: Es un rectángulo redondeado con las palabras inicio ó fin dentro del símbolo. Indica cuando comienza o termina un proceso.
	Actividad: Es un rectángulo dentro del cual se describe brevemente la actividad o proceso que indica.
	Documento: Documento objeto de análisis.
	**Decisión:** Corresponde a un rombo con una pregunta dentro. A partir de este, el proceso de ramifica de acuerdo a las respuestas posibles (generalmente son si ó no). Cada camino se señala de acuerdo con la respuesta.
	Líneas de flujo o fluido de dirección: Son fechas que conectan pasos del proceso. La punta de la fecha indica la dirección del flujo del proceso.
	Conector: Se utiliza para indicar el fin ó el principio de una página que conecta con otra. El número de la página que precede o procede se coloca dentro del círculo.

10. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

San Sebastián			**E.S.E. SAN SEBASTIÁN**			CÓDIGO		
			LA PLATA – HUILA			VERSIÓN		
			NIT: 813.002.872 - 4			F. APROBACIÓN		
			CARACTERIZACION PROCESO			PÁGINA		
MACROPROCESO								
PROCESO								
MARCO LEGAL								
RESPONSABLE								
OBJETIVO:				**Caracterización**		**Código**		
						Versión		**Fecha**
Proveedores	**Entradas**		**Actividades ciclo PHVA**	**A**	**P**		**Salidas**	**Clientes**
				V	**H**			

El formato estandarizado para la caracterización de todo proceso de la empresa presenta la siguiente estructura:

- **<u>Encabezado</u>,** que corresponde al definido para todo instrumentos desarrollado por la empresa en su proceso de implementación del modelo MECI 1000:2005. Consta en la parte superior izquierda con un recuadro donde se visualiza el logo de la ESE. Cuatro secciones centrales donde se describe en nombre de la entidad, el municipio al que pertenece, número de identificación tributaria de la empresa, y nombre del formato "CARACTERIZACIÓN PROCESO". En la parte derecha se especifica el código asignado al formato "FO-01", su versión, la fecha de su adopción ó aprobación, y número de página utilizada.
- **<u>Cuerpo del formato</u>**, compuesto por los siguientes recuadros:

Macroproceso: Identifica por cada proceso a que macroproceso pertenece, y de esta manera se le asigna a esta línea el color **VERDE** tratándose del macroproceso de direccionamiento estratégico, **ROJO** para el macroproceso misional, **NARANJA**

para los macroprocesos de apoyo, y color **AZUL** para los de evaluación y planes de mejoramiento.

Proceso:

Describe el nombre del proceso a documentar.

Marco legal:

Normatividad que soporta la razón de ser del proceso identificado.

Objetivo:

Describe la finalidad o razón de ser del proceso.

Código:

El asignado directamente al proceso documentado como tal, con sujeción a las tres letras que identifican el proceso según el mapa de procesos de la entidad, acompañado de la letra "C" que significa caracterización, y seguido de dos dígitos que comienzan desde el 01 hasta el número "n" de procedimiento levantados por cada proceso en particular.

Versión y fecha:

Acordes realización, ajuste o actualización que se vaya sucediendo en el tiempo.

Proveedores:

Corresponden a los insumos requeridos y básicos para iniciar el proceso.

Entradas:

Son los ingresos del sistema u operación de las labores que pueden estar representadas en recursos materiales, humanos, o simplemente información a procesar.

Actividades ciclo PHVA:

Corresponde al detalle de cada una las labores o acciones ejecutadas para llevar a cabo todo el proceso, registros que se por el color adjudicado a cada fase del ciclo de la administración, así: Azul, para las tareas de planeación; verde, para el hacer; amarillo en el verificar; y café para el actuar en las actividades de ajuste y mejora.

Salidas:

Resultados que se obtiene de procesar las entradas y pueden adoptar la forma productos, servicios o información.

Clientes:

Usuarios y/o beneficiarios de los resultados finales del proceso.

11. CARACTERIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

	E.S.E. SAN SEBASTIÁN	CÓDIGO	
San Sebastián	LA PLATA – HUILA	VERSIÓN	
	NIT: 813.002.872 - 4	F. APROBACIÓN	
	CARACTERIZACION PROCEDIMIENTO	PÁGINA	

PROCEDIMIENTO			
CÓDIGO		**VERSIÓN**	**FECHA**
OBJETIVO			
ALCANCE			
MARCO LEGAL			
RESPONSABLE			
CONDICIONES GENERALES			

DESARROLLO

Flujo grama	ACTIVIDAD						
	Entrada	A V	P H	Descripción	Responsable	Salidas	Puntos de Control

