

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso.	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	Página:	Página 0 de 148



Empresa Social del Estado
POPAYÁN E.S.E.
Trabajamos de corazón

**MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS EMPRESA
SOCIAL DEL ESTADO POPAYÁN
E.S.E**

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 1 de 148

1. INTRODUCCIÓN

El documento que se presenta a continuación, resume de manera general la operación de la Empresa Social del Estado Popayán E.S.E por medio del enfoque sistémico en el cual la integración y la comunicación entre procesos son pilares del desarrollo Institucional y por supuesto, del mejoramiento continuo que se asume frente a nuestros usuarios.

El equipo de planeación y Calidad ha propuesto la adopción de un esquema de administración basado en procesos, por lo que se observa la necesidad de un cambio en la operación, pasando de una visión funcional (por áreas o dependencias), a una visión de procesos, en la cual intervienen distintos actores de diferentes áreas o dependencias de una forma secuencial, organizada, con responsabilidades claras y con puntos de control establecidos, que permitan evidenciar el valor agregado de dichos procesos.

Por lo tanto se adopta la resolución 118 de 2013 por la cual se adopta el mapa de procesos de la ESE Popayán; además se cuenta con la resolución 131 del 28 de septiembre de 2018 donde se crean y se organizan los grupos internos de trabajo de la empresa social del Estado Popayán E.S.E.

Teniendo en cuenta la importancia que tiene los manuales de procesos y procedimientos para el Sistema de Gestión de la Calidad institucional nos permitimos hacer la presentación del presente documento como herramienta gerencial que garantiza la organización y el desarrollo eficiente de la gestión. La estructura de este manual relaciona los procesos identificados para la ESE Popayán, los cuales están conformados por procesos, y procedimientos que hacen parte integral del presente manual.

Los Procesos que se dan a conocer, cuentan con la estructura, base conceptual y visión en conjunto, de las actividades estratégicas, misionales, de soporte, seguimiento y mejora continua de la institución, con el fin de dotar a la Entidad, de una herramienta de trabajo que contribuya al cumplimiento eficaz, eficiente y efectivo del direccionamiento estratégico.

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 2 de 148

2. OBJETIVO.

Presentar los procesos y procedimientos de la Empresa Social del Estado Popayán E.S.E que permiten y facilitan la gestión institucional.

2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Asegurar la estandarización, comprensión, operación y evaluación de la gestión de la entidad y la manera como ésta desarrolla su función administrativa, en procura del cumplimiento de sus fines.
- Proporcionar información acerca de los procesos de la institución.
- Servir como punto de referencia para los procesos de control y auditoría.

3. ALCANCE.

Este Manual va dirigido a todos los colaboradores de la ESE Popayán, con el fin de dotar a la Entidad de una herramienta de trabajo que contribuya al cumplimiento eficaz y eficiente de la misión y los objetivos Institucionales. Así mismo, se busca que exista un documento completo y actualizado de consulta, que establezca un método estándar para la ejecución de los procesos Estratégicos, Misionales o de Apoyo.

4. REQUERIMIENTOS LEGALES

NTCGP 1000:200: Regula el Sistema de Gestión de Calidad aplicable a todas las instituciones públicas de Colombia y establece como uno de los principios "El Enfoque por Procesos".

Ley 100 de 1993: "Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones"

Decreto 1011 de 2006: Regula el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad, que aplica para todas las entidades de salud de Colombia.

Anexo técnico de la resolución 123 del 2012, Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario Colombia.

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	Página:	Página 3 de 148

5. DEFINICIONES

MACRO PROCESO: Conjunto de procesos relacionados con características similares.

PROCESO: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

PROCEDIMIENTO: Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Mapa de procesos: Representación gráfica de los procesos y la operación de las entidades y organismos distritales.

PROCESOS ESTRATÉGICOS: Donde se establecen las directrices y las estrategias a seguir en el desarrollo de las funciones de la empresa. Proporciona las estadísticas y la información que apoya la supervisión y la toma de decisiones. Además se aseguran de la implementación y mantenimiento de los procesos necesarios para el mejoramiento continuo del Sistema de Garantía de la Calidad SGC.

PROCESOS MISIONALES, son los procesos más representativos y de mayor valor en la empresa ya que son los que directamente tienen contacto directo con los usuarios.

PROCESOS DE APOYO, Garantizan los recursos tecnológicos, de personal e insumos para el cumplimiento de los procesos misionales.

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS: Es un documento entendido como la hoja de vida del proceso, el cual describe de manera específica el objetivo y alcance del proceso, así como los elementos de entrada (suministrados por unos proveedores), actividades de transformación de acuerdo al ciclo PHVA y los productos / salidas hacia los clientes o usuarios.

6. CARACTERIZACIÓN DE LOS PUNTOS DE ATENCIÓN DE LA ESE

6.1 PUNTO DE ATENCIÓN POPAYÁN.

Hospitales de baja complejidad:

- ✓ **Hospital Toribio Maya u Hospital del Norte, Hospital María Occidente:** Presta servicios de Hospitalización, Urgencias los siete (7) días de la semana, consulta externa de lunes a viernes en horario de 7:00 am. a 12:00 pm. Y de 1 a 5 pm.

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 4 de 148

Centros de Salud:

- ✓ Sur Occidente (casa rosada).
- ✓ Sur Oriente
- ✓ 31 de Marzo
- ✓ Loma de la Virgen
- ✓ Yanaconas
- ✓ Pueblillo
- ✓ Bello Horizonte

El horario de atención es de lunes a viernes, en horario de 7:00 am. a 12:00 pm. Y de 1 a 5 pm.

En el **Centro de salud Sur Occidente** (anteriormente denominada casa rosada) se atiende a un alto porcentaje de la población del municipio de Popayán. Este Centro de Salud mejoró la prestación de los servicios de salud, debido a su remodelación y ampliación, lo cual lo posiciona como uno de los mejores en su infraestructura en la ciudad de Popayán.

En los **Puestos de Salud** que anteriormente pertenecían a la DDSC hoy liquidada, que no pertenecen a la ESE y que no están habilitados como son: Julumito, Figueroa, Las Mercedes, Calibío, La Yunga, Puelenje, La Rejoja, se prestan los servicios de salud a través de un equipo móvil extramural, según programación de salidas mensuales.

6.2 PUNTO DE ATENCIÓN CALDONO

La ESE cuenta actualmente en el municipio de Caldono con:

- ✓ **Hospital Local Nivel 1:** Prestan servicios de Hospitalización, Urgencias, atención de Parto y Recién Nacido y TAB 24 horas, consulta externa de lunes a viernes y sábados medio día. Este hospital fue remodelado y ampliado.
- ✓ **Centros de Salud:** Pescador y Siberia; Prestan servicios de consulta médica y odontológica de lunes a viernes, de 8:00 a.m a 5:00 p.m y los sábados medio día, toma de muestras de laboratorio en Siberia y hay disponibilidad de atención médica para casos urgentes las 24 horas, y se encuentran habilitados en el REPSS.

