

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código: 20 -002

Versión: 02

Fecha : 30 09 2020

Página 1 de 24

PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO - PLANEACIÓN		
RESPONSABLE	Gerente	OBJETIVO:	Establecer políticas, directrices, parámetros y planes que permitan realizar la gestión y asignación de recursos tendientes al cumplimiento de la misión, metas organizacionales, la a toma de decisiones y la obtención de resultados que impacten en la prestación del servicio de salud.
ALCANCE	Inicia con la realización del diagnóstico y planificación de los elementos necesarios para alcanzar los resultados esperados por la organización y termina con la evaluación, ajuste e implementación de las acciones de mejoramiento para corregir las brechas con respecto a los resultados esperados		

PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
Todos los vinculados a la organización	Información externa de la organización e interna	P	Analizar el contexto de la organización interna y externamente	Estrategias y toma de decisiones	Todos los procesos de la ESE
	Necesidades y expectativas de clientes y usuarios		Analizar las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Misión y visión, política de calidad, objetivos de calidad	
	Requisitos de los entes de vigilancia y control		Definir acciones a seguir para lograr el cumplimiento del objeto social	Normograma	
	Requisitos de la empresa en cuanto a las necesidades de talento humano para el desarrollo de las actividades		Definir requisitos legales	Matriz de responsabilidades y autoridades	
	Definición de las políticas y el objeto social a desarrollar		Definir responsabilidades y autoridades	Mapa de procesos	
	Estrategias y toma de decisiones	H	Determinar los procesos necesarios para el funcionamiento de la empresa, su interacción y secuencia	Caracterizaciones de procesos definidos	
	Misión y visión, política de calidad, objetivos de calidad		Ejecutar las estrategias definidas con los recursos necesarios	Seguimiento a estrategias	
	Normograma		Socializar al equipo de trabajo la plataforma estratégica	Colaboradores socializados	
	Matriz de responsabilidades y		Dar cumplimiento a la normatividad que rige a la Organización, actualizar el Normograma	Normograma actualizado	
		Aplicar la matriz de responsabilidades	Personal competente vinculado		

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código: 20 -002

Versión: 02

Fecha : 30 09 2020

Página 2 de 24

PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
	autoridades		y autoridades definidos al talento humano vinculado con la Organización		
	Mapa de procesos Caracterizaciones de procesos definidos		Socializar el mapa de procesos y las caracterizaciones, responsabilizando a los líderes de sus funciones	Personal informado y responsable	
	Información requerida para llevar a cabo la revisión por la Dirección	V	Revisar el SGC y cumplimiento de estrategias	Acta de revisión por la Dirección	
	Informe de las diferentes áreas de la empresa		Establecer acciones a seguir y plan de mejora	Planes de acción	
	Acta de revisión por la Dirección Planes de acción	A	Verificar los resultados de la ejecución de las acciones planteadas	Planes revisados	

MEDIDAS DE DESEMPEÑO	RECURSOS	DOCUMENTOS (INTERNOS Y EXTERNOS)	RIESGOS	REQUISITOS A CUMPLIR
Ver Plan de Acción por proceso (26-014)	<ul style="list-style-type: none"> Económicos Infraestructura Humanos (Perfil de cargos) 	Ver Listado maestro de documentos y registros	Ver Matriz de riesgos	Requisitos NTC ISO 9001:2015 4. Contexto de la Organización 5. Liderazgo 6. Planificación 7.1 Recursos 7.4 Comunicación 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.3 Revisión por la Dirección 10. Mejora, Los establecidos en la matriz normativa

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código: 20 -002

Versión: 02

Fecha : 30 09 2020

Página 3 de 24

PROCESO	CALIDAD		
RESPONSABLE	Líder de Calidad	OBJETIVO	Suministrar los mecanismos necesarios para establecer, documentar, implementar y mantener la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a los requisitos de la organización y de la norma NTC ISO 9001 buscando la mejora continua.
ALCANCE	Inicia con la definición de los procesos del SGC y termina con la medición de su desempeño.		

PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
Todos los procesos de la ESE	Necesidades de documentación	P	Establecer los parámetros para la elaboración y control de la documentación	Procedimiento para control de documentos y registros Listado maestro de documentos y registros	Todos los procesos de la ESE
	No conformidades identificadas Necesidades de acciones de mejora		Seguimiento a la eficacia de los planes de acción	Planes de acción revisados	
	Informes y medición de procesos		Planificar los seguimientos al SGC	Procedimiento y formatos para auditorías internas	
			Establecer metodología y temática del comité de gestión y desempeño	Cronograma de comité	
	Cumplimiento de la norma SOGC		Identificación de requisitos y autoevaluación	Plan de trabajo del SOGC	
	Procedimiento para control de documentos y registros Listado maestro de documentos y registros	H	Elaborar, actualizar y controlar los documentos necesarios en la Organización	Documentos controlados	
	Planes de acción revisados		Realizar seguimiento a la eficacia de las acciones ejecutadas por los procesos	Planes de acción controlados	
	Procedimiento y formatos para auditorías internas		Realizar las auditorías internas de calidad	Cronograma y ejecución de auditorías Informe de auditorías	
	Cronograma de comité de calidad		Ejecución de los comités	Acta de comité	
	Plan de trabajo del SOGC		Ejecución del plan de trabajo del SOGC	Plan de sostenibilidad del SOGC	