PROVEEDOR	CLIENTES

DEFINICIONES

REGISTROS GENERADOS					
Código y nombre del registro	Responsable	Conservación	Sitio de conservación	Tiempo	Acción posterior

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS		
Riesgo	**Punto de Control**	**Responsable**

INDIC ADORES DE GESTIÓN		
Nombre del Indicador	**Tipo**	**Formula**

NATURALEZA DE LOS CAMBIOS		
Versión	**Fecha**	**Naturaleza**

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE:	**NOMBRE:**	**NOMBRE:**
CARGO:	**CARGO:**	**CARGO:**
FIRMA:	**FIRMA:**	**FIRMA:**

El formato estandarizado para la caracterización de todos los procedimientos de la empresa presenta la siguiente estructura:

Encabezado. Que corresponde al definido para todo instrumento desarrollado por la empresa en su proceso de implementación del modelo MECI 1000:2005. Consta en la parte superior izquierda con un recuadro donde se visualiza el logo de la ESE. Cuatro secciones centrales donde se describe en nombre de la entidad, el municipio al que pertenece, número de identificación tributaria de la empresa, y nombre del formato “CARACTERIZACIÓN PROCEDIMIENTO”. En la parte derecha se especifica el código asignado al formato “FO-02”, su versión, la fecha de su adopción ó aprobación, y número de páginas utilizadas.

Cuerpo del formato, compuesto por los siguientes recuadros:

Sección referente el procedimiento:

Corresponde a la primera sección de recuadros, donde se establece el nombre del procedimiento a documentar, registrándose la siguiente información: código del procedimiento, versión emitida, fecha adopción, objetivo, alcance, marco legal, responsable y las condiciones generales que se establezcan según su naturaleza.

Sección de desarrollo:

Documenta detalladamente cada una de las actividades que deben ejecutarse de una manera lógica y secuencial. En estos recuadros se especifican sus entradas y descripciones en armonía con el ciclo PHVA, estableciéndose igualmente sus salidas, responsables y puntos de control.

Por cada una de las actividades se grafica su respectivo flujo grama, en concordancia con la simbología adoptada.

Sección proveedores y clientes:

Se establecen y listan los correspondientes insumos requeridos y básicos para iniciar el procedimiento, lo mismo que sus usuarios y/o beneficiarios de los resultados finales del procedimiento en particular.

Sección para definiciones:

Se registran los términos y el glosario técnico esbozado en cada procedimiento, para un mayor conocimiento y afianzamiento pedagógico del instrumento, para el común del recurso humano y los ejecutores de los manuales de procesos y procedimientos.

Sección sobre registros generados:

Se compendia cada uno de los registros que se van generando acorde a las políticas definidas en cuanto a su disposición, control y conservación, detallándose el nombre del registro y su código, responsable, manera de conservarlo, ubicación, tiempo y disposición final.

Sección alusiva a la identificación de riesgos:

Permite a los dueños de procesos frente a los riesgos operacionales, identificar, analizar, valorizar y determinación las políticas para su prevención y administración de su posible ocurrencia, que afecte la ejecución en términos normales, de cada uno

de los procedimientos, en armonía al manual de administración del riesgo operacional adoptado por la ESE.

Identificado cada riesgo operativo, se establecen con sujeción a lo anterior sus puntos de control y se designa sus responsables.

Sección sobre indicadores de gestión:

Corresponde a las mediciones que permiten observar y conocer la situación y las tendencias de cambio generados en todos los procesos y procedimientos de la entidad, en relación con el logro de los objetivos planteados.

El levantamiento de esta información (nombre, tipo y formula) debe ser consistente con el manejo de la ficha técnica adoptada y estandarizada por la entidad por cada indicador de gestión, información a reportar cada dueño de proceso a la administración, de forma periódica, sobre la evolución de sus indicadores, de manera consistente con el manual de indicadores de gestión adoptado por la entidad.

Sección de control a cambios:

Sirve para establecer el record de cambios y actualizaciones de la caracterización del procedimiento, registrándose cronológicamente sus diferentes versiones, fecha de cambios originados y su naturaleza.

Sección de control de aprobación y adopción:

Corresponde a la última sección del formato de caracterización de los procedimientos, y está relacionado con el control documental alusivo a su elaboración, revisión y aprobación, detallándose por cada ítem el nombre del funcionario, cargo y firma.

La documentación de las actividades de la entidad, cuentan con un esquema de organización por procesos, en concordancia con el mapa de procesos determinado por la institución.

La ESE SAN SEBASTIÁN, adoptó el Mapa de Procesos, esquema que integra los correspondientes macroprocesos y procesos de la entidad y su interacción dentro del Sistema de Gestión de Calidad en el que se viene trabajando, de conformidad con los requisitos de la norma NTCGP 1000:2004, y el decreto 1011 de 2006.

