

	PROCESO DE PLANEACIÓN		Código: HPE0102001
			Versión: 02
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Página: 1 de 37

PROCESO		TIPO DE PROCESO		CÓDIGO	
Planeación		Estratégico		PE01	
OBJETIVO DEL PROCESO					
Determinar los parámetros y lineamientos necesarios para orientar la entidad hacia el cumplimiento de sus objetivos y propósitos, mediante la planificación estratégica con base en los requerimientos legales y del usuario.					
LÍMITES DEL PROCESO	INICIAL		FINAL		
	Evaluación de necesidades institucionales		Seguimiento y ajuste de los planes		
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTE
Entes de control Usuarios y sus familias Usuarios internos Procesos institucionales	Necesidades institucionales Requerimientos de ley Necesidades del usuario y su familia	Elaborar diagnóstico estratégico para plan de desarrollo institucional Definir planes anuales de inversión Direccionar la elaboración de POAS institucionales Garantizar la identificación de requisitos legales, del cliente, de la norma y reglamentarios, aplicables a los procesos Definir políticas organizacionales y operacionales		Plan de desarrollo y planes operativos Políticas institucionales Plan de inversión Plataforma estratégica	Entes de control Usuarios y sus familias Usuarios internos Procesos institucionales
Procesos institucionales	Plan de desarrollo y planes operativos Políticas institucionales Plan de inversión Plataforma estratégica	Seguimiento a ejecución de planes, programas y proyectos institucionales Verificación de cumplimiento de requisitos legales, del cliente, reglamentarios y de la Norma Verificación de cumplimiento de políticas y protocolos éticos de la ESE Seguimiento a indicadores del proceso. Seguimiento a planes de acción y mejora originados de la revisión por la Dirección		Directrices institucionales Planes de acción	Procesos institucionales
Procesos institucionales	Políticas institucionales Informes de gestión de gerencia y subdirecciones	Definir políticas y directrices institucionales Estableces punto de control y seguimiento a procesos, planes, programas y proyectos Evaluación del plan de gestión		Acuerdos y Actas de Junta Directiva	Procesos institucionales
ATRIBUTOS DEL PROCESO					
Oportunidad – Continuidad – Efectividad					
CONTROLES					
Verificación de matriz de requisitos legales					
INDICADORES					
Proporción de cumplimiento de plan operativo Calificación de evaluación de gestión					
OBSERVACIONES					

			Código: HPE0102001
	PROCESO DE PLANEACIÓN		Versión: 02
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Página: 2 de 37

RESPONSABLE
Gerente y Junta Directiva

	PROCESO DE PLANEACIÓN		Código: HPE0102001
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Versión: 02
			Página: 3 de 37

PROCESO		TIPO DE PROCESO		CÓDIGO	
Mercadeo y Comunicaciones		Estratégico		PE02	
OBJETIVO DEL PROCESO					
Posicionar los servicios, actividades, acciones que oferta el hospital para clientes internos y externos, implementando mecanismos de comunicación efectivos, estrategias comunicativas oportunas que garanticen la difusión eficaz de la información a los diferentes públicos de interés, propiciando la participación de funcionarios, usuarios y proveedores, mejorando la imagen corporativa y credibilidad de la institución.					
LÍMITES DEL PROCESO	INICIAL		FINAL		
	Planeación de procesos		Análisis y evaluación de procesos		
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTE
Procesos institucionales Grupos de interés internos y externos	Estado de procesos de comunicación y mercadeo	Identificar de necesidades Instituciones, de comunicación e información.		Diagnóstico de comunicación y mercadeo	Procesos estratégicos
Grupos de interés Funcionario Usuarios Proveedores Procesos institucionales	Necesidades comunicativas	Elaborar de plan estratégico de comunicaciones y Plan estratégico de Mercadeo Socializar, aprobar y desarrollar el plan estratégico de comunicaciones y mercadeo, acorde a los lineamientos del modelo integrado de planeación y gestión.		Plan de comunicaciones y mercadeo elaborado en etapa de implementación	Grupos de interés Funcionario Usuarios Proveedores Procesos institucionales
Grupos de interés Procesos institucionales	Lineamientos Institucionales Plan de comunicaciones	Crear, gestionar y difundir de forma oportuna las estrategias, piezas y procesos de comunicación y mercadeo Ejecutar el plan de comunicaciones interno y el Plan de Mercadeo para dar a conocer la gestión, acciones y resultados de la actual Administración del Hospital. Dar a conocer el portafolio de servicios a los grupos de interés externos, con apoyo de las diferentes áreas y procesos del Hospital en herramientas de comunicación actuales y de mayor acceso de la comunidad. Hacer contacto con proveedores y aliados con el fin de desarrollar encuentros de interés, dando a conocer el portafolio de servicios de la institución.		Registros fotográficos Rendición de cuentas Boletines institucionales internos Encuentros estratégicos Campañas institucionales Carteleras corporativas Canales de difusión	Grupos de interés Procesos institucionales
Grupos de interés Procesos institucionales	Registros fotográficos Rendición de cuentas Boletines institucionales	Hacer seguimiento de los Planes de comunicación y Mercadeo Monitorear indicadores y hacer seguimiento a resultados de Procesos Institucionales, comunicacionales, campañas, acciones y actividades referentes a la estrategia de Comunicación y Mercadeo.		Resultados de evaluación y seguimiento a procesos de Comunicación y Mercadeo.	Grupos de interés Procesos institucionales

	PROCESO DE PLANEACIÓN		Código: HPE0102001
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Versión: 02
			Página: 4 de 37

	internos Campañas institucionales Carteleras corporativas Canales de difusión			
ATRIBUTOS DEL PROCESO				
Accesibilidad – Creatividad- Pertinencia - Efectividad – Eficiencia- Responsabilidad – Compromiso				
CONTROLES				
Verificación de información y material para publicar				
INDICADORES				
Proporción de incremento y opinión del publico de interés en los canales y medios de difusión de información interno y externo			Proporción de implementación del plan de mercadeo y comunicación	
OBSERVACIONES				
RESPONSABLE				
Comunicador(a)				

	PROCESO DE PLANEACIÓN		Código: HPE0102001
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Versión: 02
			Página: 5 de 37

PROCESO		TIPO DE PROCESO		CÓDIGO	
Contratación		Estratégico		PE03	
OBJETIVO DEL PROCESO					
Establecer acuerdos contractuales para la prestación de servicios de salud con las diferentes entidades públicas y privadas contratantes según el nivel de complejidad y la capacidad instalada					
LÍMITES DEL PROCESO	INICIAL		FINAL		
	Propuesta Prestación de Servicios de Salud		Contrato legalizado con las diferentes Entidades		
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTE
Área de Calidad, facturación y Centro Administrativo de Documentos (CAD)	Listado de cups institucionales frente a servicios habilitados y documentos legales de la Institución	Revisión de la Documentación (actualización y vigencia)		Elaboración Propuesta Prestación de Servicios	Clientes Externos (Entidades Responsables de Pago)
Clientes Externos (Entidades Responsables de Pago)	Propuesta Prestación de Servicios	Envío de La Propuesta de Prestación de Servicios a las diferentes Entidades Responsables de Pago. Envío de Documentación para la elaboración de la Minuta		Documentación para la elaboración de la Minuta	Clientes Externos (Entidades Responsables de Pago)
Clientes Externos (Entidades Responsables de Pago)	Minuta de Contrato	Revisión Minuta y hacer aclaraciones en caso de ser necesario.		Formalización y Legalización de Convenio entre las Instituciones	Clientes Externos (Entidades Responsables de Pago) y Hospital
Contratación	Contrato legalizado entre las partes	Se envía correo electrónico a las diferentes áreas de la Institución para su conocimiento y socialización de los Contratos con las diferentes Aseguradoras. Archivar Contrato en Carpetas por Asegurador.		Custodia del Contrato firmado entre las partes.	Área de Contratación de Prestación de Servicios de Salud de la Institución.
ATRIBUTOS DEL PROCESO					
Oportunidad – Seguridad – Continuidad – Pertinencia – Accesibilidad – Eficiencia - Sostenibilidad					
CONTROLES					
Revisión y actualización de la vigencia de los Contratos. Revisión de las Minutas Contractuales que cumplan con la Normatividad Vigente y que tenga las Tarifas ofertadas según la Propuesta Presentada					
INDICADORES					
OBSERVACIONES					
RESPONSABLE					