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código: 20 -002

Versión: 02

Fecha : 30 09 2020

Página 4 de 24

PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
	Documentos controlados	V	Manejo adecuado de la documentación del SGC	No conformidades en la documentación Requerimientos de actualización de la documentación	
	Planes de acción controlados		Evaluar la eficacia de las acciones correctivas y de mejora tomadas	Plan de acción modificados	
	Cronograma y ejecución de auditorias Informe de auditorias		Verificar el desempeño de los procesos y de las auditorias	Informe de auditorias	
	Acta de comité		Evaluar la eficiencia y la eficacia de las acciones del comité	Informe de comité	
	Plan de sostenibilidad del SOGC		Seguimiento y evaluación a los componentes del SOGC	Resultado de seguimiento al SOGC	
	No conformidades en la documentación Requerimientos de actualización de la documentación	A	Tomar acciones correctivas Plantear y ejecutar planes de mejora	Planes de acción	
	Plan de acción modificados				
	Informe de auditorias				
	Informe de comité				
	Resultado de seguimiento al SOGC				

MEDIDAS DE DESEMPEÑO	RECURSOS	DOCUMENTOS (INTERNOS Y EXTERNOS)	RIESGOS	REQUISITOS A CUMPLIR
Ver Plan de Acción por proceso (26-014)	<ul style="list-style-type: none"> Económicos Infraestructura Humanos (Perfil de cargos) 	Ver Listado maestro de documentos y registros	Ver Matriz de riesgos	Requisitos NTC ISO 9001:2015 4.3 Determinación del alcance del SGC 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.3 Planificación de los cambios 7.5 Información documentada 9. Evaluación del desempeño 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.2 Auditoria interna 10. Mejora

PROCESO	PLANEACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SALUD	
RESPONSABLE	Responsables de los servicios	OBJETIVO
ALCANCE	Brindar los servicios de Consulta Externa, Urgencias, Hospitalización, Apoyo Diagnóstico, Apoyo Terapéutico, Servicio de información y atención al usuario para mejorar, potencializar, mantener y desarrollar los procesos de prestación de servicios a la comunidad, enfocados hacia la seguridad del paciente.	
ALCANCE	Inicia desde la planeación de la atención, solicitud de la misma y la prestación del servicio que cubra dichas necesidades y termina con la evaluación de la satisfacción del usuario.	

PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
Aseguradoras Usuarios particulares Secretaría de Salud departamental y municipal	<ul style="list-style-type: none"> Orden medica Necesidad de atención Metas de servicios 	P	Establecer la metodología de atención para los diferentes servicios	Protocolos, Guías, instructivos	Personal de salud
			Acceso y admisión Identificación de necesidades de atención	Copago Historia clínica y registros	Admisiones y Facturación
			Ingreso de datos para conocer las necesidades y el entorno en el que se desenvuelve el paciente	Historia clínica Orden de servicio	Médico
Planeación y prestación del servicio de salud	Protocolos, Guías, instructivos Copago Historia clínica y registros Orden de servicio	H	Atención de acuerdo a las necesidades del paciente Realización de diagnostico Define el plan de tratamiento Orden de prescripción de medicamentos	<ul style="list-style-type: none"> Formula médica Orden para apoyo diagnóstico y/o terapéutico Nueva orden de control Historia clínica y registros Resultados de laboratorios, imagenología Entrega de medicamentos Dispensación de medicamentos Resultado de tratamiento o atención 	Planeación y prestación del servicio de salud Usuario
Planeación y prestación del servicio de salud	<ul style="list-style-type: none"> Formula médica Orden para apoyo diagnóstico y/o terapéutico 	V	Seguimiento al modelo de atención Seguimiento al acceso y la admisión del usuario	Eventos adversos Satisfacción del usuario	Calidad

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código: 20 -002

Versión: 02

Fecha : 30 09 2020

Página 6 de 24

PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
	<ul style="list-style-type: none"> Nueva orden de control Historia clínica y registros Entrega de medicamentos Dispensación de medicamentos Resultado de tratamiento o atención 		Seguimiento a la evolución del usuario Seguimiento a la pertinencia en la atención Seguimiento a riesgos, indicios de atención insegura y eventos adversos (producto no conforme) Seguimiento a la satisfacción del usuario Seguimiento a eficacia, eficiencia y efectividad del proceso	PQRF	
	Eventos adversos Satisfacción del usuario PQRF	A	Análisis de las atenciones inseguras, de PQR y la satisfacción del usuario	Plan de acción	Planeación y prestación del servicio de salud Calidad Comités Gerencia Direccionamiento estratégico – planeación