El manual de procesos y procedimientos están disponibles para su consulta permanente en cada proceso y en el sistema virtual de información pública, implementado por la entidad. Los procesos se agrupan en cuatro grupos, de la siguiente manera:

1. **PROCESOS PARAMETRIZADOS.**

MACROPROCESOS DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Las empresas sociales del estado, como las demás organizaciones, son los agentes económicos que transforman los factores de producción en bienes y servicios. Se generan procesos de producción, propios del sector.

Para que las organizaciones de salud transiten hacia una mayor productividad, es necesario entender e integrar a todos los elementos que en su quehacer cotidiano se utilizan para lograr ""ser mejor"" y ""hacer mejor"", lo que genera ventajas competitivas para así lograr posicionamiento en el sector y el entorno de su competencia.

Procesos constitutivos.

Junta Directiva.

Proceso principal del direccionamiento estratégico que tiene dentro de sus funciones, mantener la unidad de objetivos e intereses de la organización en torno a la Misión y Objetivos institucionales; identificar las necesidades esenciales y las expectativas de los usuarios, determinar los mercados a atender, definir la estrategia del servicio,

asignar recursos, adoptar y adaptar normas de eficiencia y calidad controlando su aplicación en la gestión institucional, sin perjuicio de las demás funciones que exija el normal desenvolvimiento de la entidad.

Gestión Gerencial.

Proceso y procedimiento responsables de realizar funciones de dirección, administración, formulación y adopción de políticas, planes, programas y proyectos que permitan cumplir con las metas y objetivos definidos para el cumplimiento de la misión institucional.

Planeación y calidad.

El proceso de planeación en las Empresas Sociales del Estado, se concibe desde la elaboración, aprobación, ejecución, seguimiento y evaluación de los Plan de Desarrollo Institucional, los Plan de Gestión Gerencial y Planes Operativos anuales que son elaborados y presentados por los Gerentes y Planeación de las ESE y aprobados por la Junta Directiva de la respectiva ESE.

El proceso de calidad involucra todos los elementos contenidos dentro del Sistema obligatorio de Garantía de la calidad de Salud. (SOGCS)

Comités.

Constituidos siguiendo lineamientos normativos y de desarrollo institucional, apoyan los procesos institucionales para el logro de los objetivos definidos.

MACROPROCESO MISIONAL

El componente misional o de servicios de salud, se organiza igualmente con enfoque de procesos alrededor del portafolio de servicios que se oferta, resultante del análisis permanente de las necesidades del medio, expresadas por las diferentes entidades que solicitan la prestación de servicios, el proceso misional tiene un líder el cual articula con los equipos primarios de cada proceso en función del mejoramiento.

La composición funcional de este macro procesó, incluye 5 procesos interrelacionados que garantizan la prestación de los servicios ofertados, la relación funcional se plantea conforme al siguiente detalle.

Consulta Externa. Proceso que relaciona todas las actividades a desarrollar en el cumplimiento de la misión institucional y que incluye: Consulta externa medicina, salud oral y enfermería, Psicología y nutrición.

Apoyo Diagnostico. Proceso encargado de la generación de todas las ayudas diagnósticas solicitadas por los profesionales de la institución como apoyo a las actividades de diagnóstico, prevención, tratamiento, control y vigilancia de enfermedades, de manera oportuna, eficiente y confiable. Laboratorio Clínico de mediana complejidad - Ultrasonido (Ecografía Obstétrica) - Laboratorio de Citologías. (Toma y lectura de citologías cervicouterinas). Toma e interpretación Radiografías Peri apicales en Odontología - Rayos X.

Servicio Farmacéutico. Proceso de atención en salud responsable de las actividades, procedimientos e intervenciones de carácter técnico, científico y administrativo, relacionados con los medicamentos, utilizados en la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad y ajustado a los requerimientos dentro de las competencias como prestador primario.

Salud y Bienestar. El acceso a la salud y el bienestar es un derecho humano, y es la razón que ofrece una nueva oportunidad de garantizar que todas las personas puedan acceder a los más altos niveles de salud y asistencia sanitaria. Este proceso contiene acciones y actividades relacionadas con la Promoción y Prevención, Atención Primaria en Salud, Plan de intervenciones Colectivas y el componente de vectores, todos interrelacionados ejecución de actividades individuales y colectivas que garanticen o mejoren las condiciones de salud de las personas y comunidad.