	PROCESO DE PLANEACIÓN		Código: HPE0102001
			Versión: 02
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Página: 6 de 37

Gerente					
PROCESO		TIPO DE PROCESO		CÓDIGO	
Jurídica		Estratégico		PE04	
OBJETIVO DEL PROCESO					
Brindar seguridad jurídica a la institución realizando el análisis y estableciendo las directrices sobre la manera de proceder, con la finalidad de que las actuaciones de la entidad en sus diferentes áreas se ajusten a los parámetros y lineamientos normativos y los objetivos de la institución.					
LÍMITES DEL PROCESO	INICIAL		FINAL		
	Requerimiento de asesoría, solicitud de procedimiento o acción judicial		Asesoría realizada, procedimiento concluido acción judicial tomada		
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTE
Funcionarios de la institución	Solicitud asesoría o elaboración procedimiento	Análisis de la asesoría presentada con fundamento a la norma. Procedimiento aplicado		Asesoría terminada Procedimiento terminado	Funcionarios de la institución
Contratistas	Solicitud de información y análisis de problemáticas	Recepción de solicitudes de información o requerimientos sobre diversos temas contractuales por parte de los contratistas.		Emisión de conceptos sobre la forma de proceder en los determinados casos	Contratistas
Demandantes y Juzgados	Demandas fallos y tutelas	Análisis y respuesta a la demanda y a la acción de tutela y se realizan las diferentes actuaciones de los procesos.		Contestación demanda, tutelas y producción de documentos	Juzgados Demandantes
ATRIBUTOS DEL PROCESO					
Oportunidad – Seguridad – Continuidad – Pertinencia – Accesibilidad – Eficiencia					
CONTROLES					
1. Lista de chequeo de requisitos contractuales 2. Verificación de procesos y registro en cuadro de programación de audiencias y de contestación demandas 3. comité de contratación					
INDICADORES					
• Promedio tiempo de respuesta a solicitudes de conceptos			• Promedio tiempo de respuesta a solicitudes de entidades de control		
OBSERVACIONES					
RESPONSABLE					
Asesor(a)					

	PROCESO DE PLANEACIÓN		Código: HPE0102001
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Versión: 02
			Página: 7 de 37

PROCESO		TIPO DE PROCESO		CÓDIGO	
Urgencias		Misional		PM01	
OBJETIVO DEL PROCESO					
Brindar una atención de salud segura, humanizada, pertinente y oportuna a los usuarios y a sus familias en el Hospital San Juan de Dios ESE Rionegro, satisfaciendo sus necesidades y expectativas					
LÍMITES DEL PROCESO	INICIAL		FINAL		
	Ingreso del paciente al servicio		Egreso del paciente para su casa, otra institución, para hospitalización, cirugía o para la morgue		
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTE
Aseguradoras Usuario	Solicitud de servicio	Registrar de los datos del usuario en preadmisión		Activación de historia en triage	Usuario Urgencias
Aseguradoras	Usuario	Realizar del triage		Paciente clasificado según el ISE (Índice de severidad de Emergencias)	Usuario Urgencias EAPB Otras IPS Servicios ambulatorios
Aseguradoras	Bases de datos Autorización de servicios	Validar derechos o solicitar autorización de servicios y cargar servicio		Historia clínica activada para atención	Urgencias
Aseguradoras	Usuario	Entrevistar y hacer examen físico al usuario Evaluar las necesidades del usuario Realizar órdenes de apoyo diagnóstico y terapéutico Solicitar valoración por especialista Dar de alta		Historia clínica Usuario Órdenes Remisión Alta	Urgencias Servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico Otras IPS Usuario
Personal Médico	Órdenes médicas Usuario	Ejecutar el tratamiento y demás ordenes médicas Revalorar al paciente Remitir a otro servicio o institución de salud		Tratamiento administrado Orden de servicio Alta Remisión Usuario fallecido	Facturación
Personal Médico	Orden de alta Usuario Acompañantes	Solicitar autorización Realizar egreso administrativo		Usuario	Usuario Urgencias Procesos asistenciales Otras IPS Morgue
ATRIBUTOS DEL PROCESO					

	PROCESO DE PLANEACIÓN		Código: HPE0102001
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Versión: 02
			Página: 8 de 37

Oportunidad – Seguridad – Continuidad – Pertinencia – Accesibilidad – Eficiencia Sostenibilidad – Calidad - Humanismo	
CONTROLES	
Verificación de derechos de usuarios en bases de datos	Verificación de documentación de aceptación a remitidos
INDICADORES	
• Promedio tiempo de espera para la clasificación de triage • Promedio tiempo de espera en la atención de triage II • Oportunidad en la asignación de unidad hospitalaria • Índice de eventos adversos • Tasa de satisfacción de usuarios • Índice de rotación de camas (giro cama) • Proporción de pacientes egresados como traslado primario (Desagregar por especialidad)	• Oportunidad en la atención específica de pacientes con diagnóstico de infarto agudo de miocardio • Proporción de reingresos de pacientes antes de 72 horas por la misma causa al servicio de urgencias • Índice de no conformidades • Promedio de días estancia en urgencias • Proporción de pacientes ingresados como traslado primario • Rentabilidad del servicio
OBSERVACIONES	
RESPONSABLE	
Profesional Universitario Área Salud (Jefe de Grupo Asistencial)	

	PROCESO DE PLANEACIÓN		Código: HPE0102001
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Versión: 02
			Página: 9 de 37

PROCESO		TIPO DE PROCESO		CÓDIGO
Ambulatorio		Misional		PM02
OBJETIVO DEL PROCESO				
Gestionar las actividades relacionadas con la programación y atención de consulta general y especializada, utilizando las herramientas y medios definidos para dar la mejor respuesta a las necesidades de los usuarios				
LÍMITES DEL PROCESO	INICIAL		FINAL	
	Identificación de necesidades y concertación de actividades de protección específica y detección temprana según competencia.		Atención del paciente y egreso (remitido, hospitalizado, alta)	
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
Ministerio de salud y protección social Secretaria de Salud departamental y municipal Comunidad Sector gubernamentales	Plan decenal de Salud publica Plan de desarrollo departamental y municipal Perfil epidemiológico Plan territorial de salud Plan anual de salud Necesidades de los sectores	Concertar actividades de protección específica y detección temprana según competencia Planear y ejecutar actividades Generar informes	Metas del plan anual de salud y de atención primaria en salud cumplidas Usuario atendido y/o direccionado a su EPS u otros sectores de desarrollo	Comunidad EPS Sectores de desarrollo IPS Municipio
Aseguradores Plan de intervenciones colectivas usuario	Usuario inducido Usuario espontáneo Formato de canalización Bases de datos Orden de servicios autorizada	Realizar ingreso a programas y servicios solicitados Recibir y verificar documentos. Asignar cita	Cita asignada	Usuario
Aplicativo de historia clínica electrónica	Agenda	Asignar consultorios a profesionales de la salud Solicitar historias clínicas a archivo clínico si se requiere.	Historias Clínicas	Profesionales de la salud
Asegurador Usuario	Usuario	Confirmar y facturar cita	Factura y consultorio asignado	Usuario
Hospitalización o urgencias	Solitud de interconsulta	Programar extra en la agenda del profesional	Interconsulta asignada	Hospitalización o urgencias
Asegurador	Usuario	Atender el usuario por el profesional de la salud	Anexo 3 e historia clínica Remisión a ayudas diagnósticas Remisión a otra especialidad Remisión hospitalización, cirugía	Usuario Asegurador Servicios hospitalarios