MEDIDAS DE DESEMPEÑO	RECURSOS	DOCUMENTOS (INTERNOS Y EXTERNOS)	RIESGOS	REQUISITOS A CUMPLIR
Ver Plan de Acción por proceso (26-014)	<ul style="list-style-type: none"> Económicos Infraestructura Humanos (Perfil de cargos) 	Ver Listado maestro de documentos y registros	Ver Matriz de riesgos	Requisitos NTC ISO 9001:2015 4.2 Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 7.1 recursos 8. Operación 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 10. Mejora, Los establecidos en la matriz normativa

PROCESO	NEGOCIACIÓN Y VENTA DE SERVICIOS DE SALUD	
RESPONSABLE	Gerente	OBJETIVO:
Realizar un proceso de mercadeo de servicios de salud, donde el cliente se sienta satisfecho no solo por la calidad del servicio, sino por seguridad y la atención. Establecer, desplegar y controlar el Plan Comercial, para garantizar el cumplimiento de las metas de contratación trazadas por la organización		
ALCANCE	Inicia con el análisis organizacional (DOFA) y termina con concertaciones y estrategias de venta, para aumentar las coberturas de contratación	

PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
Direccionamiento Estratégico – Planeación	<ul style="list-style-type: none"> Presupuesto de ingresos Tarifas Necesidades y expectativas 	P	<ul style="list-style-type: none"> Definir el mercado objetivo Se diseñan las propuestas y proyectos comerciales. 	<ul style="list-style-type: none"> Propuestas Metas de ingresos 	Aseguradoras Particulares Entidades Entes Territoriales
Direccionamiento Estratégico - Planeación Clientes	<ul style="list-style-type: none"> Propuestas Metas de ingresos 	H	<ul style="list-style-type: none"> Visita a clientes actuales y potenciales Presentación de propuestas de acuerdo a las necesidades de los clientes Elaboración de documentos contractuales con el cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Clientes visitados Propuestas presentadas Contratos elaborados 	Cliente externo Todos los procesos
Direccionamiento Estratégico - Planeación Cliente externo	<ul style="list-style-type: none"> Clientes visitados Propuestas presentadas Contratos elaborados 	V	<ul style="list-style-type: none"> Análisis del cumplimiento de las metas establecidas 	<ul style="list-style-type: none"> Informes de seguimiento 	Direccionamiento Estratégico - Planeación
Direccionamiento Estratégico - Planeación Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Informes de seguimiento 	A	Tomar acciones correctivas y de mejora de acuerdo a los resultados	Plan de acciones	Todos los procesos Cliente externo

MEDIDAS DE DESEMPEÑO	RECURSOS	DOCUMENTOS	RIESGOS	REQUISITOS A CUMPLIR
Ver Plan de acción por proceso (26-014)	<ul style="list-style-type: none"> Económicos Infraestructura Humanos (Perfil de cargos) 	Ver Listado maestro de documentos y registros	Ver matriz de riesgos	Requisitos NTC ISO 9001:2015 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 9.1.2 Satisfacción del cliente 9.1.3 Análisis y evaluación 10 mejora, Los establecidos en la matriz normativa

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código: 20 -002

Versión: 02

Fecha : 30 09 2020

Página 8 de 24

PROCESO	GESTIÓN FINANCIERA		
RESPONSABLE	Financiero	OBJETIVO	Administrar con calidad y transparencia los recursos financieros de la Institución, bajo los principios presupuestales y fiscales vigentes, para la toma de decisiones y garantizar la permanencia de la institución
ALCANCE	Presupuesto, Contabilidad, Facturación, Costos, Tesorería, Cartera, Glosas y Auditoría de cuentas médicas.		

PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
DIAN Necesidades de la institución Entes de control	Plataforma estratégica Lineamientos de la alta gerencia Lineamientos de gestión financiera Plan de Acción vigencia Plan de Adquisiciones Marco de Gasto	P	Elaboración de presupuesto de acuerdo a la planeación estratégica de la organización, la proyección de necesidades y a los requerimientos Legales Identificación de requisitos contractuales y ajustes al software financiero de acuerdo a las variaciones Identificación de cartera Identificación de recaudos Identificación y priorización de cuentas por pagar Identificación de centros de costos Identificación de glosas	Presupuesto anual de la E.S.E Cartera Cuentas por pagar Recaudos Costos Glosas	Entes de control Aseguradoras Gerencia Junta directiva
Proceso Financiero	Presupuesto anual de la E.S.E Cartera Cuentas por pagar	H	Ejecución presupuestal Análisis contables y generación de informes financieros Facturación de servicios de acuerdo a lo pactado en los contratos con las EAPB y envío de cuentas Recaudo de recursos	Ejecutar presupuesto Analizar informes contables Entrega oportuna de informes financieros Recaudar los recursos	Entes de control EAPB Gerencia Junta directiva