✓

6.3 PUNTO DE ATENCIÓN TOTORÓ

La ESE cuenta actualmente en el municipio de Totoró con:

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 5 de 148

- ✓ **Hospital Local Nivel 1:** San Antonio de Padua: Presta servicios de hospitalización, urgencias, atención de parto y recién nacido y TAB los siete días de la semana, se atiende consulta externa de lunes a viernes y sábados medio día.
- ✓ **Centro de Salud de Paniquitá:** ubicado en la vereda del mismo nombre, el cual fue remodelado y ampliado, mejorando la prestación de los servicios; actualmente está habilitado en el REPS y se prestan servicios ambulatorios de Consulta médica general, odontología, y actividades de promoción y prevención
- ✓ **Puestos de Salud:** San José, Aguas Vivas, El Hatico, Gabriel López, Jebalá, Polindara, San Antonio y Portachuelo, 7 de los puestos de salud tienen auxiliares de enfermería permanentes para el desarrollo de actividades de promoción y prevención, pero no están habilitados en el REPSS.

6.4 PUNTO DE ATENCIÓN PURACÉ

La ESE cuenta actualmente en el municipio de Puracé con:

- ✓ **Hospital Local Nivel 1,** presta servicios de hospitalización, urgencias atención de parto y recién nacido y TAB los siete días de la semana, se atiende consulta externa ambulatoria de lunes a viernes y sábados medio día.
- ✓ **Centro de Salud de Coconuco,** el cual se hizo la novedad de cambio de centro de salud a **hospital** debido a que por nueva infraestructura y dotación, está prestando servicios de hospitalización, urgencias. TAB, atención de parto y recién nacido, los siete días de la semana, se atiende consulta externa ambulatoria de lunes a viernes y sábados medio día.
- ✓ **Centro de Salud Santa Leticia:** Se prestan servicios de medicina general, odontología general y promoción y prevención de lunes a viernes en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. durante tres semanas continuas y una semana al mes, el equipo de salud presta atención en todas las veredas de Santa Leticia, según programación concertada. Se encuentra habilitado en el REPSS
- ✓ **Centro de salud de Paletará:** Se presta servicio de consulta médica, odontológica y de enfermería los días martes, y miércoles y el día jueves realizan brigadas de salud con programación. No está habilitado.

6.5 PUNTO DE ATENCIÓN PIAMONTE:

La ESE cuenta actualmente en el municipio de Piamonte con:

- **Centros de Salud:** Piamonte y Mira Flor, donde se prestan servicios de medicina general, odontología general y promoción y prevención de lunes a viernes en horario

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	Página:	Página 6 de 148

de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., los sábados medio día y servicio de urgencias las 24 horas, recientemente fue dotado con una ambulancia y equipos biomédicos (2 autoclaves).

Estos centros se encuentran habilitados en el REPSS. En el documento de Red que fue actualizado y aprobado por el MSPS en octubre de 2013, quedó estipulada la escisión del punto de atención de Piamonte de la ESE Popayán, la cual se convertiría en una ESE, y para lo cual ya se tiene adelantado un proyecto de construcción del hospital de Piamonte por parte de la alcaldía. Pero como hasta la fecha no se ha llevado a cabo el proceso para la escisión de éste punto de atención, debido a que no quedó incluido en las zonas de qué trata el artículo 79 de la ley 1438 de 2012, de recibir subsidio por parte del gobierno, por ser zonas dispersas, de difícil acceso, y cuyas ventas de servicios no alcanzan a cubrir los costos de prestación de los servicios, éste proceso parece que no se llevará a cabo.

- **Puestos de salud:** Bajo Congor, Nápoles, Bombonal, Yapurá y Remanso, Samaritana, Fragua Viejo cuentan en cada uno con una auxiliar de enfermería en forma permanente, quienes realizan actividades de Promoción y Prevención. No se encuentran habilitados.

7. PORTAFOLIO DE SERVICIOS

La prestación de servicios de salud de la ESE Popayán en los 5 municipios de influencia, está acorde con el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud y con el documento de Red del departamento del Cauca aprobado por el MSPS.

En cada uno de los puntos de atención se encuentran habilitados los servicios ofertados por la ESE, se realizaron las autoevaluaciones en habilitación con la Resolución 2003 de 2014, la Empresa Social del Estado Popayán, cumple con el portafolio de servicios de baja complejidad tipo C, para el punto de atención Popayán, Totoró, Puracé y Caldonó, para el punto de atención Piamonte se presta atención con portafolio baja complejidad tipo B, ya que no se cuenta con el servicio de internación e Imágenes Diagnósticas, este último se prestan por complementariedad en el punto de atención de Popayán para Totoró, Puracé y Caldonó.

El portafolio de servicios de la ESE Popayán, está acorde con el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud y con el documento de Red del Departamento aprobado por el MSPS.

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	Página:	Página 7 de 148

SERVICIOS OFRECIDOS						
SERVICIO	POP	CALD	TOT	PUR	PIA	
TIPO DE PORTAFOLIO	1C	1C	1C	1C	1B	
1.HOSPITALARIO	General Adultos	X	X	X	X	
	General Pediátrico	X	X	X	X	
	Obstetricia	X	X	X	X	
2. CONSULTA EXTERNA	Enfermería	X	X	X	X	X
	Medicina General	X	X	X	X	X
	Odontología General	X	X	X	X	X
	Psicología	X	X	X	X	X
	Consulta Prioritaria	X	X	X		X
3.PROTECCIÓN ESPECÍFICA Y DETECCIÓN TEMPRANA	Atención del Parto y del Recién Nacido.	X	X	X	X	X
	Alteraciones del Crecimiento y Desarrollo(menor 10 años)	X	X	X	X	X
	Alteraciones del Desarrollo del Joven(10-29 años).	X	X	X	X	X
	Alteraciones del Embarazo.	X	X	X	X	X
	Alteraciones en el adulto mayor(mayor a 45 años)	X	X	X	X	X
	Detección TempranaCancer de Cuello Uterino	X	X	X	X	X
	Detección Temprana Cancer de Seno.	X	X	X	X	X
	Vacunación.	X	X	X	X	X
	Alteraciones de la Agudeza Visual.	X	X	X	X	X
	Atención en Planificación Hombres y Mujeres.	X	X	X	X	X
atención preventiva en salud bucal.	X	X	X	X	X	
4.URGENCIAS	Servicio de Urgencias.	X	X	X	X	X
5.TRASPORTE ASISTENCIAL BÁSICO	Trasporte Asistencial Básico	X	X	X	X	X
6. APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPEÚTICA	Laboratorio Clínico	X	X	X	X	X
	Radiología e Imágenes Diagnósticas	X				
	Toma de Muestras de Laboratorio Clínico.	X	X	X	X	X
	Servicio Farmacéutico	X	X	X	X	X
	tamización de cancer de cuello uterino	X	X	X	X	X
	Ultrasonido	X	X			
	Fisioterapia	X				
Toma e Interpretación de radiografías odontológicas	X	X	X	X	X	
7. PROCESOS	Esterilización	X	X	X	X	X

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	Página:	Página 8 de 148

8. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

8.1. MISION

Brindamos servicios de salud de atención primaria, enfocados en la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, del Individuo, su familia y la comunidad; a través de procesos seguros y humanizados, en los municipios de influencia.

8.2 .VISION

Ser una Empresa Social del Estado, líder para la región en el Modelo de Atención Integral en Salud, financieramente estable y con responsabilidad social.