	PROCESO DE PLANEACIÓN		Código: HPE0102001
			Versión: 02
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Página: 10 de 37

			o urgencias Orden de medicamentos Orden de cita de revisión	
		Realizar procedimientos menores en consultorio	Muestra para estudio de patología Orden de cita de revisión	Servicio de Patología Otro prestador
ATRIBUTOS DEL PROCESO				
Oportunidad – Seguridad – Pertinencia – Accesibilidad – Eficiencia – Continuidad				
CONTROLES				
Verificación de anexo 3 por auxiliar administrativa Verificación del usuario en base de datos Verificación de consentimiento informado		Verificación de documentación por facturadora Confirmación de citas el día anterior a la atención		
INDICADORES				
Promedio tiempo de espera en la asignación de cita Proporción de demanda no atendida Proporción de cumplimiento de metas delPlan de Intervenciones Colectivas(PIC)		Proporción de citas canceladas Proporción de inasistencia a citas Rentabilidad del servicio Producción del servicio		
OBSERVACIONES				
RESPONSABLE				
Enfermero(a) Jefe Coordinador(a) Consulta externa Coordinadora Plan de Intervenciones Colectivas (PIC) Coordinador salud visual Coordinador salud oral				

	PROCESO DE PLANEACIÓN		Código: HPE0102001
			Versión: 02
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Página: 11 de 37

PROCESO		TIPO DE PROCESO		CÓDIGO	
Hospitalización		Misional		PM03	
OBJETIVO DEL PROCESO					
Prestar servicios de salud hospitalarios de primer y segundo nivel de atención, con la intención de recuperar la salud de los usuarios que llegan a la ESE, bajo parámetros de calidad y seguridad					
LÍMITES DEL PROCESO	INICIAL		FINAL		
	Indicación de hospitalización		Indicación de egreso		
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTE
Urgencias Cirugía Consulta externa Otros prestadores	Solicitud de hospitalización Historia clínica Anexo 3	Gestionar autorización al asegurador Solicitar medicamentos e insumos médicos Solicitar ubicación de cama		Servicio autorizado Solicitud de medicamentos Solicitud de cama	Servicio farmacéutico Área de prealtas
Urgencias Cirugía Consulta externa Otros prestadores	Usuario	Recepcionar y ubicar el paciente en la unidad hospitalaria		Usuario identificado y ubicado	Áreas de internación
Áreas de internación	Usuario	Ejecutar plan de cuidados y manejo integral		Usuario	Áreas de internación
Áreas de internación	Usuario	Trasladar a salo de partos y/o quirúrgica		Usuario Orden medica Historia clínica	Sala de partos Cirugía
Áreas de internación	Usuario	Gestionar interconsultas con médicos, especialistas y subespecialistas y/o apoyo diagnóstico y terapéutico Indicar procedimiento quirúrgico		Usuario Remisión Orden de interconsulta o ayuda diagnostica o terapéutica Orden de cirugía	Áreas de internación Otros prestadores Procesos asistenciales
Áreas de internación	Usuario	Definir conducta		Egreso Remisión Orden de manejo domiciliario Paciente fallecido Certificado de defunción	Usuario Otros prestadores Morgue
ATRIBUTOS DEL PROCESO					
Accesibilidad – Pertinencia – Oportunidad – Continuidad – Seguridad					

	PROCESO DE PLANEACIÓN		Código: HPE0102001
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Versión: 02
			Página: 12 de 37

CONTROLES	
Verificación de bases de datos e historia clínica completa Identificación del usuario y clasificación del riesgo del paciente Verificación de historia clínica por jefe de enfermería	Verificación de ordenes cumplidas en otros servicios Diligenciamiento y ejecución de kardex Auditoria de salas
INDICADORES	
Promedio día estancia Giro cama Tasa de reingreso por la misma causa en menos de 15 días	Tasa de mortalidad Porcentaje ocupacional
OBSERVACIONES	
RESPONSABLE	
Profesional Universitario Área Salud (Jefe de Grupo Asistencial)	

	PROCESO DE PLANEACIÓN		Código: HPE0102001
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Versión: 02
			Página: 13 de 37

PROCESO		TIPO DE PROCESO		CÓDIGO	
Cirugía		Misional		PM04	
OBJETIVO DEL PROCESO					
Brindar atención integral, oportuna, idónea, segura y humanizada al paciente con indicación quirúrgica y no quirúrgica					
LÍMITES DEL PROCESO	INICIAL		FINAL		
	Solicitud de programación de procedimiento quirúrgico Solicitud de presupuesto de procedimiento		Recuperación y egreso del paciente a hospitalización, remisión o alta.		
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTE
Asegurador	Orden para programación quirúrgica	Verificación de documentos y realización de presupuesto. Asignación de cita de anestesia		Cita asignada de anestesia	Usuario
Asegurador	Usuario	Valoración por anestesia		Anexo 3 para exámenes pre-quirúrgicos (si aplica) Formato de valoración preanestésica Consentimiento informado diligenciado Nueva cita de valoración anestesia	Usuario
Asegurador Hospitalización	Usuario	Recepción de documentos para agendar procedimiento si el anestesiólogo así lo considera.		Documentos para programar procedimiento	Programación de cirugía
Programación de cirugía	Disponibilidad de agenda de especialista Procedimientos pendientes	Llamada al usuario para dar la cita del procedimiento quirúrgico con las recomendaciones previas según la especialidad. Agenda de programación quirúrgica diaria. Solicitud de material a farmacia (si aplica)		Confirmación de fecha y hora del procedimiento Solicitud de material	Usuario Farmacia de cirugía y jefe de compras
Asegurador Urgencias	Usuario	Activación de la historia clínica e ingreso a la sala de preparación quirúrgica Admisión y preparación del paciente		Usuario Historia Clínica	Preparación quirúrgica Equipo interdisciplinario
Preparación quirúrgica Urgencias	Usuario	Realización de procedimiento quirúrgico		Usuario Ordenes medicas Historia clínica Muestra para patología	Recuperación de pacientes Laboratorio de Patología u otro prestador
				Usuario fallecido	Morgue

	PROCESO DE PLANEACIÓN		Código: HPE0102001
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Versión: 02
			Página: 14 de 37

			Certificado de defunción	
Recuperación de pacientes	Usuario	Seguimiento del postquirúrgico	Usuario	Recuperación de pacientes
Recuperación de pacientes	Usuario	Facturación y autorización de hospitalización. Verificación de documentos para el alta médica	Usuario Cita por consulta externa para revisión postquirúrgica	Hospitalización Otros prestadores Usuario
ATRIBUTOS DEL PROCESO				
Accesibilidad – Oportunidad – Seguridad – Continuo – Pertinencia Eficiencia – Sostenibilidad				
CONTROLES				
Verificación de autorización del asegurador e historia clínica por auxiliar administrativa Verificación de documentos por la auxiliar de enfermería de programación Verificación de autorización del usuario hospitalizado por enfermeros de piso		Verificación de material e insumos quirúrgicos para cada procedimiento Verificación de disponibilidad de quirófano por auxiliar de enfermería de programación Verificación de facturación y hospitalización		
INDICADORES				
• Proporción de Cirugía realizadas programada ambulatoriamente • Proporción Cirugía de urgencias realizadas • Proporción de la cancelación de cirugía programada • Proporción de la utilización de quirófano		• Oportunidad en la realización de cirugía ambulatoria y hospitalaria • Proporción de complicaciones quirúrgicas o anestésicas • Tasa de reintervenciones • Tasa de mortalidad quirúrgica		
OBSERVACIONES				
RESPONSABLE				
Enfermero(a) Jefe Coordinador(a) Cirugía				

	PROCESO DE PLANEACIÓN		Código: HPE0102001
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Versión: 02
			Página: 15 de 37