Unidades Básicas de Atención. Proceso que involucra la prestación de servicios en las diferentes UBAs, de la Empresa, en especial los servicios prestados en la UBA, del Centro poblado de Belén y Santa Leticia, que tiene como objetivo, atender eficaz y oportunamente todo paciente con sintomatología que amerite una valoración urgente que de no hacerlo pudiera poner en riesgo la integridad y/o la vida de este. Prestar el servicio de atención de partos con los mejores estándares de calidad a todas las

gestantes con embarazo a término que no presente alto riesgo obstétrico con el fin de preservar la vida de la materna y la del neonato.

La UBA de las Américas que presta servicios de consulta externa y odontología y atención especial a la materna.

UBA, Imágenes diagnósticas Rayos X, Avenida libertadores.

UBA, Camilo Torres.

UBA, principal.

GESTION AUDITORIA MÉDICA.

Es la función institucional responsable de la verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos en la normatividad vigente y de los compromisos adquiridos en los acuerdos o convenios con las diferentes aseguradoras, la cual se encuentra fundamentada técnicamente en la prestación de servicios de salud bajo los conceptos de medicina basada en la evidencia, de tal forma que su actuar permita instaurar planes de mejoramiento que orienten la relación asegurador-prestador-paciente hacia la Calidad y Seguridad Clínica.

La actividad diaria de la auditoría debe permitir la detección en forma oportuna de las inconsistencias en el proceso de atención en salud, por lo que el efecto de sus acciones beneficia a los diferentes actores del sistema al velar porque el actuar institucional se oriente a garantizar el mejoramiento en la calidad de vida del paciente, la transparencia en la relación con el asegurador y el cumplimiento de la Misión institucional de ofrecer un servicio integral, seguro, humanizado y diferenciado.

MACROPROCESO DE APOYO

COMPONENTE ADMINISTRATIVO. El componente administrativo o de apoyo logístico, se organiza igualmente con enfoque de procesos en procura de garantizar el flujo de insumos y servicios que requiera la empresa en el cumplimiento de su razón de ser, su direccionamiento obedece a la dinámica funcional del proceso y a las

responsabilidades del mismo, en cabeza del Subgerente y compuesto por 5 procesos definidos así:

Adquisición de bienes y servicios. Proceso que relaciona las actividades administrativas relacionadas con la contratación de bienes y servicios necesarios en la prestación de los servicios y la función administrativa.

Administración de bienes y servicios. Proceso encargado del ingreso administración y custodia de los activos fijos de la empresa.

Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Proceso encargado de todo lo relacionado con el desarrollo de las acciones que garanticen el mantenimiento de la salud de los trabajadores.

Ambiente Físico. Iincluye las decisiones y procesos que deben ser tenidos en cuenta en la organización para que la funcionalidad de la estructura colabore con el adecuado funcionamiento de los procesos asistenciales.

Gestión Documental. La gestión documental es el conjunto de normas proceso y procedimientos que se aplican para gestionar los documentos de todo tipo que se generan y reciben en la organización. Política encaminada al desarrollo sistemático de la gestión documental y administración de archivos en cuanto a la planificación, procesamiento, manejo y organización de los documentos desde su origen hasta su destino final, independientemente del soporte en que se encuentren y que han sido producidos y recibidos por la entidad en desarrollo de sus funciones y procesos para facilitar su uso, disponibilidad, utilización y preservación.

GESTION DE LA INFORMACION.

Proceso transversal que se encarga del control del ciclo de vida de la información que se genera en la institución, los elementos, equipos y demás dispositivos técnicos que garantizan que esta cumpla con sus objetivos y rinda la información pertinente a los entes de control que lo soliciten.

Procesos constitutivos.

Información. Hace referencia al ciclo de vida de la información, los flujos de la misma y responsabilidades en los generadores.

Tecnologías. Proceso responsable de la planeación estratégica de las tecnologías de la información necesarias para el logro de los objetivos institucionales.

GESTION FINANCIERA.

Proceso encargado del direccionamiento estratégico en la administración de los recursos de la empresa, que permita asegurar la suficiencia en el cubrimiento de los gastos en que se incurre en la prestación de los servicios y su funcionalidad general.

Procesos constitutivos.

Presupuesto. Es la herramienta administrativa que permite saber cuáles son los ingresos y gastos en un tiempo determinado, conocer el comportamiento para el cumplimiento de las metas planteadas y tomar las medidas necesarias para que su ejecución este ajustada normativamente y se cumpla el objetivo del proceso.

Tesorería. Proceso y procedimientos y acciones destinadas a la administración y gestión del dinero en la organización.

Facturación. Proceso y procedimientos y actividades que permiten identificar, registrar, clasificar, liquidar y cuantificar la prestación de los servicios de salud en la atención a un usuario con base al manual de procedimientos.