8.3. OBJETIVOS ESTRATEGICOS

- Brindar una atención oportuna con enfoque en el modelo integral de atención de salud del prestador primario
- Mejoramiento continuo de los procesos
- Alcanzar la satisfacción del usuario
- Alcanzar la satisfacción de los colaboradores
- Desarrollar un compromiso de responsabilidad social empresarial
- Alcanzar la estabilidad financiera

8.4 VALORES INSTITUCIONALES

- Ética
- Respeto
- Solidaridad
- Servicio
- Honestidad
- comunicación
- Responsabilidad
- Eficiencia

9. POLÍTICAS

9.1 POLITICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

La política de seguridad del paciente en la empresa social del estado popayán e.s.e contempla el conjunto de prácticas institucionales tendientes a aumentar los niveles de seguridad en la prestación del servicio protegiendo con ello al paciente y a los colaboradores de riesgos evitables derivados de la atención en salud.

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso.	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 9 de 148

Nuestro objetivo es identificar los riesgos institucionales que permitan establecer los mecanismos necesarios para eliminar, mitigar o evitar los efectos negativos a las personas las instalaciones, los bienes y los equipos.

Esta política está adoptada mediante resolución n°179 del 23 de octubre de 2017.0

9.2 POLÍTICA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

La política institucional de humanización de los servicios de salud de la empresa social del estado Popayán E.S.E contempla el conjunto de prácticas institucionales tendientes a aumentar los niveles de humanización en la prestación de los servicios de salud, en el marco de la resolución 123 del 2012; fomentando una cultura institucional de atención integral y humanizada enfocada en el respeto, el trato amable, la dignidad, la privacidad, y la satisfacción del usuario y su familia.

Esta política está implementada mediante resolución 179 de 23 de octubre de 2017.

9.3 POLÍTICA INSTITUCIONAL DE GESTIÓN DEL RIESGO

La política institucional de gestión del riesgo de la empresa social del estado contempla tiene como objetivo identificar los riesgos institucionales que permitan establecer los mecanismos necesarios para eliminar, mitigar o evitar los efectos negativos a las personas, las instalaciones, los bienes y los equipos.

Esta política está implementada mediante resolución 173 de octubre 20 de 2017

9.4 Política de seguridad y salud en el trabajo.

La política institucional de seguridad y salud en el trabajo de la empresa social del estado tiene como objetivo crear una cultura institucional en la que se promuevan condiciones adecuadas de trabajo en la e.se. Popayán desde una perspectiva de constante mejora.

Adoptado mediante resolución 181 del 24 de octubre de 2017

9.5 Política de gestión ambiental.

La política institucional de gestión ambiental de la empresa social del estado tiene como objetivo ampliar el compromiso con el medio ambiente creando adherencia y conciencia de mayor responsabilidad con el desarrollo sostenible de parte de la E.S.E.

Adoptado mediante resolución 172 del 20 de octubre de 2017

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 10 de 148

9.6 política de sistemas de información

La política institucional de sistemas de información de la empresa social del estado tiene como objetivo garantizar la disponibilidad de información institucional mediante un sistema estandarizado, integral y confiable que dé respuesta a las necesidades de información de los usuarios y permita la toma de decisiones institucionales a partir de una información veraz, oportuna y segura.

Adoptado mediante resolución 170 del 20 de octubre de 2017

9.7 política de tecnología

La política institucional de tecnología de la empresa social del estado tiene como objetivo garantizar una tecnología adecuada, estable y de calidad que proporcione seguridad al paciente y usuarios, sensible a las necesidades de la población.

Adoptado mediante resolución 188 del 25 de octubre de 2017.

10. CLASIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LOS PROCESOS

TIPO DE PROCESOS	PROCESO	SUBPROCESO	
ESTRATÉGICOS	Revisoría fiscal		
	Gerente		
	Control interno		
	Apoyo proceso gestión jurídica.		
	Planeación y Calidad		Planeación
			Gestión de Calidad
			Gestión Ambiental

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	Página:	Página 11 de 148

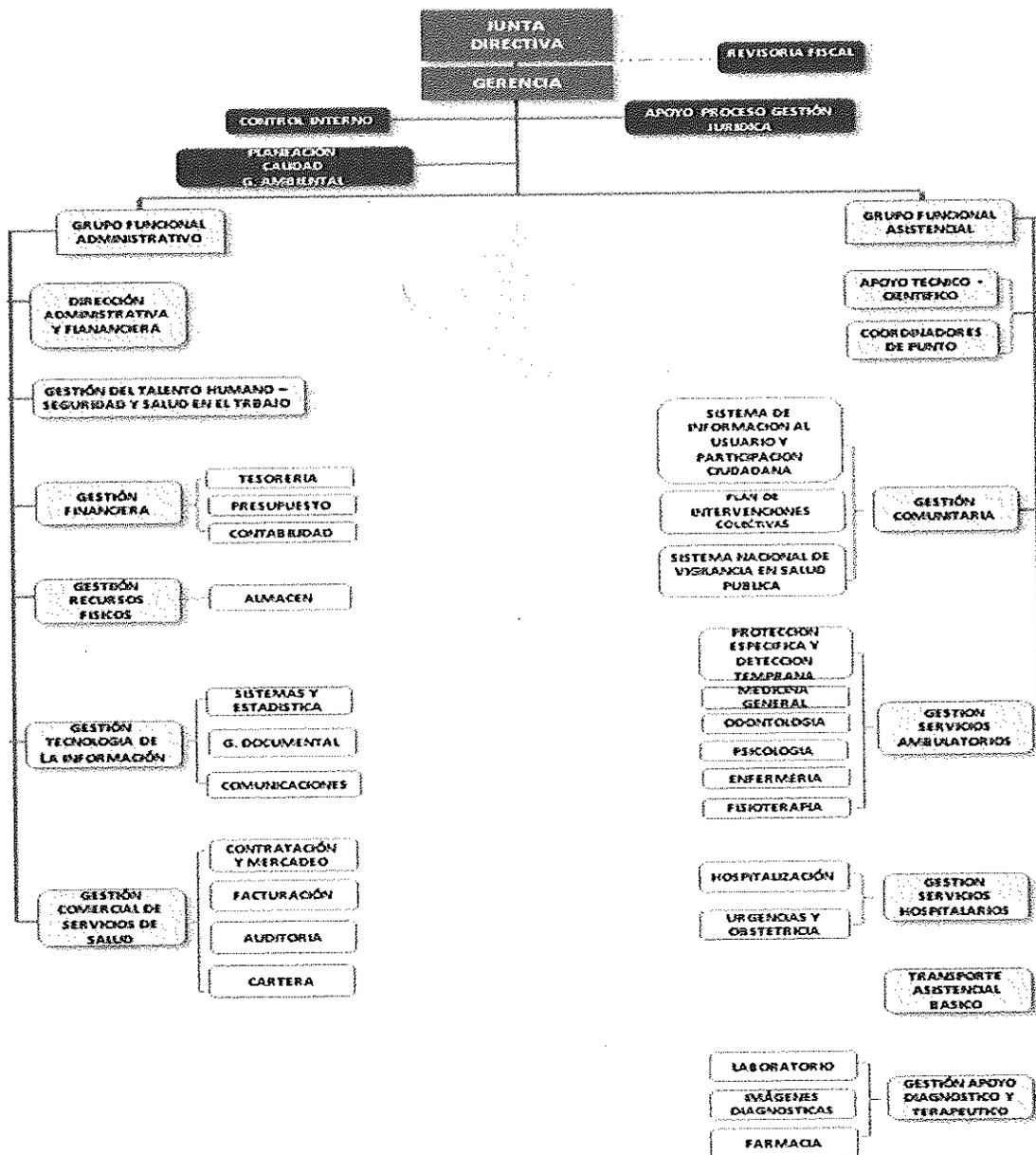
MISIONALES	Gestión comunitaria	Sistema de información al usuario (SIAU) Participación ciudadana.
		Plan de Intervenciones Colectivas
		Sistema Nacional De Vigilancia en Salud Pública.
	Gestión de servicios ambulatorios	Protección Específica y Detección Temprana.
		Medicina General.
		Odontología.
		Psicología
		Enfermería
		Fisioterapia.
	Gestión servicios hospitalarios	Hospitalización
		Urgencias y Obstetricia
	Trasporte asistencial básico.	Transporte Asistencial Básico.
	Gestión apoyo diagnóstico y terapéutico.	Servicio Farmacéutico
	Laboratorio Clínico	
	Imágenes Diagnósticas	