PROCESO		TIPO DE PROCESO		CÓDIGO	
Apoyo Diagnostico		Misional		PM05	
OBJETIVO DEL PROCESO					
Generar información confiable para facilitar el diagnóstico sobre el estado de salud del usuario.					
LÍMITES DEL PROCESO	INICIAL		FINAL		
	Solicitud examen de ayuda diagnóstica		Resultado de ayuda diagnóstica		
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTE
Usuario y/o acompañante particular	Solicitud examen de laboratorio o imágenes diagnosticas	Recibir y verificar documentos. Realizar el recaudo del servicio. Indagar al usuario y/o acompañante, sobre la correcta preparación y/o recolección y conservación de muestras. Tomar la muestra y/o imagen diagnostica, teniendo en cuenta los correctos para una adecuada toma de muestras.		Informe de resultado de examen	Usuario y/o acompañantes
Aseguradora	Orden de servicios autorizada	Verificar el direccionamiento y la vigencia de la orden médica física. Contrastar la autorización de la orden médica por la aseguradora respectiva. Realizar el recaudo del servicio por ventas a demanda, cobrando la prestación especificada en la autorización de servicios, esto es, todo lo concerniente a copagos, cuotas moderadoras, pagos de exámenes no cubiertos por el POS, etc. Indagar al usuario y/o acompañante, sobre la correcta preparación y/o recolección y conservación de muestras. Tomar la muestra y/o imagen diagnostica, teniendo en cuenta los correctos.		Informe de resultado de examen	Usuario y/o acompañantes
Servicios de hospitalización, cirugía y urgencias Otras instituciones u otros profesionales	Solicitud examen de laboratorio o imágenes diagnosticas Orden de servicios autorizada	Verificar orden médica física legible o por Historia clínica electrónica, completa y con información clínica relevante. Tomar las muestras y/o procesar los exámenes solicitados.		Informe de resultado de examen	Servicios de hospitalización, cirugía y urgencias Otras instituciones u otros profesionales
ATRIBUTOS DEL PROCESO					

	PROCESO DE PLANEACIÓN		Código: HPE0102001
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Versión: 02
			Página: 16 de 37

Oportunidad – Seguridad – Accesibilidad – Pertinencia – Satisfacción – Efectividad – Eficiencia

CONTROLES

Verificación de orden médica, autorización de servicios y facturación.

Revisión de exámenes ordenados, en el momento de la entrega, que deben corresponder a los exámenes solicitados.(doble verificación del usuario)

INDICADORES

- Promedio de tiempo para la realización de toma de muestras de laboratorio clínico básico y especializado.
- Complicaciones toma de muestra ambulatoria
- Rentabilidad del servicio
- Oportunidad en la entrega de resultados
- Proporción de efectos indeseados relacionados con el uso de reactivos de diagnóstico in vitro

- Promedio de espera para la realización de imágenes diagnósticas
- Proporción de citas para imágenes diagnósticas canceladas
- Rentabilidad del servicio
- Promedio de exámenes diagnósticos por día

OBSERVACIONES

RESPONSABLE

Subdirector(a) Científico(a)

	PROCESO DE PLANEACIÓN		Código: HPE0102001
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Versión: 02
			Página: 17 de 37

PROCESO		TIPO DE PROCESO		CÓDIGO	
Apoyo Terapéutico		Misional		PM06	
OBJETIVO DEL PROCESO					
Ofrecer los medios y elementos terapéuticos para contribuir a mejorar y / o recuperar el estado de salud del usuario					
LÍMITES DEL PROCESO	INICIAL		FINAL		
	Recepción de donante de sangre Solicitud de cita		Paciente transfundido Paciente rehabilitado		
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTE
Donante	Unidad de sangre total	Diligenciamiento de encuesta, flebotomía y procesamiento de la unidad de sangre		Hemocomponente sanguíneo	Área de almacenamiento
Urgencias Cirugía Hospitalización Servicios transfusionales	Solicitud de hemocomponente y muestra	Separación de la muestra Pruebas de compatibilidad		Hemocomponente sanguíneo	Urgencias Cirugía Hospitalización Servicios transfusionales
Asegurador	Orden de servicios autorizada	Recibir y verificar documentos. Asignación de cita		Cita asignada	Usuario
Asegurador	Usuario	Facturación de la cita y confirmación de la cita		Factura y número de consultorio	Usuario
Hospitalización o urgencias	Solitud de interconsulta	Programación en la agenda del profesional asignado en ronda		Interconsulta asignada	Hospitalización o urgencias
Asegurador	Usuario Copia de anexo 3 Orden autorizada	Atención del usuario por el profesional		Evolución	Usuario
ATRIBUTOS DEL PROCESO					
Seguridad – Oportunidad – Pertinencia – Eficiencia					
CONTROLES					
Puntos críticos en el proceso de flebotomía Control en el proceso de fraccionamiento Control de calidad en pruebas biológicas e inmunohematologicas Control en el proceso de certificación Control de temperaturas y alarmas en el proceso de almacenamiento			Verificación de solicitud correcta, pte correcto y muestra correcta Verificación en el envío de hemocomponente correcto Auditoria en el proceso de transfusión en los servicios Trazabilidad		
Revisión de la documentación por facturación y posteriormente por el profesional de la salud					
CONTROLES					

	PROCESO DE PLANEACIÓN		Código: HPE0102001
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Versión: 02
			Página: 18 de 37

Oportunidad en la asignación de citas	
OBSERVACIONES	
RESPONSABLE	
Subdirector(a) Científico(a)	

	PROCESO DE PLANEACIÓN		Código: HPE0102001
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Versión: 02
			Página: 19 de 37

PROCESO		TIPO DE PROCESO		CÓDIGO	
Servicio Farmacéutico y Central de esterilización		Misional		PM07	
OBJETIVO DEL PROCESO					
Producir y dispensar insumos, medicamentos y material estéril a los usuarios internos y a los pacientes que solicitan del apoyo del servicio farmacéutico hospitalario y ambulatorio y la central de esterilización, como parte del servicio integral que genera el Hospital San Juan de Dios, basados en estándares de seguridad, calidad, oportunidad y efectividad de los recursos disponibles.					
LÍMITES DEL PROCESO	INICIAL		FINAL		
	Recepción de material médico-quirúrgico, ropa e instrumental limpios. Recepción de instrumental contaminado de cirugía.		Almacenamiento y distribución final de medicamentos, material médico-quirúrgico, ropa e instrumental estéril.		
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTE
Aplicativo de historia clínica	Consumo promedio Existencias físicas de inventarios Cotización FRE	Planear la compra de medicamentos Solicitar los medicamentos para compra		Plan anual de adquisiciones	Administración
Proveedor Contratista Almacén	Contrato Requerimiento Factura Medicamentos, Insumos Medico quirúrgicos.	Recepcionar administrativa y técnicamente de Medicamentos, Insumos de Medico quirúrgicos		Comprobante de Entrada a inventarios Farmacia. Comprobante de Entrada para pago al proveedor. Comprobante de salida de Inventarios Acta de recepción Control de fechas de vencimiento	Proceso de recursos físicos y biomédicos
Área de recepción	Comprobante de Entrada y Salida de Inventarios. Listado de Inventarios	Almacenar y Controlar de Inventarios de Medicamentos, Insumos Médico-quirúrgicos		Requerimiento de Reposición o adquisición. Requerimiento de cambio por fechas de vencimiento. Listado de existencias físico y contable.	Proceso de recursos físicos y biomédicos
Procesos asistenciales Aseguradores Usuarios	Fórmula Medica Orden medica Formato de pedido interno Consumo del día anterior	Dispensar los Medicamentos e Insumos Médico-quirúrgicos		Formula dispensada Interpretador Ordenes por Paciente Comprobante de salida de inventario.	Procesos asistenciales Usuarios