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código: 20 -002

Versión: 02

Fecha : 30 09 2020

Página 9 de 24

PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
	Recaudos Costos Glosas		financieros Control de cuentas por pagar Control de cuentas por cobrar, cartera y glosas	financieros Mantener el control de cuentas por cobrar, cartera y glosas	
	Ejecutar presupuesto Analizar informes contables Entrega oportuna de informes financieros Recaudar los recursos financieros Mantener el control de cuentas por cobrar, cartera y glosas	V	Seguimiento a la ejecución presupuestal Seguimiento contable a la gestión financiera de la organización Seguimiento a la facturación y gestión de glosas Seguimiento a márgenes de contratación Seguimiento indicador del proceso Seguimiento a costos	Resultados de los seguimientos	Entes de control EAPB Gerencia Junta directiva
	Resultados de los seguimientos	A	Ejecutar las acciones de acuerdo a las decisiones tomadas	Acciones correctivas Acciones de mejora	Direccionamiento estratégico – Planeación Gestión financiera

MEDIDAS DE DESEMPEÑO	RECURSOS	DOCUMENTOS (INTERNOS Y EXTERNOS)	RIESGOS	REQUISITOS A CUMPLIR
Ver Plan de acción por proceso (26-014)	<ul style="list-style-type: none"> Económicos Infraestructura Humanos (Perfil de cargos) 	Ver Listado maestro de documentos y registros	Ver Matriz de riesgos	Requisitos NTC ISO 9001:2015 7.1 Recursos 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 10. Mejora, Los establecidos en la matriz normativa

PROCESO	GESTIÓN TALENTO HUMANO Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO					
RESPONSABLE	Talento Humano	OBJETIVO	Convocar, seleccionar y administrar el talento humano, fortaleciendo sus competencias y evaluando su desempeño, de acuerdo a los requerimientos establecidos en la ESE			
ALCANCE	Inicia desde el estudio de capacidad instalada, definición de perfiles de cargo y finaliza con la correcta desvinculación del personal.					
PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE	
Todos los procesos	Necesidades de recurso humano	P	Identificar las funciones y competencias del talento humano	<ul style="list-style-type: none"> Funciones y perfiles del cargo Procedimiento de selección y contratación de personal Inducción Re inducción Plan estímulos e incentivos Satisfacción del cliente interno (Clima Laboral) Evaluación anual del desempeño Acto administrativo de adopción de código de integridad 	Todos los procesos	
Normograma	Normativa sobre el Sistema de gestión de Seguridad y salud en el trabajo		Diseñar el Sistema de gestión de Seguridad y salud en el trabajo			Sistema de gestión de Seguridad y salud en el trabajo diseñado
Todos los procesos	Necesidades de capacitación		Establecer cronograma de capacitaciones			Plan de capacitación institucional (PC)
Gestión de Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> Funciones y perfiles del cargo Procedimiento de selección y contratación de personal Inducción Re inducción Plan estímulos e incentivos 	H	Las actividades descritas en el procedimiento para selección y contratación del personal	Implementación del Código de Integridad Personal contratado, con inducción y reinducción	Todos los procesos	

PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
	<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción del cliente interno (Clima Laboral) Evaluación anual del desempeño Acto administrativo de adopción de código de integridad 				
Gestión de Talento Humano	Sistema de gestión de Seguridad y salud en el trabajo diseñado		Ejecución y control del sistema de seguridad industrial y salud en el trabajo	Evidencias del sistema	Cliente interno
Gestión de Talento Humano	Cronograma de capacitación		Ejecución de las capacitaciones planeadas	Evidencia de personal capacitado	Cliente interno
Todos los procesos	Implementación del Código de Integridad	V	Verificar la adherencia del personal a los valores institucionales	Medición de adherencia a valores institucionales	Cliente Interno Líderes de procesos
	Personal contratado, con inducción y reinducción		Evaluar el desempeño y satisfacción del personal	Informe de la Evaluación del desempeño aplicado y la satisfacción del personal	
	Evidencias del sistema de seguridad y salud en el trabajo		Revisar el cumplimiento de los estándares alcanzados	Análisis e Informe de las evidencias recogidas	Cliente Interno Direccionamiento estratégico
	Evidencia de personal capacitado		Verificación de la efectividad de la capacitación	Capacitaciones evaluadas	Direccionamiento estratégico
Cliente Interno Direccionamiento estratégico Todos los procesos	Medición de adherencia a valores institucionales Informe de la Evaluación del desempeño aplicado y la satisfacción del personal	A	Tomar acciones correctivas y/o de mejora de acuerdo con los resultados obtenidos en cada evaluación	Plan de acciones correctivas y/o de mejora	Cliente Interno Direccionamiento estratégico Todos los procesos

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código: 20 -002

Versión: 02

Fecha : 30 09 2020

Página 12 de 24

PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
	Análisis e Informe de las evidencias recogidas				
	Capacitaciones evaluadas				