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	Página:	Página 12 de 148

PROCESOS DE APOYO	Dirección administrativa y financiera.	
	Gestor asistencial.	
	Coordinadores de punto.	
	Gestión del talento humano-seguridad y salud en el trabajo.	
	Gestión financiera.	Tesorería
		Contabilidad
		Presupuesto
	Sistema integrado de información	Facturación
		Referencia y Contra referencia
		Contratación
	Gestión de recursos físicos	Almacén
	Gestión de tecnología de la información.	Sistemas y estadística
		Gestión documental
		Comunicaciones.
Gestión comercial de servicios de salud.	Contratación y mercadeo.	
	Facturación	
	auditoría	
	Cartera.	

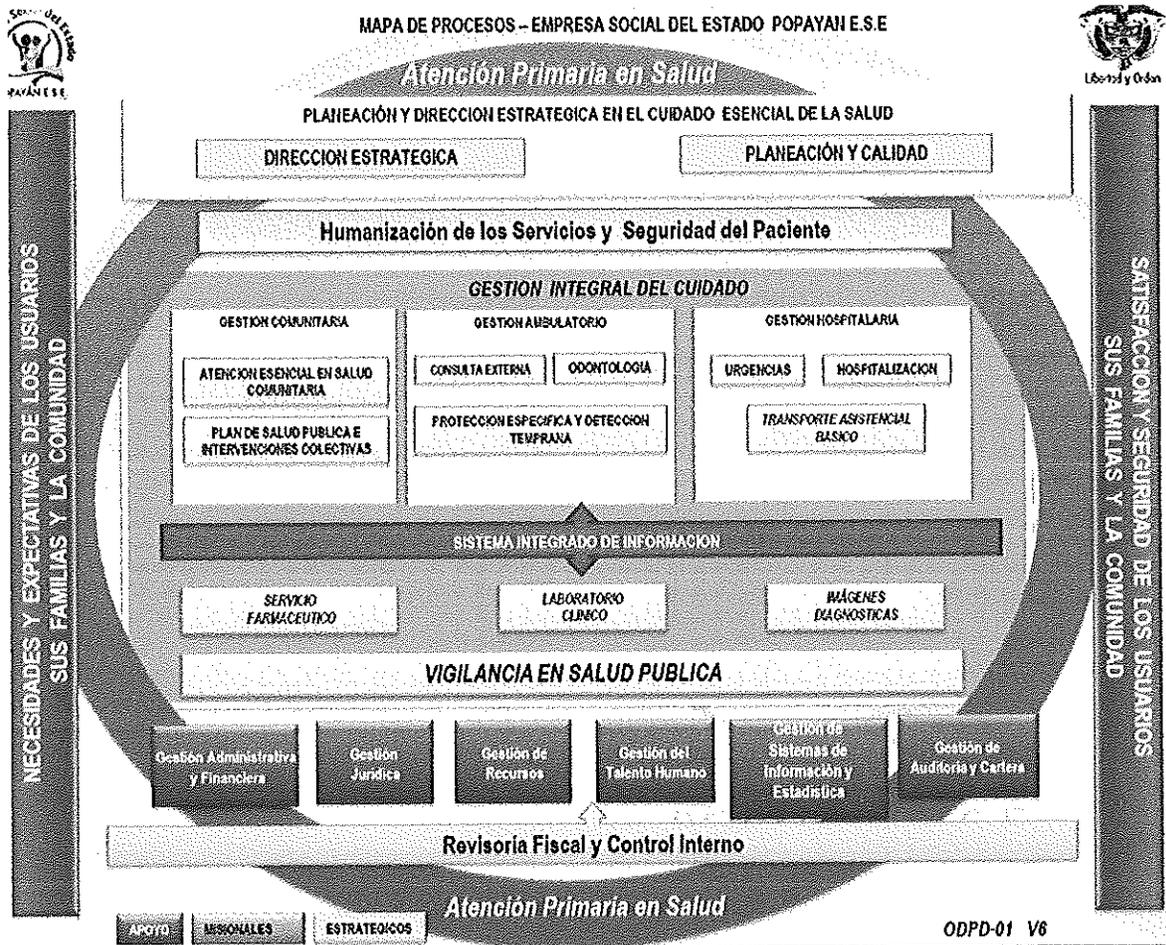
	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	Página:	Página 13 de 148

11. ORGANIGRAMA



	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso.	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	Página:	Página 14 de 148

12. MAPA DE PROCESOS



	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	Página:	Página 15 de 148

13. CADENA DE VALOR

La cadena de valor en los servicios de salud está definida como la serie conectada de conocimientos, actividades, organizaciones y recursos involucrados en la generación y entrega de valor a los pacientes que reciben los servicios de salud (García Cáceres et al., 2009); (Más López, 2014).

El éxito de las intervenciones realizadas a nuestros usuarios, depende de la participación, articulación y eficacia de todos los servicios y áreas involucradas durante el ciclo de la atención médica. Es por eso, que nuestra cadena de valor incluye las dependencias o áreas que se integran dentro de la cadena productiva para la prestación de los servicios de salud y cuyo alcance es el logro del más alto valor para nuestros usuarios: la consecución de mejores resultados en salud a lo largo del ciclo de atención.

La cadena de valor permite a nivel gerencial, determinar el conjunto de insumos, procesos y resultados, que serán objeto de seguimiento. Con base en esto, se adaptan los sistemas de información y planes operativos con el fin de poder medir los resultados obtenidos, compararlos con los esperados y de esta manera, mejorar continuamente el desempeño institucional. Convirtiéndose así la cadena de valor, en una herramienta de análisis para la planeación estratégica y el desarrollo de ventajas competitivas para la empresa (Alfonso, 2008).

Los elementos que contribuyen a la conformación de la cadena de valor de la entidad son:

- Los **Proveedores**: crean y aportan el suministro de los insumos, materiales y/o elementos esenciales para la prestación de los servicios ofertados y realización de las actividades asociadas.
- Los **Canales**: procesan y entregan los productos de la empresa al usuario final, que son nuestros clientes o beneficiarios.
- **Beneficiarios**: los pacientes, sus familias y la comunidad en general a los que prestamos nuestros servicios asistenciales.
- **Eslabones principales**: son aquellos que integran las actividades que tienen que ver directamente con la prestación del servicio de salud, como por ejemplo el personal de salud, que brinda la atención médica, sus habilidades, actitudes y aptitudes y la prestación del servicio en sí mismo (Más López, 2014).