Contabilidad. Proceso y procedimientos encargados de la verificación y análisis de la información financiera.

Cartera. Es el proceso sistemático de evaluación, seguimiento y control de las cuentas por cobrar con el fin de lograr que los pagos se realicen de manera oportuna y efectiva.

GESTION JURIDICA. La gestión jurídica se concibe como el conjunto de acciones, políticas y medidas encaminadas a la eficaz y eficiente defensa de los intereses patrimoniales y judiciales de la empresa. Una de las políticas más importantes de la gestión jurídica, es la prevención del daño antijurídico, que se refiere a las gestiones encaminadas a evitar que por las mismas causas generadoras de responsabilidad se produzcan, en el futuro, nuevas obligaciones patrimoniales a cargo de la institución.

Procesos constitutivos.

Proceso contractual. El proceso contractual inicia y culmina con los acuerdos contractuales, gestiona la provisión de obras, bienes y servicios y verifica el cumplimiento de las obligaciones pactadas. El requerimiento debe estar ajustado a los principios y normas generales que rigen la contratación pública.

Contratación con E.A.P.B. Proceso contractual especifico que define los acuerdos de voluntades con las diferentes administradoras de planes de beneficios a las cuales la empresa le vende servicios.

Defensa Jurídica. Proceso administrativo encargado de los procedimientos relacionados con la prevención del daño antijurídico.

GESTION DEL TALENTO HUMANO. La empresa concibe al talento humano como el activo más importante y como el gran factor de éxito que facilita la gestión y el logro de los objetivos y resultados. El talento humano, es decir, todas las personas que laboran en la administración, en el marco de los valores del servicio público, contribuyen con su trabajo, dedicación y esfuerzo al cumplimiento de la misión, a garantizar los derechos y a responder las demandas de los ciudadanos.

Proceso constitutivo.

Gestión de atención e Información al usuario. Proceso encargado del mejoramiento de los servicios tomando como fuente la información del usuario a través de, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias haciendo uso de sus derechos. Tiene por finalidad brindar orientación a los usuarios sobre donde solicitar la prestación de los servicios autorizados, socializar el portafolio de Servicios, e implementar la política de humanización y sensibilizar a los usuarios con respecto a los deberes y derechos de la institución.

MACROPROCESO GESTION DE EVALUACION. Proceso y procedimientos encargados de identificar y reunir datos acerca de servicios o actividades específicas, estableciendo criterios para valorar su éxito y determinar el grado hasta donde el servicio o actividad cumple sus fines y objetivos establecidos.

Procesos constitutivos.

Autoevaluación. Procedimiento consistente en el análisis que debe realizar cada persona al interior de su proceso y determinar el grado de avance de las metas propuestas.

Auditoria. Proceso y procedimientos en los cuales se realiza una valoración de las actividades a realizar dentro de la empresa y determinar si se ajustan a los lineamientos normativos y a los compromisos concertados.

Evaluación Independiente. Proceso en el cual se realiza evaluación a los procedimientos internos que sean pertinentes; al igual que las evaluaciones que realizan las diferentes E.A.P.B, conforme a los acuerdos de voluntades suscritos con la empresa.

Planes de mejoramiento. Procedimiento consistente en la concertación de medidas de mejora a los hallazgos encontrados en las acciones de auditoria, internas o externas.

ANEXOS

LISTADO MAESTRO DE MACROPROCESOS-PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CONSOLIDADO MACROPROCESOS-PROCESOS-PROCEDIMIENTOS INSTITUCIONALES

MACROPROCESO	PROCESO	PROCEDIMIENTOS	CODIG.
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	**GESTION JUNTA DIRECTIVA**	Direccionamiento estratégico	**GJD**
		Reelección Gerente	
		Designar terna control interno	
		Designar responsable revisoría fiscal	
		Aprobar presupuesto	
		Aprobar plan de gestión	
		Realizar evaluación gerente.	
	GESTION GERENCIAL	Diagnostico plan de desarrollo	**GGE**
		Diagnóstico y elaboración plan de gestión	
		Formulación y aprobación plan de gestión	
		Elaborar y presentar informe de gestión	
		Realizar la gestión de convenios	
		Elaboración y tramite actos administrativos	
		Presentar informe de RIPS.	
	GESTION DE PLANEACION	Diagnostico Institucional	**GPL**
		Elaborar Plan gestión-Desarrollo	
		Plan de acción por procesos	
		Gestión del Riesgo	
		Planeación y ejecución auditorias de calidad	
		Implementación MIPG	
	GESTION DE CALIDAD	Diagnostico PAMEC	
		Elaboración PAMEC	
		Realizar auditorías PAMEC	