MEDIDAS DE DESEMPEÑO	RECURSOS	DOCUMENTOS (INTERNOS Y EXTERNOS)	RIESGOS	REQUISITOS A CUMPLIR
Ver Plan de acción por proceso (26-014)	<ul style="list-style-type: none"> Económicos Infraestructura Humanos (Perfil de cargos) 	Ver Listado maestro de documentos y registros	Ver Matriz de riesgos	Requisitos NTC ISO 9001:2015 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 7.1.2 personas 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos 7.1.6 Conocimientos de la organización 7.2 Competencia 7.3 toma de conciencia 7.4 Comunicación 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.1.3 Análisis y evaluación 10 Mejora Los establecidos en la matriz normativa, reglamento interno de trabajo

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código: 20 -002

Versión: 02

Fecha : 30 09 2020

Página 13 de 24

PROCESO	COMPRAS, BIENES Y SUMINISTROS		
RESPONSABLE	Almacenista	OBJETIVO	Adquirir los insumos necesarios para el cumplimiento del objetivo de manera adecuada.
ALCANCE	Inicia con la necesidad de adquirir insumos para la prestación del servicio y va hasta la evaluación de los proveedores que suministran dichos insumos		

PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
Todos los procesos	Plan de Gestión, Directrices, Lineamientos, Programas. Requerimientos de contratación. Informes de Interventoría, cotizaciones, Aprobación de pedido, aprobación de órdenes de Compra. Solicitud de insumos	P	Proyectar Plan de Acción. Definir el Plan de compras de bienes, insumos y suministros de acuerdo a las necesidades Institucionales. Definir los criterios para la evaluación, selección y reevaluación de los proveedores. Definir los criterios y características para la aceptación de los bienes, insumos y suministros. Definir los parámetros de administración del inventario de almacén.	Insumos, Bienes y Suministros. Facturas, Fichas técnicas, Cotizaciones Procesos de Auditoria y Control, Soporte Jurídico, Contratación y orden de prestación de servicios, Soporte publicitario, Gestión de Proyectos.	Compras, bienes y suministros
Gerencia y direccionamiento	Plan gestión y desarrollo, Directrices, Lineamientos, Programas.		Proyectar Plan de Mantenimiento Preventivo de planta física y equipos biomédicos.	Plan de Mantenimiento Preventivo de planta física y equipos biomédicos.	Compras, bienes y suministros
Procesos asistenciales	Solicitud de Mantenimientos preventivos y correctivos y de servicios según competencias.		Proyectar Plan de Gestión Integral de Residuos	Plan de Gestión Integral de Residuos	Direccionamiento estratégico – Planeación
Proveedores externos	Cotizaciones, Facturas, Informes, Mantenimiento, Metrología.		Programar turnos de limpieza, cocina, vigilancia y conductores	Programación de turnos de limpieza, cocina, vigilancia y conductores	Talento humano
Proveedores externos	Insumos, Bienes y Suministros. Facturas, Fichas técnicas, Cotizaciones	H	Administrar la recepción, almacenamiento, distribución, entrega y control (inventarios) de los bienes, insumos y suministros adquiridos.	Plan de Desarrollo, Directrices, Políticas, Auditorias, Convenios, Lineamientos, Contratos.	Proveedor externo
PROCESOS GERENCIALES:	Procesos de Auditoria y Control,				

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código: 20 -002

Versión: 02

Fecha : 30 09 2020

Página 14 de 24

PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
Calidad Control Interno Jurídica	Soporte Jurídico, Contratación y orden de prestación de servicios, Soporte publicitario, Gestión de Proyectos.	V	Realizar inventarios de activos fijos Comunicar las no conformidades a los proveedores. Realizar los comités de compra de acuerdo a lo estipulado. Atender Auditorías internas y Externas		
Compras, bienes y suministros	Plan de Mantenimiento Preventivo de planta física y equipos biomédicos. Plan de Gestión Integral de Residuos Programación de turnos de limpieza, cocina, vigilancia y conductores		Ejecutar mantenimiento preventivo y correctivo a planta física, planta eléctrica, planta de tratamiento de agua, redes hidráulicas, redes eléctricas, parque automotor, equipos biomédicos. Gestión de los Residuos Hospitalarios.	Registros de la ejecución de mantenimientos de planta física y equipos biomédicos Registros de entrega a gestores de residuos (relleno sanitario, peligrosos, aprovechables)	Direccionamiento estratégico – Planeación Talento humano
Entidades y entes de control	Plan de Desarrollo, Directrices, Políticas, Auditorías, Convenios, Lineamientos, Contratos.		Verificar el cumplimiento de los requisitos definidos para los bienes, insumos y suministros adquiridos. Evaluar el cumplimiento en la distribución de los productos en la Institución y control de inventarios. Evaluar la gestión del proceso a través de los indicadores de gestión. Auditoría interna y externa	Evaluación de proveedores. Pedidos aprobados y cotizaciones aprobadas. Disponibilidad presupuestal. Orden de compra. Registro de entrada de mercancía.	Gestión financiera