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso.	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	Página:	Página 16 de 148

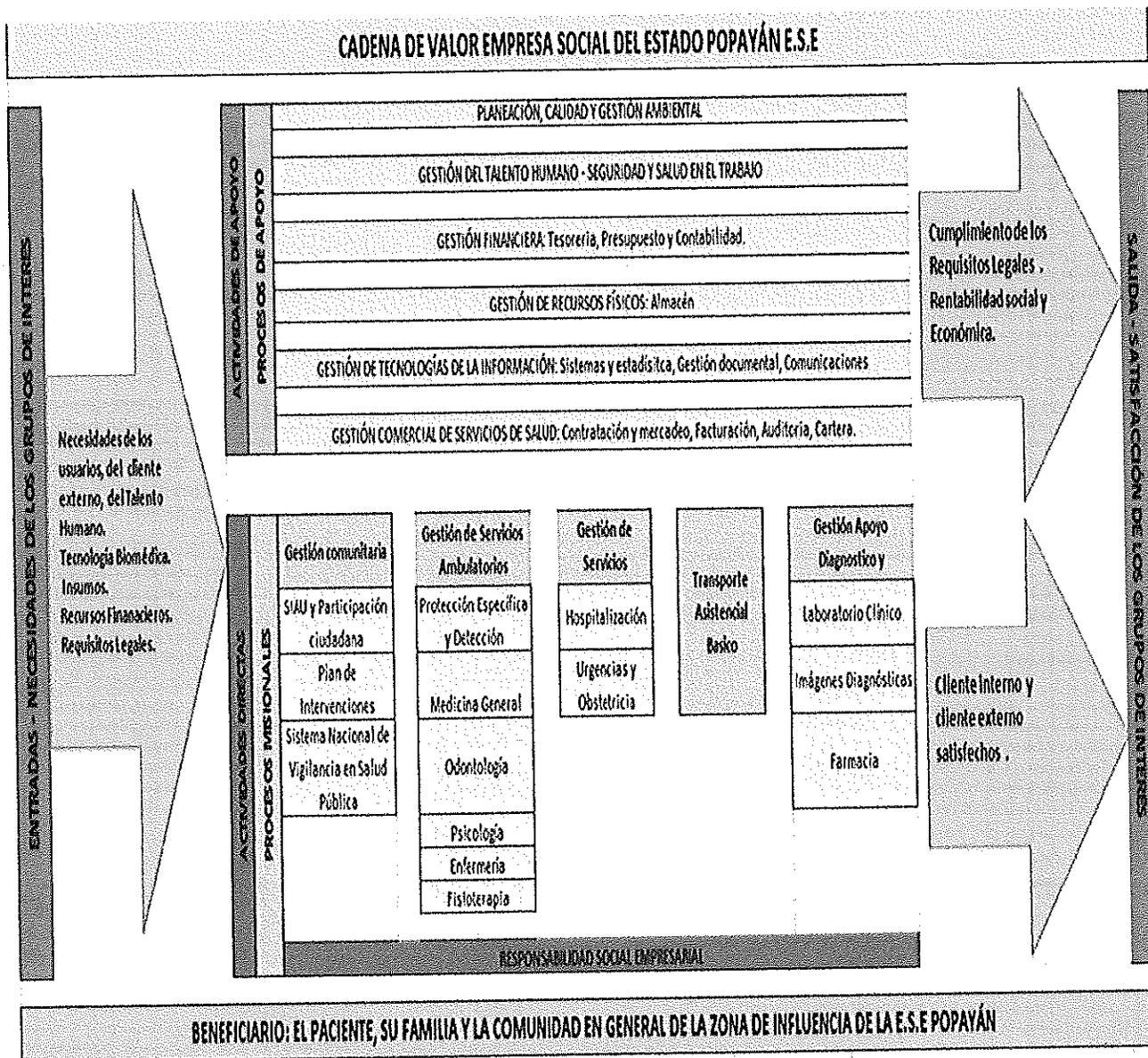
- **Actividades de impulsión** (Alfonso, 2008): en este ítem se incluyen las estrategias de Información, Educación y Comunicación (IEC), entre otras. Que nos ayudan a llegar a nuestros beneficiarios.
- **Actividades de apoyo:** están integradas por los aportes que ofrecen las áreas de planeación, calidad, gestión ambiental, gestión de recursos humanos y físicos, almacén, gestión jurídica, control interno, entre otras. Estas áreas promueven e intervienen por ejemplo en el mejoramiento de la infraestructura, de la calidad, del ambiente laboral, en el suministro oportuno de insumos, en el cumplimiento de la normatividad legal vigente, etc. (Más López, 2014).

Todas estas actividades, en conjunto, hacen parte de la cadena de valor de la empresa, en este caso para garantizar de manera eficiente y efectiva la prestación de servicios de salud. Entre las actividades principales se pueden encontrar - las de protección específica y detección temprana, - las consultas médicas, - la atención de urgencias y hospitalización,- las pruebas de apoyo diagnóstico, - la entrega de medicamentos, entre otras. Entre las actividades de apoyo se encuentran: - gestión financiera, - gestión de recursos físicos, gestión de tecnologías de información, gestión comercial de servicios de salud, entre otras.

Para el diseño de la cadena de valor de la E.S.E Popayán, se partió de un análisis de los procesos constitutivos de la cadena de valor para la prestación de los servicios de salud que oferta la E.S.E. Para ello, a) se definieron las entradas de la cadena. b) se establecieron los eslabones principales y los eslabones de apoyo. d) se determinaron las salidas del proceso. e) se identificaron nuestros beneficiarios. Todo esto se consideró que eran facilitadores para la gestión eficiente de la atención médica (Ver Cuadro No. 1 Cadena de valor de la Empresa Social del Estado Popayán E.S.E).

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	Página:	Página 17 de 148

Cuadro No. 1 Cadena de valor de la Empresa Social del Estado Popayán E.S.E



Fuente de elaboración Propia – Empresa Social del Estado Popayán E.S.E

Con base en cuadro No. 1, se tiene:

- **Entradas de la cadena:** está compuesta entre otras, - por las empresas, que proveen suministros médico-quirúrgicos, físicos, los recursos humanos, y entre otros que permitan la prestación de servicios directos e indirectos asociados a la atención en salud. Al igual que por las necesidades de los usuarios y de las

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso.	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 18 de 148

entidades de inspección, vigilancia y control, etc. Estos, estarían catalogados como nuestros clientes externos. – también en este grupo se incluyen las necesidades tecnológicas, biomédicas, financieras, entre otros.