	PROCESO DE PLANEACIÓN			Código: HPE0102001
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			Versión: 02
				Página: 20 de 37

	hospitalización-urgencias			
Área de almacenamiento	Formulas Medicas Orden medica	Manejar, Almacenar y dispensar los Medicamentos de Control Especial de acuerdo a la Resolución 1478 de 2006	Informe de movimiento de Medicamentos de Control Especial. Movimientos en libro de control	Entes de control Administración
Procesos asistenciales Serviciis	Orden Medica	Manejar los Gases Medicinales y Producción de Aire Medicinal de acuerdo a la Resolución 4410 de 2009	Formatos de Oxigeno y Aire Medicinal	Director Técnico Gases Medicinales
Aseguradores Usuarios	Solicitud semanal y por demanda Solicitud de concentrador de oxígeno y equipo portátil	Provisionar el oxígeno domiciliario por evento Provisionar Equipos De Oxigeno Medicinal	Entrega de oxígeno por parte del proveedor (Cryogas) Concentrador domiciliario y portátil	Usuarios requirentes
Procesos asistenciales	Reporte de Evento Adverso e Incidentes	Ejecutar Programa de Farmacovigilancia y Tecnovigilancia	Análisis y Plan de Mejora	Seguridad del Paciente Procesos asistenciales
Procesos asistenciales	Interpretador Perfil farmacologico Ordenes por Paciente	Recepcionar devolución por Paciente de Medicamentos y Material Médico Quirúrgico	Soporte de Devolución	Área de recepción
Procesos asistenciales	Material contaminado	Recepcionar instrumental y dispositivos médicos Realizar descontaminación con detergente enzimático,	Instrumental y dispositivos médicos limpios, secos y organizados	Área limpia
Servicio farmacéutico	Material médico quirúrgico	Elaborar manualidades diarias Verificar suficiencia de stock de material	Stock completo de material médico quirúrgico	Área de almacenamiento
Procesos asistenciales Clientes externos	Manualidades Material contado, limpio y seco.	Empacar, rotular y esterilizar el material según el método de esterilización Registrar información de carga procesada	Material estéril	Área de almacenamiento
Procesos asistenciales Clientes externos	Solicitud de material estéril	Transportar material estéril a cirugía Verificar y entregar material estéril.	Material estéril	Cuarto estéril de cirugía Procesos asistenciales Clientes externos
Áreas de la central	Registros de controles de indicadores	Verificar, analizar y reportar evento de fallas en el proceso	Alerta de falla Informe de control calidad	Mantenimiento de biomédicos Procesos

	PROCESO DE PLANEACIÓN		Código: HPE0102001
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Versión: 02
			Página: 21 de 37

				asistenciales Subdirección científica
ATRIBUTOS DEL PROCESO				
Oportunidad – Pertinencia – Continuidad - Eficiencia – Seguridad				
CONTROLES				
		Recepción y conteo de instrumental en el lavado Organización de equipos quirúrgicos con lista de contenido en mano Verificación de controles físicos, químicos y biológicos. Verificación de integridad del paquete después de ser procesado. Verificación de cumplimiento del cronograma de mantenimiento de equipos. Conteo y registro de cantidad de material recibido y suministrado a todos los procesos.		
INDICADORES				
Oportunidad de entrega de medicamentos Rotación de Inventarios Participación en dispensación por auxiliar Oportunidad en la entrega de medicamentos de salud pública Tasa de reacciones adversas a medicamentos. Porcentaje de error en formulas despachadas. Satisfacción de los clientes internos y externos.		Proporción de elementos con fecha de esterilidad vencida. Proporción de errores presentados por los equipos.		
OBSERVACIONES				
RESPONSABLE				
Químico(a) Farmacéutico(a) Regente de farmacia Coordinador(a) Central de Esterilización				

	PROCESO DE PLANEACIÓN		Código: HPE0102001
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Versión: 02
			Página: 22 de 37

PROCESO		TIPO DE PROCESO		CÓDIGO	
Talento Humano		Apoyo		PA01	
OBJETIVO DEL PROCESO					
Proveer personal competente a las diferentes áreas, manteniendo un adecuado ambiente laboral que permita asegurar el bienestar y el buen desempeño de los funcionarios					
LÍMITES DEL PROCESO	INICIAL		FINAL		
	Solicitud de necesidad de personal		Terminación de contratos		
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTE
Subdirecciones	Solicitud de necesidad de personal	Abrir convocatoria Analizar hojas de vida Preseleccionar, seleccionar y contratar personal Remitir solicitud a agremiación		Personal contratado Hoja de vida con soportes Contrato	Procesos institucionales
Agremiaciones	Personal contratado	Realizar inducción general (presencial y virtual) y entrenamiento en el puesto de trabajo Evaluar el periodo de inducción y de prueba		Personal entrenado	Procesos institucionales
Agremiaciones	Personal	Realizar evaluaciones de desempeño periódicas Capacitar al personal Realizar reincursión periódica Realizar análisis de clima laboral Ejecutar actividades de bienestar laboral Programar vacaciones de personal		Personal competente y satisfecho	Procesos institucionales
Procesos institucionales	Cuadros de turno Novedades	Generar y aprobar nomina		Nomina	Tesorería
Instituciones educativas	Solicitud de espacios de práctica	Generar y ejecutar convenios docencia servicio Realizar inducción de personal en formación Evaluar al personal en formación		Convenios ejecutados	Archivo de talento humano
ATRIBUTOS DEL PROCESO					
Oportunidad – Eficiencia – Continuidad					
CONTROLES					
Verificación de soportes de hoja vida Control de legalidad					
INDICADORES					
Índice de rotación personal Índice de ausentismo laboral			Proporción de satisfacción de personal		
OBSERVACIONES					

			Código: HPE0102001
	PROCESO DE PLANEACIÓN		Versión: 02
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Página: 23 de 37

RESPONSABLE
Profesional Universitario Área Salud (Jefe de Grupo de Talento Humano)

	PROCESO DE PLANEACIÓN		Código: HPE0102001
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Versión: 02
			Página: 24 de 37

PROCESO		TIPO DE PROCESO		CÓDIGO	
Sistemas de Información y Gestión Documental		Apoyo		PA02	
OBJETIVO DEL PROCESO					
Administrar los sistemas de información y la tecnología informática del Hospital garantizando la calidad, veracidad y reporte oportuno de la información apoyando a la adecuada toma de decisiones en los procesos Institucionales.					
LÍMITES DEL PROCESO	INICIAL		FINAL		
	Se aplica desde la captura de requerimientos de la información y tecnología informática		Generación y comunicación de la información y adecuación tecnológica		
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTE
Procesos institucionales Entes de Control Aseguradoras Usuarios	Información física y electrónica	Conservar y preservar información según normatividad vigente		Almacenamiento de información física y electrónica Tablas de retención y valoración documental	Procesos institucionales usuarios
Entes de control Aseguradores	Normatividad Vigente	Planear y generar cronograma de reportes obligatorios		Cronograma de reportes obligatorios	Proceso de planeación Gerencia Líderes de procedimientos del proceso de sistemas de información
Procesos institucionales Entes de Control Aseguradoras Usuarios	Solicitud o requerimiento de información a necesidad Cronograma de reportes obligatorios	Revisar y analizar las necesidades de información		Requerimiento de parametrización	Procedimiento de sistemas
Procesos institucionales	Requerimiento de parametrización Solicitud de datos	Parametrizar y/o actualizar la plataforma informática del sistema o generar tablas de datos Capacitar usuarios internos en caso de ser requerido		Sistema parametrizado y/o actualizado Tablas de datos	Procesos institucionales
Aplicativos Documentos del proceso	Tabla de datos	Organizar, procesar y validar bases de datos Generar y reportar información		Informe generado	Procesos Institucionales Entes de Control Aseguradoras Usuarios
Procesos institucionales	Requerimientos: Soporte Capacitación Instalación Software Adecuación Hardware	Brindar soporte técnico a los sistemas de información de los procesos institucionales Diseñar y ejecutar planes de capacitación específica Planificar y ejecutar adecuaciones software y hardware		Sistema informático funcional	Procesos Institucionales