	GESTION DE CALIDAD	Orientar POAS	**GCA**
		Seguimiento requisitos habilitacion-Acreditacion	
		Realizar seguimiento E.A	
		Realizar monitoreo Satisfacción usuario	
MISIONAL	**GESTION CONSULTA EXTERNA**	Consulta Externa Medica	**CEX**
		Codigo Azul	
		Referencia	
		Contrarreferencia	
		Consulta externa nutricion	
		Notificacion Evento de interes en salud publica	
		Comité de vigilancia epidemiologica	
		Consulta psicologia	
		Consulta Externa odontologica	
		Toma RX, periapical	
		Cirugia oral (Extracciones simples).	
		Endodoncia (Tto conductos)	
		Operatorio dental (Obturaciones)	
	APOYO DIAGNOSOTICO / **LABORATORIO CLINICO**	Toma de Muestras	**CDX-LC**
		Transporte de Muestras	
		Laboratorio clinico	
		Colesterol total	
		Clicemia	
		Nitrogeno Ureico	
		Creatinina	
		Trigliceridos	
		Adido Urico	
		Test de o"Sullivan	
		Curva Tolerancia Oral a la Glucosa	
		Colesterol HDL	
		Bilirubina Directa y Total	

			Parcial de Orina	
			Coprologico	
			Urocultivos	
			Frotis Vaginal	
			Thayer Martin	
			Baciloscopia	
MISIONAL	**APOYO DIAGNOSOTICO**	**LABORATORIO CLINICO**	Hemograma	**CDX-LC**
			Toxoplasma IGG	
			VIH 1,2	
			Antigeno de superficie Hepatitis B	
			Prueba treponemica	
			Prueba no treponemica VDRL	
			Tiempo de protombian PT.	
			Tiempo parcial de tromboplastina. (PTT).	
			Hormona estimulante de la tiroides. (TSH)	
			T4. total	
			T4. Libre	
			T3. Libre	
			T3. Libre	
			T3. Total.	
			Proteinas totales	
			Albumina	
			Amilasa	
			Fosfatasa Alcalina	
			Transamina Oxalacetica. (GOT).	
			Transamisa Piruvica. (GPT).	
			Lehismaniosis	
			Malaria	
			Lepra	
			Hemoglobina Glicosilada	
			Microalbuminuria	
			Frotis de garganta.	

				Velocidad de sedimentación globular (VSG).	
				Proteina C. Reactiva. (PCR)	
				Factor Reumatoideo.	
				Lactato Hidrogenasa (LDH)	
				Hemoclasificacion (GRUPO ABO)	
MISIONAL	**APOYO**	L. CITOLOGIAS		Toma citologas	**CDX-LCI**
				Lectura citologias	
		IMAGENOLOGIA	RAYOS X.	Toma Rayos X	**CDX-RX**
				Control calidad	
			IMAGENOLOGIA	Toma de Ecografia Obstetrica	**CDX-I**
	SERVICIO FARMACEUTICO	**FARMACIA**		Recepcion.	**GSF**
				Transporte	
				Almacenamiento	
				Dispensacion	
				Vencimientos	
				Medicamentos de control	
				Farmacovigilancia	
				Manejo derrames y rupturas.	
	SALUD Y BINESTASR	**PROMOCION Y PREVENCION**		Visita domiciliaria	**PYP**
				Valoracion intetgral del curso de vida primera infancia de 8 dias de nacido hasta 5 años, 11 meses y 29 dias.	
				Valoracion integral del curso de vida de infancia de 6 años hasta 11 años, 11 meses y 29 dias.	
				Valoracion integral por curso de vieda del adolescente de 12 a 17 años, 11 meses 29 dias.	
				Valoracion integral por curso de vida joven de 18 a 28 años, 11 meses y 29 dias.	

MISIONAL		PROMOCION Y PREVENCION	Valoracion integral por curso de vida del adulto de 29 a 59 años, 11 meeses y 29 dias.	
			Valoracion integral por curso de vida vejez a partr de 60 años hasta el final.	
			Deteccion temprana del cáncer de seno.	
			Deteccion temprana del cáncer de Cervix.	
			PAI.	
			Cadena de frio PAI.	
MISIONAL	SALUD Y BIENESTASR	PROMOCION Y PREVENCION	Aseo de neveras PAI	PYP
			Bioseguridad en el servicio de vacunación (PAI).	
			Plan de contingencia	
			ESAVI	
			Control placa bacteriana	
			Aplicación fluor	
			Aplicación Sellantes	
			Detartraje Supragengival	
			Planificacion Familiar hombres y mujeres	
			Insercion DIU	
	SALUD Y BIENESTAR	PLAN DE INTEVENCIONES COLECTIVAS	Planeación y concertación PIC.	PIC
			Proyeccion financiera ejecutiva.	
			Insumos requeridos	
			Induccion PIC	
			Dimension salud ambiental	
			Dimension vida saludable y no transmisibles	
			Dimension convivencia social y salud mental	
			Dimension seguridad	