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código: 20 -002

Versión: 02

Fecha : 30 09 2020

Página 15 de 24

PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
			Evaluar el cumplimiento de los requisitos por parte de los proveedores	Registro Presupuestal	
	Registros de la ejecución de mantenimientos de planta física y equipos biomédicos Registros de entrega a gestores de residuos (relleno sanitario, peligrosos, aprovechables)		Análisis de Eventos e incidentes asociados al uso de tecnología. Análisis de indicadores de metrología y mantenimientos Análisis de indicadores de manejo de residuos	Informes	Direccionamiento estratégico Entes de control compras, bienes y suministros
Gestión de compras	Evaluación de proveedores. Pedidos aprobados y cotizaciones aprobadas. Disponibilidad presupuestal. Orden de compra. Registro de entrada de mercancía. Registro Presupuestal Informes	A	Tomar decisiones de recompra o cambio de proveedor Tomar decisiones en almacenamiento e inventarios Tomar decisiones en metrología y mantenimientos Tomar decisiones en el manejo de residuos para el tema ambiental	Acciones correctivas Acciones de mejora	compras, bienes y suministros Direccionamiento estratégico

MEDIDAS DE DESEMPEÑO	RECURSOS	DOCUMENTOS (INTERNOS Y EXTERNOS)	RIESGOS	REQUISITOS A CUMPLIR
Ver Plan de acción por proceso (26-014)	<ul style="list-style-type: none"> Económicos Infraestructura Humanos (Perfil de cargos) 	Ver listado maestro de documentos y registros	Ver matriz de riesgos	Requisitos NTC ISO 9001:2015: 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 7.1.3 infraestructura 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 10. Mejora,

PROCESO		GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN			
RESPONSABLE	Responsable sistema de información	OBJETIVO	Contar con la información necesaria para la toma de decisiones basada en hechos y datos		
ALCANCE	Información, Epidemiología, Estadística, Ventanilla única, Archivo clínico, Archivo central				
PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Gerencia	Procesos y procedimientos institucionales	P	implementación de estrategias y mecanismos para garantizar la seguridad y confidencialidad de la información, los sistemas de evaluación y mejoramiento de la gerencia de la información	Gestión de información	Gerencia Junta directiva
Responsables de procesos	Necesidades o requerimientos de la compra		las políticas y estrategias para el uso de nuevas tecnologías para el manejo de la información	Listado completo de la necesidad de compra con concepto de viabilidad	Gerencia
Junta Directiva Gerencia	Requisitos internos y normativos		las políticas y las estrategias en el manejo de historia clínica y registros clínicos del paciente de manera que estén disponibles para el personal de salud	Manual de historia clínica	Gerencia
Habeas Data	Necesidad de control de la información		Controlar y conservar la información confidencial y sensible	Manejo de protección de datos	Todos los procesos
Estructurar la contabilidad de la empresa de acuerdo a las necesidades y la normatividad que la rige	Requisitos normativos		Para este fin, la organización requiere de procesos para: <ul style="list-style-type: none"> • Identificación y respuesta efectiva a las necesidades de información. • Planificación de la gerencia de la información. • Gestión de los datos y realización de minería de datos. • Estandarización de la información. • Desarrollo y gestión de registros clínicos. • Análisis de la información y toma de decisiones. • Uso seguro y confiable de la tecnología. • Soporte tecnológico, redes y licencias para el 	Procesos Directrices gerenciales	Gerencia Contador Revisor fiscal Entes de control

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código: 20 -002

Versión: 02

Fecha : 30 09 2020

Página 17 de 24

PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
			<p>sistema de información.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementación basada en prioridades. • Almacenamiento, conservación y depuración de la información. • Políticas de confidencialidad y respeto en la difusión de información. • Evaluación de la veracidad y transparencia de la información. • Análisis y evaluación de riesgos de la información. • Apoyo de la dirección al proceso de información. • Costos del sistema de información y proyecciones. 		
Gestión de la información	<p>Gestión de información Listado completo de la necesidad de compra con concepto de viabilidad Manual de historia clínica red Procesos Directrices gerenciales Manejo de protección de datos</p>	H	<p>Ejecutar estrategias para la conservación de toda la información confidencial e importante de la empresa Manejo de las redes con las demás instituciones Aplicación de estrategias</p>	<p>Backups Resultado de Controles informáticos</p>	Todos los procesos
Gestión de la información	<p>Backups Resultado de Controles informáticos</p>	V	<p>Evaluar los resultados de informes y controles</p>	<p>Acciones a seguir</p>	Todos los procesos
Gestión Financiera					<p>Gerente Junta Directiva Calidad</p>
Integrantes comité de gestión y desempeño comité de historias	<p>Acciones a seguir</p>	A	<p>Realizar gestión de las no conformidad y seguimiento a las acciones correctivas y/o de mejora generadas.</p>	<p>Plan de acción</p>	<p>Todos los procesos</p>

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código: 20 -002

Versión: 02

Fecha : 30 09 2020

Página 18 de 24

PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
clínicas y registros					
MEDICION Y SEGUIMIENTO	RECURSOS	DOCUMENTOS	RIESGOS	REQUISITOS	
Ver Plan de acción por proceso (26-014)	Humanos Económicos Tecnológicos Infraestructura	Ver listado maestro de documentos y registros	Ver matriz de riesgos	Junta de socios, Los establecidos en el Normograma, habeas data Requisitos NTC ISO 9001:2015 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 7.1.3 infraestructura 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 10. Mejora	