	PROCESO DE PLANEACIÓN		Código: HPE0102001
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Versión: 02
			Página: 25 de 37

ATRIBUTOS DEL PROCESO	
Seguridad, Confidencialidad, Disponibilidad, Integridad, Oportunidad	
CONTROLES	
Validación de información generada a los procesos institucionales Verificación del cumplimiento del cronograma de reporte de información Verificación documental para la entrega de información Registro control de entrega de información Verificación funcionalidad del sistema informático	
INDICADORES	
Oportunidad en la entrega de información	Oportunidad en la respuesta requerimientos de soporte informático
OBSERVACIONES	
RESPONSABLE	
Subdirector(a) Administrativo(a) y Financiero(a)	

	PROCESO DE PLANEACIÓN		Código: HPE0102001
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Versión: 02
			Página: 26 de 37

PROCESO		TIPO DE PROCESO		CÓDIGO	
Financiera		Apoyo		PA03	
OBJETIVO DEL PROCESO					
Gestionar los recursos económicos necesarios para la prestación de servicios de salud como resultado de una información financiera confiable y oportuna					
LÍMITES DEL PROCESO	INICIAL		FINAL		
	Admisión administrativa del usuario				
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTE
Asegurador Usuario	Documento identidad Carnet de asegurado	Realizar ingreso administrativo Consultar base de datos Solicitar el código inicial de urgencias Verificar datos de historia clínica Crear historia clínica		Documento de Ingreso Autorización de servicios	Procesos asistenciales
Procesos asistenciales	Solicitud de autorización	Solicitar autorización de estancia, procedimiento o medicamento		Código de autorización	Procesos asistenciales
Procesos asistenciales	Usuario Historia clínica Orden de salida	Cargar los servicios prestados Ordenar la cuenta		Prefectura Alta administrativa	Área de analistas de cuentas Usuario
Facturadores	Prefacturas	Revisar la cuenta Corregir las inconsistencias Generar la factura y relacionar para envío Organizar facturas por requerimientos de asegurador (foliar) Enviar relación de facturas por medio del sistema Generar medio magnético		Medio magnético	Área de Rips
Área de analistas de cuentas	Medio magnético	Validar los Rips en aplicativos del Ministerio y Aseguradores Corregir inconsistencias		Certificado de validación de Rips	Área de analistas de cuentas
Área de Rips	Certificado de validación de Rips	Embalar las facturas para envío		Caja de facturas	Centro administrativo de documentos
Aplicativo de sistemas de información	Datos de facturación	Elaborar informes de facturación mensual		Informe de facturación	Contabilidad
Área de Facturación	Radicación Facturación	Radicación de envíos de facturación de las diferentes ERP		Reporte Radicación	Contador Revisoría fiscal
Aseguradores	Glosas	Recepción e ingreso de Glosas al módulo de acuerdo con manual único de Glosas y Devoluciones		Reporte de Glosas y Estadístico	Contador, Revisoría fiscal, Gerencia, Junta Directiva,

	PROCESO DE PLANEACIÓN		Código: HPE0102001
			Versión: 02
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Página: 27 de 37

Aseguradores	Devoluciones	Recepción e ingreso de Devoluciones al módulo de acuerdo con manual único de Glosas y Devoluciones	Reporte de Devoluciones y Estadístico	Contador, Revisoría fiscal, Gerencia, Junta Directiva,
Auditoría médica	Tramite Glosas y Devoluciones	Análisis y respuesta a glosas y devoluciones, con soporte de justificación para subsanar o nota crédito en caso de aceptación	Respuesta a Glosa/Devolución, Nota Crédito	Entidad Responsable de Pago (ERP)
Auditoría médica Aseguradores	Conciliaciones	Cruce de información con ERP, conciliación de glosas/devoluciones ratificadas y corrientes	Actas de Conciliación y acuerdos de pago	Gerencia, Junta Directiva
Auditor médico	Informes de Auditoría Medica	Generación de reportes mensuales de glosas y devoluciones	Reportes e Informes de Gestión	Contador, Revisoría fiscal, Gerencia, Junta Directiva,
Aseguradores	Pagos de Aseguradores	Identificación y aplicación oportuna de los pagos	Recibos de Anticipos y Abonos	Contador Revisoría fiscal
Aseguradores	Circularización Cartera	Generación y envío de estados de cuenta de las diferentes ERP.	Estado de cuentas	Entidad Responsable de Pago (ERP)
Aseguradores	Conciliaciones	Circularización de la cartera, conciliación de la cartera, acuerdos de pago, depuración de saldos.	Actas de Conciliación y acuerdos de pago	Gerencia, Junta Directiva
Aseguradores Tesorería	Cruces de Cartera Egreso y recibo	Depuración de cuentas por pagar contra cuentas por cobrar, previa Circularización y conciliación. Cruce de arrendamientos.	Recibos de Caja Recibo cuenta por cobrar a proveedor	Contador Revisoría fiscal
Aplicativo de sistemas de información	Informes de Cartera	Generación de saldos y reportes mensuales de cartera y recaudo	Reportes e Informes de Gestión	Contador, Revisoría fiscal, Gerencia, Junta Directiva, Entes de Control
Entidad bancaria	notas bancarias diario	Generar anticipo, Recibos de Caja y bancos	Recibo anticipo	Cartera Empresas o particulares
Aplicativo modulo proveedores y caja y bancos	Sabana,recaudos y pagos, saldos en bancos	Reporte de saldo pendiente por pagar a proveedores Generación de boletín diario	Informe mensual e informe anual contraloría. Boletín diario	Gerencia, Administración, revisor fiscal, contraloría
Aplicativo modulo anticipos Aplicativo caja y bancos y cuentas por pagar.	Informe de devoluciones, Informe gastos generales	Generación de devolución de pacientes Generar resolución de gastos generales	Reporte mensual	Talento Humano
Área de Facturación	Informe de facturación	Identificar, clasificar, registrar y ajustar los saldos con la contabilidad	Balance de prueba Libros oficiales	Contador Revisoría fiscal
Usuarios externos	Facturas Cuentas de cobro	Causar las facturas y cuentas de cobro con sus debidas retenciones	Órdenes de pago	Contador Revisoría fiscal

	PROCESO DE PLANEACIÓN		Código: HPE0102001
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Versión: 02
			Página: 28 de 37

Contabilidad	Órdenes de pago	Generar pagos en tesorería	Comprobantes de egreso	Contabilidad
Procesos administrativos	Registros contables Libros auxiliares Balances de prueba	Efectuar consolidación de las prestaciones sociales Verificar y preparar el pago de la retención en la fuente e IVA Efectuar provisión, depreciación y amortizaciones Verificar, conciliar y consolidar las cuentas por cobrar y por pagar Verificar y conciliar los inventarios de almacén y farmacia Revisar los movimientos de caja y bancos Conciliar bancos con extractos Conciliar los fondos de cesantías con talento humano Identificar, clasificar y ajustar los gastos y los costos	Conciliaciones de saldos Boletines de flujo de efectivo Registros contables Balances de prueba Libros oficiales	Contador Revisoría fiscal
Procesos administrativos	Conciliaciones de saldos Boletines de flujo de efectivo Registros contables Balances de prueba Libros oficiales Comprobantes de egresos e ingresos	Elaborar de estados financieros Generar informes de reporte obligatorio	Balance y estado e cambios en la situación financiera Notas a los estados financieros	Entes de control Junta directiva Gerencia Procesos institucionales
Procesos institucionales	Necesidades Cuadro de contratación valorados Cuentas por cobrar Proyección de recaudos a la fecha más incremento IPC Proyección del gasto más incremento IPC	Elaborar proyecto de presupuesto	Proyecto de presupuesto de ingresos y gastos	Junta Directiva
Junta Directiva	Acuerdo de aprobación de presupuesto	Asentar en aplicativo de presupuesto	Presupuesto inicial de ingresos y gastos para vigencia	Procesos institucionales
Procesos institucionales	Solicitudes de CDP, CRP y obligaciones para algunos contratos Comprobantes de egreso Recibos de ingreso	Ejecutar el presupuesto de gastos e ingresos	Ejecución presupuestal Informes de obligatorio cumplimiento	Entes de control Contabilidad
ATRIBUTOS DEL PROCESO				