		PLAN DE INTERVENCIONES COLECTIVAS	alimentaria y nutricional	
			Dimension sexualidad, derechos sexuales y reproductivos.	
			Dimension vida saludable y enfermedades transmisibles.	
			Dimension salud y ámbito laboral	
			Gestion diferencial poblaciones vulnerables.	
			Informes	
MISIONAL	SALUD Y BIENESTASR	VECTORES	Seguimiento Eventos de interés en salud publica	VEC
			Entrega y/o aplicación de tto caso confirmado	
			Participacion COVE	
			Actividades de promocion ETV.	
	UNIDADES BASICS DE ATENCION	UNIDAD BASICA DE ATENCION. BELEN	Triage	UBA.B
			Consulta externa Medicina.	
			Consulta externa Enfermera.	
			Consulta externa odontologia	
			Atenciond de Urgencias	
			Atencion del Parto	
			Atencion del Recien Nacido	
			Traslado Asistencial Basico	
			Hospitalizacion	
			Ingreso Paciente a Observacion	
			Egreso Paciente de Observacion	
			Cambio Turno Medicos	
			Cambio Turno Enfermeras	
			Suministro Gases Medicinales.	

GESTION DE EVALUACION	**GESTION AUDITORIA MEDICA**	Actualización guías práctica clínica	**GAM**
		Auditoria historias clínicas	
		Auditoria concurrente	
		Pre auditoria facturación	
		Gestión de Glosas	
		Plataforma MIPRES	
APOYO	**GESTION ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS**	Contratación por invitación verbal	**ABS**
		Contratación invitación simplificada	
		Contratación directa	
		Contratación convocatoria pública.	
	GESTION ADMINISTRACION DE BIENES	Plan anual de necesidades	**ABI**
		Consolidación plan de necesidades	
		Adquisición de medicamentos	
		Inventario individual por dependencias	
		Ingreso de bienes a almacén pro compras	
		Evaluación proveedores	
	GESTION AMBIENTE FISICO	Identificación riesgos ambientales	**GAF**
		Implementación PGIRASA	
		Implementación PIGA.	
		Mantenimiento Hospitalario	
		Mantenimiento equipos Biomédicos	
	SG-SST	Evaluación inicial SST.	**SG-SST**
		Definición políticas y directrices	
		Plan operativo anual	
		Elaborar matriz	

	SISTEMA DE GESTION DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	identificación de peligros	
		Matriz requerimientos legales	
		Programa vigilancia epidemiológica enfocada en SST.	
		Investigación accidentes de trabajo y enfermedades laborales.	
		Elaboración plan hospitalario de emergencias.	
	GESTION DOCUMENTAL	Producción documentos	**GDO**
		Ventanilla única	
		Organización documentos	
		Consulta documentos	
		Conservación de documentos	
		Disposición final documentos	
		Gestión de archivo.	
APOYO	**GESTION SISTEMAS DE INFORMACION/TECNOLOGIAS**	Elaborar PETIC	**GSI**
		Cargue de información a plataformas	
		Identificar necesidad de TIC.	
		Consolidación página WEB.	
		Actualización de software.	
		Copias de seguridad	
		Instalación equipos	
		Mantenimiento preventivo	
		Mantenimiento correctivo	
		Cámaras de seguridad.	
	GESTION FINANCIERA	Formulación planes	**GFI**
		Coordinar, apoyar , realizar seguimiento procesos financiero	
		Programar informes - socializar con responsables.	
		Seguimiento técnico, administrativo y financiero	

APOYO	**GESTION FINANCIERA.**	de soportes para pago.	
		Diligenciamiento, validación, Cargue y representación de informes entes de control.	
		Liquidación de impuestos y presentación	
		Planes de mejoramiento a entes de control y seguimiento.	
	GESTION PRESUPUESTAL	Desagregar presupuesto aprobado por la Junta Directiva	**GPT**
		Expedición de Certificado de Disponibilidad Presupuestal.	
		Expedición de Registro Presupuestal.	
		Registrar cuentas por pagar vigencias anteriores.	
		Registrar las obligaciones	
		Liberar CDP y RP.	
		Registro causación ingresos	
		Registro recaudo efectivo ingresos	
		Realizar traslados y modificaciones presupuestales	
		Aprobación y seguimiento flujo de caja mensual anual.	
		Seguimiento ejecución presupuestal de gastos	
		Seguimiento ejecución presupuestal de ingresos.	
		Cierre mensual de presupuesto	
		Cierre vigencia iscal Presupuesto	
		Registro de causaciones	
		Registrar pagos efectuados	
		Registrar obligaciones	