- **Actividades directas:** En este grupo están incluidos todos servicios, los procesos asistenciales misionales que se relacionan de manera directa con la prestación del servicio de salud de baja complejidad. Por ejemplo, los servicios asociados con la gestión de servicios ambulatorios (como son: de protección específica y detección temprana, medicina general, odontología, psicología, enfermería y fisioterapia), con la gestión comunitaria (como son: SIAU y participación ciudadana, Plan de intervenciones colectivas, Sistema nacional de vigilancia en Salud Pública), con la gestión de servicios hospitalarios (como son: hospitalización, Urgencias y obstetricia), el transporte asistencial básico, y la gestión de apoyo diagnóstico y terapéutico (como son: el laboratorio clínico, imágenes diagnósticas y farmacia).
- **Actividades de apoyo:** sirven de apoyo para que las actividades directas o misionales puedan desarrollarse de forma satisfactoria, óptima, eficiente y de acuerdo a la normatividad legal vigente. Entre ellas están las acciones realizadas por los siguientes procesos: Planeación, calidad, gestión ambiental, gestión del talento humano y de seguridad y salud en el trabajo, gestión financiera (tesorería, presupuesto y contabilidad), gestión de recursos físicos (almacén), gestión de tecnologías de la información (sistemas y estadísticas, gestión documental, comunicaciones), gestión comercial de servicios de salud (contratación y mercadeo, facturación, auditoria y cartera).
- **Salida de la cadena:** Satisfacción de todos los grupos de interés.
- **Beneficiarios:** los paciente, sus familias y la comunidad en general.

Con el diseño de la cadena de valor sanitaria de la E.S.E, se provee a la entidad de una herramienta efectiva que facilita la gestión estratégica de sus procesos, a través de la planificación de las actividades misionales y de apoyo. De este modo aumenta la calidad en la prestación del servicio y mejora la calidad de vida de los pacientes y de la comunidad en general.

Las actividades principales en la cadena están diseñadas para mejorar la entrega de valor a los pacientes que son atendidos en nuestros puntos y centros de atención. El margen de ventaja que se alcance con la aplicación de la cadena de valor en la prestación de servicios de salud, posibilitará el posicionamiento estratégico de E.S.E Popayán en el mercado de servicios asistenciales.

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso.	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 19 de 148

De igual manera queda incorporada la cadena de valor de la E.S.E en los principios asociados a la responsabilidad social, de manera que se potencie la gestión socialmente responsable en la entidad.

14. CRITERIOS DE CALIDAD

Revisión: anual

Actualización: Cada tres años o antes si la norma lo define.

15. ANEXOS (CARACTERIZACIONES DE PROCESOS)

16. CONTROL DE CAMBIOS.

Fecha	Naturaleza de los cambios	Responsable

17. CONTROL DE REGISTROS.

Control de registros del Sistema de Gestión de Calidad					
Nombre del registro	Código	Recuperación	Almacenamiento	Conservación	Disposición

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	Página:	Página 21 de 148

ANEXO 1 CARACTERIZACIÓN PROCESO DE CONTROL INTERNO E.S.E. POPAYÁN

OBJETIVO	<p>Evaluar los mecanismos de control del Ministerio del Interior y los Fondos a su cargo, realizar las Auditorías independientes de Control Interno, efectuar seguimiento al plan de mejoramiento institucional y servir de enlace con los entes de control externos; con el fin de entregar a la Alta Dirección y a los entes de control externos, los resultados de las evaluaciones realizadas a los procesos de la Entidad, para la oportuna toma de decisiones que coadyuven al cumplimiento de los objetivos misionales y el fomento de la cultura de autocontrol.</p>
ALCANCE	<p>Inicia con la elaboración del Plan Anual de Auditorías Independientes de Control Interno (Visitas, Asesorías, Acompañamientos, Evaluaciones, Seguimientos e Informes de Ley) de acuerdo con: la evaluación de la gestión del riesgo, las necesidades de auditoría establecidas por la Entidad, la normatividad vigente, las exigencias de entes de control y el Plan Nacional de Desarrollo, continua con la ejecución de las actividades descritas en el Plan y finaliza con la presentación de los resultados.</p>
LÍDER RESPONSABLE	<p>Jefe Oficina de Control Interno</p>
POLÍTICAS DE OPERACIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fomentar, en forma periódica en la Empresa Social del Estado Popayán E.S.E, los principios esenciales del Modelo Estándar de Control Interno (MECI): Autocontrol, Autogestión y Autorregulación, utilizando los espacios de participación directa, los medios de comunicación establecidos y efectuando recomendaciones que afecte la cultura del autocontrol en la Empresa. 2. Los Auditores Internos del proceso de Control Interno, deben ser profesionales o tecnólogos en diferentes disciplinas, tener perfil de auditor interno, contar con conocimientos y habilidades en auditoría interna, experiencia en el sector público y/o privado y capacidad profesional o tecnológica, que le habiliten para realizar entre otros observaciones, verificaciones, análisis técnico y redacción de informes, de acuerdo con el rol de evaluador independiente. 3. El proceso de Control Interno, debe presentar los informes resultado de la evaluación y seguimiento de conformidad a los términos establecidos para el desarrollo de la auditoría interna, con oportunidad, claridad, objetividad, exactitud, confiabilidad, integridad y constructivamente redactados, a la alta dirección y/o a los responsables de los Procesos/Subprocesos/Procedimientos según sea el caso, así como también los que soliciten los órganos de control externo, toda vez que éstos tienen valor probatorio en los procesos disciplinarios, administrativos, judiciales y fiscales. 4. Los Responsables de los Procesos/Subprocesos/Procedimientos según sea el caso, deben presentar a la oficina de Control Interno, informe trimestral del avance al cumplimiento de las acciones establecidas en los planes de mejoramiento derivados de las auditorías internas y los suscritos con los entes de control externo.

	Proceso: ESTRATÉGICOS		Código: EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso: PLANEACION Y CALIDAD	Versión: 0	
	Nombre del documento: MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	Página: Página 22 de 148	

ENTRADAS / INSUMOS	PROCEDIMIENTOS		RESULTADOS / PRODUCTOS	
	Proveedor / Proceso	Nombre del procedimiento	Descripción	Ciente / Proceso
Normatividad. Necesidades y requerimientos de la Alta Dirección. Evaluación de la gestión del riesgo	Órganos Externos y Entes de Control Todos los procesos	Plan Anual de Auditorías Independientes de Control Interno	- Plan Anual de Auditorías Independientes de Control Interno - Visitas, Asesorías, Acompañamientos, Evaluaciones, Seguimientos, Informes	Comité Institucional de Coordinación de Control Interno. Todos los procesos.
Normatividad. Planes, Programas y Proyectos Otras fuentes de Información	Órganos Externos y Entes de Control Todos los procesos	Auditorías Independientes de Control Interno.	Informes de Auditorías Independientes de Control Interno.	Gerencia Todos los procesos.

5. El proceso de Control Interno debe efectuar seguimiento a los procesos de la Empresa Social del Estado Popayán E.S.E, en cumplimiento a los entes de control y normatividad vigente.
6. Brindar asesoría y acompañamiento de manera asertiva, a la gerencia y a los responsables de Procesos/Subprocesos/Procedimientos de la, en la continuidad del proceso administrativo, la reevaluación de los planes establecidos y en la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las normas, metas u objetivos.
7. Fomentar una cultura del autocontrol; evaluación y seguimiento y buenas relaciones con los entes externos, e informando periódicamente a los directivos acerca del estado del Sistema de Control Interno en la Entidad.