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código: 20 -002

Versión: 02

Fecha : 30 09 2020

Página 19 de 24

PROCESO	GESTIÓN JURÍDICA				
RESPONSABLE	Jurídico	OBJETIVO	Aplicar la normatividad relacionada con el proceso contractual y brindar asesoría a los procesos jurídico legales de la ESE		
ALCANCE	Comprende los procedimientos relacionados con Contratación y Defensa Judicial de la entidad.				
PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Direccionamiento o Estratégico – Planeación	Plan gestión Gerente, Directrices, Lineamientos, Programas. Requerimientos de contratación. Informes de Interventoría.	P	Proyección de cronograma de actividades. Identificar las necesidades de asesoría jurídica en los procesos. Identificar las necesidades de estudio para apoyar el quehacer institucional. Proyectar y revisar actos administrativos.	Actos administrativos Conceptos Cronograma de actividades Necesidad de recursos Respuesta a PQR Respuesta a derechos de petición	Direccionamiento Estratégico – Planeación
Entidades y Organismos de control	Plan de Desarrollo, Directrices, Políticas, Auditorias, Lineamientos, Contratos. Derechos de petición. Acciones Legales				
Procesos misionales	PQRS. Solicitud de soporte Jurídico y de Contratación. Informes de Interventoría.				
Gestión Jurídica	Actos administrativos Conceptos Cronograma de actividades Necesidad de recursos Respuesta a PQR Respuesta a derechos de petición	H	Emitir conceptos y responder los derechos de petición. Llevar los procesos judiciales y administrativos. Elaboración de contratos y sus componentes. Elaboración de Otros Si. Ejecuta asesorías Jurídico-Legales. Elabora Actos Administrativos. Elabora Licitaciones Públicas.	Respuestas a los derechos de petición. Conciliaciones. Contestaciones de demandas. Contestación de denuncias y querellas. Contestación de Recursos Respuestas a solicitudes asesoría jurídica Contratos elaborados. Retroalimentación del proceso Términos de referencia publicados Actas de Evaluación. Adendas.	Entidades y Organismos de control Partes interesadas Direccionamiento Estratégico – Planeación

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código: 20 -002

Versión: 02

Fecha : 30 09 2020

Página 20 de 24

PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
				Actas de liquidación de contratos. Informes.	
Partes interesadas	Respuestas a los derechos de petición. Conciliaciones. Contestaciones de demandas. Contestación de denuncias y querellas. Contestación de Recursos Respuestas a solicitudes asesoría jurídica Contratos elaborados. Retroalimentación del proceso Términos de referencia publicados Actas de Evaluación. Adendas. Actas de liquidación de contratos. Informes.	V	Evaluar la oportunidad de respuesta de las consultas y peticiones. Evaluar la oportunidad y pertinencia de la actuación institucional en los procesos judiciales y administrativos. Hacer seguimiento a los indicadores del proceso de Asesoría Jurídica. Auditorías Internas. Auditorías Externas. Análisis de indicadores.	Resultado de auditorias Resultado de indicadores Resultado de asesorías Plan de Acción ejecutado y evaluado.	Calidad Direccionamiento Estratégico – Planeación Junta Directiva
Gestión Jurídica	Resultado de auditorias Resultado de indicadores Resultado de asesorías Plan de Acción ejecutado y evaluado.	A	Incorporar los conceptos jurisprudenciales. Generar acciones de mejora continua del proceso. Planteamiento de Correcciones, Acciones Correctivas, planes de Mejoramiento y Oportunidades de Mejora.	Planes de mejoramiento. Correcciones. Acciones Correctivas.	Direccionamiento Estratégico – Planeación Junta Directiva

MEDICION Y SEGUIMIENTO	RECURSOS	DOCUMENTOS	RIESGOS	REQUISITOS
Ver Plan de acción por proceso (26-014)	Humanos Económicos Tecnológicos Infraestructura	Ve Listado maestro de documentos y registros	Ver Matriz de riesgos	Junta de socios, Los establecidos en el Normograma, habeas data Requisitos NTC ISO 9001:2015 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 7.1.3 infraestructura 7.3 Competencia

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código: 20 -002

Versión: 02

Fecha : 30 09 2020

Página 21 de 24

MEDICION Y SEGUIMIENTO	RECURSOS	DOCUMENTOS	RIESGOS	REQUISITOS
				7.4 Comunicación 8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.7 Control de salidas no conformes 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 10. Mejora

PROCESO	CONTROL INTERNO		
RESPONSABLE	Asesor de Control Interno	OBJETIVO	Desarrollar los elementos de control que permitan realizar un examen sistemático objetivo e independiente de los procesos, actividades, operaciones y resultados generando como consecuencia aseguramiento y asesoramiento.
ALCANCE	Comprende los procedimientos relacionados con la eficiencia de las operaciones, reducción de riesgos a que pudieran estar expuestos los recursos, confiabilidad a la información financiera y operacional, proporcionando mayor seguridad respecto al cumplimiento efectivo de las leyes, normas y políticas aplicables.		

PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Direccionamiento o Estratégico – Planeación	Plan gestión y desarrollo, Directrices, Lineamientos, Programas.	P	<p>Elaboración, plan de auditorías internas. (En acuerdo con el área de calidad)</p> <p>Elaboración del cronograma para rendición de informes a entes de control, internos y externos</p> <p>Establecer políticas</p>	<p>Programa de auditorias</p> <p>Planes de Auditoria.</p> <p>Cronograma de rendición de informes a entes de control, internos y externos.</p> <p>Políticas de Administración de Riesgos.</p>	Todos los procesos
Entidades y entes de control	Plan de Desarrollo, Directrices, Políticas, Auditorias, Evaluación del sistema de Control Interno, Políticas de Administración de Riesgos, lineamientos, Modelo Estándar de Control Interno (MECI), Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP),				
SIAU	Resultados de Encuestas de Satisfacción, PQRS y F				
Procesos misionales	Informes, Informes de auditorías y Acciones de Mejora, mapas de riesgos, acciones preventivas				
Control interno	Programa de auditorias Planes de Auditoria. Cronograma de rendición de informes a entes de control, internos y externos.	H	<p>Ejecución de auditorías.</p> <p>Monitoreo a la implementación de acciones de control.</p> <p>Asesoría y acompañamiento a los</p>	<p>Plan de acción ejecutado.</p> <p>Informe de auditoría.</p> <p>Informes de seguimiento.</p> <p>Informes de evaluación y monitoreo</p>	Direccionamiento Estratégico – Planeación

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código: 20 -002

Versión: 02

Fecha : 30 09 2020

Página 23 de 24

PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
			<p>procesos. Respuesta a solicitudes. Elaboración y consolidación del informe de austeridad financiera. Realizar acompañamientos y veedurías a las actividades asignadas y/o solicitadas. Brindar asesorías sobre decisiones y acciones de los procesos. Elaboración y medición de indicadores. Fomentar el autocontrol y autoevaluación de los procesos. Evaluación del Sistema de Control Interno MECI</p>	<p>de los riesgos. Informes de asesoría y acompañamiento. Informes y reportes a entes externos. Evaluación SCI. Informe de Austeridad. Informes de gestión y análisis de indicadores. Asesoría sobre decisiones y acciones de los procesos. Informe de Gestión del Proceso Mapas de riesgos y Acciones preventivas Resultados de la ejecución del proceso de evaluación sistema de control interno. Auditoria Modelo Estándar de Control Interno (MECI)</p>	<p>Calidad</p>
Control Interno	<p>Plan de acción ejecutado. Informe de auditoría. Informes de seguimiento. Informes de evaluación y monitoreo de los riesgos. Informes de asesoría y acompañamiento. Informes y reportes a entes externos. Evaluación SCI. Informe de Austeridad. Informes de gestión y análisis de indicadores.</p>	V	<p>Seguimiento y verificación de los planes de mejoramiento. Seguimiento al cumplimiento del cronograma de rendición de informes. Seguimientos a los diferentes informes y resultados de verificaciones y revisiones</p>	<p>Lineamientos para la mejora del proceso. Información austeridad del gasto. Oportunidad en el trámite PQRSF. Cumplimiento del Plan Estratégico</p>	<p>Direccionamiento Estratégico – Planeación Calidad Todos los procesos</p>

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código: 20 -002

Versión: 02

Fecha : 30 09 2020

Página 24 de 24

PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
	Asesoría sobre decisiones y acciones de los procesos. Informe de Gestión del Proceso Mapas de riesgos y Acciones preventivas Resultados de la ejecución del proceso de evaluación sistema de control interno. Auditoria Modelo Estándar de Control Interno (MECI)				
Todos los procesos	Lineamientos para la mejora del proceso. Información austeridad del gasto. Oportunidad en el tramite PQRSF. Cumplimiento del Plan Estratégico	A	Plan de mejoramiento, evidencias de la ejecución de los procesos, procedimientos y actividades. Correcciones Acciones Correctivas Oportunidades de Mejora. Realizar sugerencias para el mejoramiento de los procesos.	Planes de mejoramiento. Mejora continua.	Direccionamiento estratégico – Planeación Calidad Todos los procesos

MEDICION Y SEGUIMIENTO	RECURSOS	DOCUMENTOS	RIESGOS	REQUISITOS
Ver Plan de acción por proceso (26-014)	Humanos Económicos Tecnológicos Infraestructura	Ver Listado maestro de documentos y registros	Ver Matriz de riesgos	Junta de socios, Los establecidos en el Normograma, habeas data Requisitos NTC ISO 9001:2015 4.3 Determinación del alcance del SGC 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.3 Planificación de los cambios 7.5 Información documentada 9. Evaluación del desempeño 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.2 Auditoria interna 10. Mejora