Oportunidad – Eficacia – Sistemática

CONTROLES

Parámetro de requerimiento de egreso clínico
Validación del censo diario y sus autorizaciones
Análisis de factura antes del envío
Verificación de reportes de las diferentes áreas del proceso financiero
Verificación por caja y bancos recaudos diarios
Verificación de facturación por interface de prueba de facturado reconocido
Verificación de recuperación de cartera

INDICADORES

Razón de prefacturas por facturas
Proporción de recaudo frente a Presupuesto definitivo
Proporción de reconocimiento frente a Presupuesto definitivo
Proporción de obligaciones frente a Presupuesto definitivo

Eficiencia administrativa
Eficiencia operacional
Razón corriente
Liquidez inmediata
Prueba acida
Rotación de cartera
Periodo de recuperación de cartera
Rotación de los inventarios
Rotación del activo total
Rotación del activo corriente
Rotación del activo fijo
Rotación de pasivos
Periodo de pago de la cuentas por pagar
Margen operacional
Margen neto
Rendimiento del patrimonio
Rendimiento del activo
Endeudamiento con terceros
Apalancamiento a corto plazo
Endeudamiento laboral
Carga laboral

OBSERVACIONES

RESPONSABLE

Subdirector(a) Administrativo(a) y Financiero(a)

	PROCESO DE PLANEACIÓN		Código: HPE0102001
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Versión: 02
			Página: 30 de 37

PROCESO		TIPO DE PROCESO		CÓDIGO	
Recursos físicos y biomédicos		Apoyo		PA04	
OBJETIVO DEL PROCESO					
Garantizar la disponibilidad de los bienes y servicios necesarios para la prestación de los servicios de salud de forma oportuna y segura.					
LÍMITES DEL PROCESO	INICIAL		FINAL		
	Requerimiento del bien o servicio				
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTE
Procesos institucionales	Solicitud de bienes y servicios	Despacho de pedidos internos Solicitar visto bueno del subdirector del área correspondiente Cotizar bien o servicio Solicitar la aprobación del Gerente		Insumos despachados Cotización aprobada	Procesos institucionales Presupuesto
Procedimiento de compras	Cotización aprobada	Solicitar documentación a proveedor y crearlo en contabilidad Verificar presupuesto para proveedor con contrato Entregar documentación requerida por el proveedor Solicitar documentos presupuestales Generar orden de compra		CDP CRP Orden de compra	Gerencia
Proveedor de servicio	Factura o cuenta de cobro	Registrar el recibo a satisfacción Entrega de factura a contabilidad		Factura o cuenta de cobro	Contabilidad Tesorería
Proveedor de bien	Factura Bien	Ingreso del bien al inventario de almacén Recibir los documentos requeridos Registrar el recibo a satisfacción con concepto técnico Abrir hoja de vida a equipo biomédico		Factura	Contabilidad Tesorería
Almacén	Bien	Codificar el bien mediante placa o etiqueta Realizar acta de entrega al responsable del servicio Asegurar equipos biomédicos Ingreso del bien al inventario de área solicitante		Bien Acta de entrega	Proceso institucional
Proveedor de bien	Documentación de equipos Necesidades de planta física	Realizar cronograma de mantenimientos preventivos Ejecutar cronograma de mantenimientos		Equipo con mantenimiento	Proceso institucional
Procesos institucionales	Solicitud de mantenimiento correctivo	Realizar mantenimiento correctivo y emitir concepto Registrar acta de baja Realizar aprovechamiento de partes para repuestos Realizar disposición final		Acta de baja Equipo	Revisoría fiscal Administración Área de Mantenimiento Gestión ambiental
ATRIBUTOS DEL PROCESO					

	Código: HPE0102001	
	Versión: 02	
	Página: 31 de 37	

Oportunidad – Eficiencia – Calidad - Transparencia	
CONTROLES	
Alertas de máximos y mínimos Verificación de documentación de proveedores Solicitud de conceptos técnicos Evaluación de proveedores	
INDICADORES	
Proporción de equipos de baja	
OBSERVACIONES	
RESPONSABLE	
Subdirector(a) Administrativo(a) y Financiero(a)	

	PROCESO DE PLANEACIÓN		Código: HPE0102001
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Versión: 02
			Página: 32 de 37

PROCESO		TIPO DE PROCESO		CÓDIGO	
Administración Ambiental		Apoyo		PA05	
OBJETIVO DEL PROCESO					
Adoptar acciones encaminadas a la promoción, prevención y manejo de los impactos ambientales que la prestación de servicios de salud pueda general					
LÍMITES DEL PROCESO	INICIAL		FINAL		
	Identificación de los impactos ambientales		Seguimiento y evaluación de las acciones preventivas y correctivas implementadas		
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTE
Procesos Institucionales	Mediciones y caracterizaciones cualitativas y cuantitativas de residuos	Realizar un diagnóstico ambiental		Manual de Identificación y evaluación de impactos ambientales Matriz de impactos ambientales	Todos los procesos
Ministerio de medioambiente y Gobierno Nacional	Normas ambientales y sanitarias vigentes	Comparara el diagnóstico ambiental con la normativa ambiental vigente		Planes, manuales e Instructivos a seguir dentro de la institución	Todos los procesos
Personal	Reporte de novedades y cambios en los procesos	Verificar procesos según plan de auditorías Recolectar información e identificar de fortalezas y oportunidades de mejora frente a los programas ambientales Actualizar la matriz de impactos		Matriz de impactos actualizada Planes de mejora	Todos los procesos
Auditorías internas	Informe de auditorias	Hacer seguimiento a la corrección de hallazgos y actividades propuestas en el plan de mejora		Plan de mejora	Procesos auditados
Auditorías externas	Informe de auditorías y requerimientos	Realizar los planes de mejora y/o establecer nuevos manuales o instructivos		Nuevas metodologías Manuales o instructivos	Procesos auditados
ATRIBUTOS DEL PROCESO					
Eficiencia – Eficacia - Continuidad					
CONTROLES					
Verificación del reporte de novedades mediante planilla Muestreos de aguas residuales Caracterización de residuos					
INDICADORES					
Proporción de cumplimiento plan de acción del área Generación de residuos ordinarios, Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.			Recuperación de residuos, Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados. Consumo de agua, Captación total de agua por fuentes"		

	PROCESO DE PLANEACIÓN		Código: HPE0102001
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Versión: 02
			Página: 33 de 37

Disposición de residuos peligrosos, Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	Calidad del vertimiento, Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino."
Porcentaje de cumplimiento normativo	Consumo de energía eléctrica, Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias."
Porcentaje de riesgos ambientales mitigados e identificados	
OBSERVACIONES	
RESPONSABLE	
Comité De Gestión Ambiental y Sanitaria y Asesora Ambiental	

	PROCESO DE PLANEACIÓN		Código: HPE0102001
			Versión: 02
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Página: 34 de 37