APOYO	**GESTION PRESUPUESTAL**	Registro de recaudo efectivo	**GPT**
		Elaboración informes entes de control.	
	GESTION TESORERIA	Pago a terceros	**GTE**
		Pago nomina	
		Caja menor	
		Recepción dineros caja general	
		Legalización avances	
	GESTION DE FACTURACION	Emisión de facturas (Evento)	**GFA**
		Preaduitoria armado de cuentas por evento	
		Alistamiento de facturas	
		Verificar facturación electrónica	
		asignación cita presencial	
		Escaneo facturas evento	
		Entrega de facturas EPS.	
		Radicación de facturas	
		Generación de RIPS	
		Reporte 4505	
		Capacitación usuario interno	
	GESTION CONTABLE	Registros contables y causaciones de las operaciones realizadas en el periodo en el software.	**GCO**
		Verificar ingresos, costos, gastos y realizar el cierre contable.	
		Generación de libros principales	
		Generar información contable. Estados financieros e indicadores.	
		Elaborar y entregar certificados de ingresos y retenciones	
		Consolidación de impuestos, elaboración y presentación de declaraciones tributarias.	

APOYO		Elaboración y presentacion información exógena	
		Elaboración de informes trimestrales a la contaduría general de la nación.	
		Conciliación bancaria	
		Informe de conciliaciones reciprocas y seguimiento	
APOYO	**GESTION CARTERA.**	Gestión cobro y abono de cartera	**GCA**
		Gestión cobro persuasivo de cartera	
		Cruce y conciliación de cartera	
		Liquidación de contratos de prestación de servicios de salud	
		Generación deterioro de cartera.	
	GESTION JURIDICA	Tramite de demandas	**GJU**
		Conceptos jurídicos	
		Mercadeo servicios de salud	
		Legalización acuerdo de voluntades.	
	GESTION DEL TALENTO HUMANO	Planeación estratégica del talento humano	**GTH**
		Vinculación personal de carrera	
		Vinculación personal de libre nombramiento y remoción	
		Vinculación personal en provisionalidad	
		Vinculación personal por contrato de prestación de servicios	
		Inducción	
		Reinducción	
		Política de integridad	
		Programa de bienestar	

APOYO	**GESTION TALENTO HUMANO**	social, capacitación y estímulos	
		Plan institucional de capacitación	
		Clima laboral	
		Programa de vacaciones	
		Cargue información plataforma SIGEP	
		Registro y actualización plataforma CETIL.	
		Actualización plataforma pasivocol	
		Liquidación situaciones administrativas, prima de servicios, prima navidad, cesantias e intereses a las cesantias.	
		Permisos	
		Liquidación de reportes para pagos se seguridad social y aportes patronales.	
		Gestión de incapacidades.	
		Gestión administrativa	
		Dotación de vestido y calzado	
		Retiro de personal	
		Oferta pública de empleo	
APOYO	**GESTION DE ATENCION E INFORMACION AL USUARIO**	Servicio al ciudadano	**GAU**
		Gestión de peticiones quejas, reclamos sugerencias- felicitaciones	
		Realización encuestas de satisfacción	
		Acompañamiento asociación de usuarios	
		Rendición de cuentas	
		Asignaciones de citas. (Call center)	
		Cancelación de citas	
		Referencia y contra	

APOYO	**GESTION DE ATENCION E INFORMACION AL USUARIO.**	referencia	
		Política de participación social en salud.	
GESTION DE EVALUACION	**GESTION AUTOEVALUACION (Control Interno).**	Realización de auditorias	**GCI**
		Informes entes de control	
		Articulación líneas de defensa	
		Evaluación y seguimiento a la gestión institucional	
		Fomento cultura autocontrol	
		Planes de mejoramiento	
		Seguimiento planes de mejoramiento	
		Administración del riesgo	

CONTROL DE DOCUMENTO Y DISTRIBUCIÓN:

Control del Documento

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor	Miguel Tejada	Líder Planeación	GPL.	2021
Revisión				
Aprobación	Javier Mauricio Bahamon Salas	Gerente	Gerencia	

Estado:	Preparación:		Revisión:	**x**	Aprobación	x

Control de los Cambios

Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción de los Cambios	Solicitó
4.0	2021	Actualización Manual procesos y procedimientos	Gerencia

Lista de distribución

VERSIÓN	FECHA	CARGO	FIRMA
4.0	2021	Líder de planeación	
		Líder de Calidad	