	Proceso:	ESTRATEGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACION Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 23 de 148

Necesidades y requerimientos de la Alta Dirección. Evaluación de la gestión del riesgo.					
Normatividad. Otras fuentes de Información Necesidades y requerimientos de la Alta Dirección. Evaluación de la gestión del riesgo.	Órganos Externos y Entes de Control Todos los procesos	H	Informes de Ley, seguimiento y/o evaluación.	Informes de Seguimiento y Evaluación.	Órganos Externos y Entes de Control Gerencia Todos los procesos.
Normatividad. Evaluación de la gestión del riesgo.	Todos los procesos Entes Externos y de Control	V	Seguimiento a Planes de Mejoramiento.	Informe de Seguimiento Plan de Mejoramiento	Entes de Control Gerencia Todos los procesos.

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso.	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	Página:	Página 24 de 148

Informe de Auditoría	Todos los procesos	A	Plan de Mejoramiento por Proceso	Plan de Mejoramiento	Gerencia Todos los procesos Oficina Asesora de Planeación Oficina de Control Interno
----------------------	--------------------	---	----------------------------------	----------------------	---

SISTEMA DE MEDICION	GESTION DE RIESGOS	MARCO LEGAL
Nombre del Indicador	Riesgo	Normograma
<u>matriz de indicadores</u>	<u>matriz de riesgos</u>	<u>Normograma</u>

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	Página:	Página 25 de 148

ANEXO 2 CARACTERIZACIÓN GESTIÓN JURIDICA DE LA E.S.E POPAYÁN

OBJETIVO	Velar por el cumplimiento de las disposiciones de la constitución política y las legales aplicables a la E.S.E Popayán. Asesorar y acompañar a la institución en la gestión jurídica de procesos y convenios contractuales de manera efectiva y transparente.				
ALCANCE	Emitir conceptos jurídicos, asesorar a la alta dirección en los procesos judiciales y procesos disciplinarios, gestionar tutelas, gestionar derechos de petición, gestionar la contratación de bienes y/o servicios, asesorar frente a los procedimientos de interventora y supervisión de contratos.				
LÍDER RESPONSABLE	Jefe Oficina Jurídica.				
POLITICAS OPERACIÓN DE	Manual de contratación Estatuto de contratación Código de ética				
ENTRADAS / INSUMOS		PROCEDIMIENTOS		RESULTADOS / PRODUCTOS	
Descripción	Proveedor / Proceso	CICLO	Nombre del procedimiento	Descripción	Cliente / Proceso
- Portafolio de servicios - minutas contractuales con E.P.S y E.R.P - Ministerio de salud y protección social E.P.S o E.R.P	Gestión Jurídica Área de planeación Área de Calidad	P	Plan anual de adquisiciones: Identificar las necesidades de presupuesto del proceso, las cuales son el insumo para consolidar el anteproyecto de presupuesto y plan anual de adquisiciones - Estudio de necesidades para la adquisición de insumos, contratación de personal y compra de equipos, entre otras. Necesarios para el	Necesidades del presupuesto identificadas Estudio de necesidades Contratos	Gestión Jurídica Presupuesto Planeación Almacén

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso.	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	Página:	Página 26 de 148

<p>- Sistemas de Información.</p> <p>Almacén</p> <p>Planeación y calidad</p> <p>Gestión ambiental.</p> <p>SISMED</p> <p>Plan Estratégico Institucional</p>			<p>funcionamiento del área.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar el pedido de insumos de acuerdo al consumo y las necesidades del área - listar los documentos, manuales, procesos, protocolos del área que deban ser documentados o actualizados para cada vigencia. - Proyección de productividad (metas)del área - Proyección de costo de los servicios. - Identificar requisitos legales y reglamentarios de la empresa. - Elaborar y/o actualizar el Normograma del área - Planear y asignar la gestión jurídica - Caracterizar la contratación de servicios - Planear la contratación de servicios de la vigencia - Planear la divulgación de normas de la vigencia - dirigir la correcta aplicación del marco legal. 	<p>Formato de pedido</p> <p>Protocolos, manuales, etc. Documentados y actualizados</p>	<p>Administración</p> <p>Presupuesto</p> <p>Contratación</p> <p>Gerencia</p> <p>Jurídica</p> <p>Calidad</p>
<p>Identificar los objetivos del proceso con el fin de identificar los riesgos.</p>	<p>Área jurídica</p> <p>Planeación</p> <p>Control Interno</p>	P	<p>Riesgos identificados</p>	<p>Mapa de riesgos</p>	<p>Entes de inspección, vigilancia y control</p> <p>Planeación</p> <p>Talento humano del área</p>
<p>Sistema de gestión de calidad</p>	<p>Área jurídica</p>	H	<p>- Documentar y/o actualizar los manuales, procesos y procedimientos, guías, del área.</p>	<p>- Documentos actualizados o realizados.</p>	<p>Talento humano</p>

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 27 de 148

Plan de capacitaciones institucional Plan de Inducción y Re-inducción Entes de inspección, vigilancia y control Normatividad Nacional	Área de calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Socializar manuales, procesos, procedimientos del área. - Evaluar adherencia a guías, procesos protocolos del área - Realizar reportes a los sistemas de información de los entes de control - Recibir solicitudes de análisis y atención jurídica - Ejecutar plan de acción de la vigencia - Divulgar nuevas normas y asignar plan de implementación de normas 	<ul style="list-style-type: none"> - Listas de chequeo - Actas de capacitaciones, listados de asistencia - Informes de obligatorio reporte. 	Calidad y Planeación Entes de inspección, vigilancia y control usuarios
Minutas contractuales Sistema de gestión de Calidad Plan anticorrupción Plan de responsabilidad social empresarial Manual de contratación Tutelas Demandas Notificaciones Citaciones Solicitudes de conciliaciones	Gestión jurídica Área de calidad	H <ul style="list-style-type: none"> - Gestionar tutelas - Gestionar derechos de petición - Emitir conceptos jurídicos - Asesorar a la ESE en temas jurídicos - Proyectar minutas contractuales para adquisición de servicios, alquiler, compras o suministro. - Elaborar y revisar proyectos de actos administrativos - Instaurar y contestar demandas - Coordinar procesos disciplinarios - Formular y sustentar proyectos de acuerdo - expedir actos administrativos 	<ul style="list-style-type: none"> Contestación de tutelas o demandas Cumplimiento del el Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios Instauración de demandas autos descargos actas de audiencias acciones de repetición conceptos jurídicos actos administrativos minutas contractuales 	Proveedores de bienes y servicios Área de Calidad Área Ambiental Sistemas de información Entes de inspección, vigilancia y control Clientes internos Particulares (demandantes) Despachos judiciales

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso.	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 28 de 148

<p>Área de calidad</p> <p>Planeación</p> <p>Control interno</p> <p>Entes de inspección, vigilancia y control</p>	<p>Gestión jurídica</p> <p>Área de calidad</p>	<p>V</p> <ul style="list-style-type: none"> - Medición adherencia a manuales y protocolos del área. - Realizar seguimiento a las acciones que se desarrollen para una efectiva administración de los riesgos del área - Auditoría del proceso. - Realizar verificación de los indicadores del proceso y analizar los resultados, realizar seguimiento al cumplimiento de dichos indicadores. - Realizar seguimiento a la divulgación de normas - Realizar seguimiento a los planes de implementación de normas - Realizar seguimiento a la eficacia, efectividad y eficiencia de los procesos de gestión jurídica. - Seguimiento al estado de proceso judicial. - Apoyar la supervisión e interventoría de convenios contractuales. - Análisis de la información de los procesos jurídicos. 	<p>Formatos de auditoría y/o listas de chequeo</p> <p>Informes de auditoría</p> <p>Informes con los resultados de evaluación de adherencia</p> <p>Seguimiento al mapa de riesgos</p> <p>Informes de producción</p>	<p>Entes de inspección, vigilancia y control</p> <p>Área de calidad</p> <p>Gerencia</p> <p>Planeación</p>
<p>Área de calidad</p> <p>Planeación</p> <p>Control interno</p> <p>Entes de</p>	<p>Gestión jurídica</p> <p>Área de calidad</p>	<p>A</p> <ul style="list-style-type: none"> - Generar Acciones preventivas y correctivas que permitan mejorar continuamente los resultados del proceso. - Ejecución de planes de mejoramiento. - Realizar los ajustes necesarios para la implementación de procesos con el fin de cumplir 		<p>Entes de inspección, vigilancia y control</p> <p>Área de calidad</p> <p>Gerencia</p> <p>Planeación</p>