PROCESO		TIPO DE PROCESO		CÓDIGO	
Control Interno y de Gestión		Evaluación y Control		EC01	
OBJETIVO DEL PROCESO					
Realizar seguimiento y evaluación en las áreas de la entidad con el fin de emitir juicio de valor acerca del rendimiento y desempeño de la misma, de un proceso o una actividad, formular las acciones y recomendaciones pertinentes que le permitan a la alta dirección el logro de los objetivos institucionales y un mejoramiento continuo					
LÍMITES DEL PROCESO	INICIAL		FINAL		
	Programación de Actividades y Auditorias		Presentación de informes, sugerencias y recomendaciones para el mejoramiento continuo		
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTE
Todos los procesos	Plan Operativo Institucional	Elaborar Plan Acción del área de control interno		Plan de Acción del área de Control Interno	Gerencia Comité de Coordinación de Control Interno y grupo Directivo.
Todos los procesos	Manual de Procesos y Procedimientos	Elaborar Plan Anual de Auditorías		Documentos técnico Plan de Auditorias	Gerencia Comité de Coordinación de Control Interno y grupo Directivo.
Control interno de gestión	Equipos e insumos de oficina. Documentos y registros del proceso.	Elaborar y/ o actualizar procesos, procedimientos y demás documentos que requiera el proceso.		Procesos, procedimientos y demás documentos que requiera el proceso elaborados y/ o actualizados.	Todos los procesos
Departamento Administrativo de la Función Pública, Jefe de Control Interno	Solicitud de Asesoría y acompañamiento	Asesoría y acompañamiento en temas relacionados con el Sistema de Control Interno		Inquietudes resueltas, apoyo	Todos los procesos
Departamento Administrativo de la Función Pública Todos los procesos	Normatividad Plan de Capacitación	Ejecutar Auditorías Internas y fomentar Cultura de Autocontrol		Informes de Auditorias Boletines, folletos, mensajes, capacitaciones, talleres.	Alta Gerencia, Jefes de áreas y trabajadores de la entidad.
Todos los procesos, Jefe de Control Interno	Metodología de Riesgos. Manual de procesos y procedimientos	Realizar seguimiento y evaluación de riesgos a procesos		Mapa de Riesgos de Institucional detallado por proceso. Política de Administración de Riesgos.	Gerencia, Comité de Coordinación de Control Interno grupo Directivo, jefes de área y entes externo

	PROCESO DE PLANEACIÓN		Código: HPE0102001
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Versión: 02
			Página: 35 de 37

				de control.
Todos los procesos	Plan Operativo institucional, Planes Operativos de las áreas	Realizar seguimiento y evaluación Institucional.	Informe de evaluación	Gerencia y Junta Directiva
Requerimiento de los entes externos	Oficios de Visitas, Cronograma de presentación de elaboración y informes	Acompañar las visitas con los entes Externo	Entrega de información solicitada y elaboración y presentación de informes.	Entes Externo de Control
Procesos y entes de control	Solicitud interna y/ o externa de informes	Elaborar Informes	Informes requeridos	Procesos y entes externos.
Todos los procesos	Manual de procesos y procedimientos.	Analizar registros y/o informes generados durante la ejecución del proceso - procedimientos, con el fin de garantizar el control de las actividades.	planes de mejoramiento	Comité de Coordinación de Control Interno, grupo Directivo MECI, Entes Externos de Control
Entes Externo de Control, Jefe de Control Interno y grupo multidisciplinario de Auditorías.	Informes de Auditorías, Evaluación del Plan Operativo Institucional, Planes de Acción áreas.	Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones contempladas en el Plan de Mejoramiento Institucional y por procesos formulados por los entes externos de control, revisoría fiscal y por parte de la oficina de Control Interno	Informes de seguimiento	Alta Gerencia, Comité de Coordinación de Control Interno, grupo Directivo y Jefes de áreas.
Jefe de Control Interno	Necesidad de Establecer las acciones correctivas y preventivas	Diligenciar acciones preventivas y correctivas del proceso	Informe de seguimiento	Alta Gerencia, jefes y coordinadores de áreas y responsables del Proceso.

ATRIBUTOS DEL PROCESO

Accesibilidad – Oportunidad – Seguridad – Pertinencia – Continuidad – Satisfacción

CONTROLES

Comunicación y ejecución oportuna de las actividades que va realizar la oficina de Control Interno en las diferentes áreas.
Comunicación oportuna de las fechas de Auditorías.
Comunicación oportuna a las áreas involucradas en presentación inoportuna de informes

INDICADORES

Ejecución Plan de Auditorías

Capacitación Cultura de Autocontrol

OBSERVACIONES

RESPONSABLE

Gerente y Asesor(a) de control Interno

	PROCESO DE PLANEACIÓN		Código: HPE0102001
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Versión: 02
			Página: 36 de 37

PROCESO		TIPO DE PROCESO		CÓDIGO	
Calidad y Mejora continua		Evaluación y Control		EC02	
OBJETIVO DEL PROCESO					
Gestionar las quejas, reclamos, denuncias, y solicitudes de información, mediante análisis, clasificación, interpretación y aplicación de acciones y el envío de respuestas a las partes interesadas conforme a la ley, para brindar al ciudadano un servicio de calidad y satisfacer eficientemente sus necesidades y requerimientos.					
Acompañar espacios de participación, que permita a los usuarios capacitarse en derechos y deberes, y adquirir herramientas para la veeduría y control social de los servicios en salud					
Gestionar los incidentes y eventos adversos presentados en la institución.					
Mantener y mejorar el sistema de gestión de calidad mediante actividades de seguimiento, medición, análisis, mejora continua y generación de directrices de gestión, asegurando la calidad del servicio.					
LÍMITES DEL PROCESO	INICIAL		FINAL		
	Análisis del seguimiento y medición de los Procesos		Evaluación de la efectividad de las acciones preventivas o correctivas		
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTE
Procesos institucionales	Usuario	Orientación del usuario frente a los procedimientos institucionales. Apoyo y orientación en trámites legales. Acompañamiento socio familiar a pacientes que lo requieran		Usuario bien informado	Procesos institucionales
Usuarios externos	Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias Felicitaciones Encuestas de satisfacción al usuario.	Trámite de PQRSF Soluciones Inmediatas en Salud		Respuestas y/o gestión a las solicitudes de los usuarios	Usuarios externos Procesos institucionales Entes de Control.
Grupos de interés	Grupo de base conformado	Acompañamiento a espacios de participación. Orientación en derechos y deberes como usuario		Grupo de interés informado y fortalecido	Usuarios externos Grupos de interés
Personal	Reporte de incidentes y eventos adversos	Análisis, clasificación y gestión de incidentes y eventos adversos		Plan de mejora institucional	Procesos institucionales
Procesos estratégicos	Solicitud de auditoría de procesos críticos Cronograma PAMEC Plataforma estratégica Mapa de riesgos	Programación y planeación de auditorias		Programa de auditorias Plan de auditoria Papeles de trabajo	Procesos a auditar

	PROCESO DE PLANEACIÓN		Código: HPE0102001
			Versión: 02
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Página: 37 de 37

	Informes de auditorías externas			
Procesos a auditar	Actividades Recursos Procesos documentados	Verificación de procesos según plan de auditorías Recolección de información Identificación de fortalezas y oportunidades de mejora Consolidación de la información	Acta de inicio Evidencias documentadas Informe de auditorías	Procesos auditados
Procesos auditados	Informe de auditorías Plan de mejora	Seguimiento a la corrección de hallazgos y actividades propuestas en el plan de mejora	Informe de seguimiento	Procesos auditados
Todos los procesos	Requerimientos normativos Seguimiento a una no conformidad y/o hallazgo	Acompañamiento a implementación de nuevas metodologías	Estandarización de procesos	Todos los procesos
Procesos estratégicos	Implementación PAMEC Plataforma estratégica Mapa de riesgos Informes de auditorías externas	Construcción de indicadores Recolección de información Socialización y seguimiento de indicadores en comités Seguimiento a operatividad de comités	Informes de indicadores Planes de mejora	Todos los procesos
ATRIBUTOS DEL PROCESO				
Eficiencia – Eficacia - Continuidad				
CONTROLES				
INDICADORES				
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS Proporción de PQRSF tramitadas y solucionadas en los tiempos establecidos Proporción de cumplimiento plan de auditorías Proporción de eventos adversos gestionados		Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos Proporción de cumplimiento plan de acción PAMEC		
OBSERVACIONES				
RESPONSABLE				
Asesor(a) de Calidad				