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 29 de 148

inspección, vigilancia y control.		<p>con la normatividad vigente.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacitar y entrenar al personal en conocimiento de la normatividad vigente. - definir las acciones preventivas y correctivas que determinen estrategias frente a los fallos desfavorables a la entidad para evitar nuevas demandas por causas similares y contribuir al fortalecimiento de la densa jurídica de la entidad. 		
-----------------------------------	--	---	--	--

SISTEMA DE MEDICIÓN	GESTIÓN DE RIESGOS	MARCO LEGAL
Nombre del Indicador	Riesgo	Normograma
<u>Matriz de indicadores</u>	Matriz de riesgos	<u>Normograma</u>

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 30 de 148

ANEXO 3 CARACTERIZACIÓN DE TALENTO HUMANO DE LA E.S.E POPAYÁN

OBJETIVO	Gestionar el desarrollo integral del talento humano que permita contribuir al logro de los objetivos y el cumplimiento de la misión institucional de la Empresa Social del Estado Popayán E.S.E.				
ALCANCE	Aplica a todas las dependencias de la E.S.E Popayán, y abarca todos los procesos del Macro proceso de Talento Humano, cubriendo todos los tipos de vinculación, carrera administrativa, provisional, libre nombramiento y remoción, temporales, contratistas u otros que desarrolle la entidad para el cumplimiento óptimo de sus procesos, de acuerdo con los parámetros definidos en la normatividad vigente.				
LIDER RESPONSABLE	Líder de Gestión del Talento Humano.				
POLITICAS DE OPERACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Políticas de Gestión Estratégica del talento humano orientada a la creación de valor: - selección, vinculación, inducción y re inducción, - promoción y evaluación de desempeño de servidores que estén o no estén vinculados a la carrera administrativa, retiro, - bienestar social institucional e incentivos, - seguridad y salud en el trabajo, - dotación y compensación (nómina, vacaciones, reconocimiento de horas extras), - proyección social, - gestión del conocimiento (formación, capacitación), - administración de las historias laborales, - vinculación, permanencia y desvinculación de pasantes y/o practicantes, - caracterización del talento humano, - monitoreo y seguimiento del SIGEP, - medición, análisis y mejoramiento del clima organizacional, - manual de funciones y competencias. ▪ Políticas de operación del proceso de planeación institucional, políticas de buen gobierno ▪ Política de responsabilidad social empresarial. ▪ Política de comunicación ▪ Política de gestión documental ▪ Política de Tecnologías de Información 				
ENTRADAS / INSUMOS		PROCEDIMIENTOS		RESULTADOS / PRODUCTOS	
Descripción	Proveedor / Proceso	CICLO	Descripción (Nombre y Objetivo)	Descripción	Cliente / Proceso
Circulares internas y externas, Actos	Funcionarios y/o Usuarios de la Empresa Social del	P	Elaboración y Pago de Nómina del Personal. Aportes de Seguridad Social y Parafiscales.	Resoluciones	Empresa Social del Estado Popayán

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACION Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 31 de 148

<p>Administrativos Resoluciones, Normas, decretos, leyes, directivas Presidenciales y Constitución</p> <p>Información proporcionada por los funcionarios.</p> <p>Solicitudes e información interna y externa.</p> <p>Hojas de Vida</p> <p>Renuncia.</p> <p>Partes Interesadas</p>	<p>Estado Popayán ESE</p> <p>Congreso de la República, Presidencia.</p> <p>Comisión Nacional del Servicio Civil, Departamento Administrativo de la Función Pública, Ministerios, y otras entidades</p> <p>Empresas Promotoras de Salud (EPS)</p> <p>Administradoras de Riesgos Laborales (ARL)</p> <p>Caja de Compensación Familiar</p> <p>Fondo de Pensiones</p>			<p>Actas de reuniones.</p> <p>Certificaciones y constancias de prestaciones.</p> <p>Reportes consolidados de nóminas y aportes de seguridad social y parafiscales</p> <p>Comprobantes de pago de nómina y demás prestaciones y emolumentos.</p> <p>Nomina.</p> <p>Planilla unificada para</p>	<p>ESE..</p> <p>Secretaría de Salud, y otras entidades y partes interesadas.</p> <p>Funcionarios y ex funcionarios</p> <p>Oficina Asesora de Planeación</p> <p>Empresas Promotoras de Salud</p> <p>Aseguradora de Riesgos Laborales</p> <p>Cajas de Compensación</p>
---	---	--	--	---	--

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso.	PLANEACION Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 32 de 148

	<p>Proceso Disciplinario Interno</p> <p>Notarias (Jueces de Familias)</p> <p>Entidades Financieras</p> <p>Cooperativas y Fondos</p>			<p>pago de salud y pensión.</p> <p>Certificados de ingresos y retención en la fuente.</p> <p>Estudios de Retención en la Fuente.</p>	<p>Familiar</p> <p>Fondos de Pensiones, SENA, ICBF</p>
<p>Circulares internas y externas, Actos Administrativos Resoluciones, Normas, decretos, leyes, directivas Presidenciales y Constitución</p> <p>Información proporcionada por los funcionarios.</p> <p>Solicitudes e información interna y externa.</p> <p>Renuncias.</p> <p>Partes Interesadas</p>	<p>Funcionarios y/o Usuarios de la Empresa Social del Estado Popayán ESE</p> <p>Empresas Promotoras de Salud EPS),</p> <p>Administradoras de Riesgos Profesionales (ARP),</p> <p>Caja de Compensación Familiar, Fondo de Pensiones</p> <p>Ministerio de Hacienda y Crédito Público</p>	H.	<p>Reconocimiento y Liquidación de Horas Extras, Dominicales Festivos Descanso y Compensatorio.</p>	<p>Resoluciones</p> <p>Actas de reuniones.</p> <p>Certificaciones y constancias de horas extras.</p> <p>Reportes consolidados de nóminas y aportes de seguridad social y parafiscales</p> <p>Comprobantes de pago de nómina y demás prestaciones y emolumentos.</p> <p>Nomina.</p> <p>Planilla unificada para pago de salud y pensión y riesgos</p> <p>Certificados de ingresos</p>	<p>Departamento Administrativo de la Función Pública.</p> <p>Partes interesadas.</p> <p>Funcionarios y ex funcionarios</p> <p>Subdirección Administrativa y Financiera</p> <p>Oficina Asesora de Planeación</p> <p>Empresas Promotoras de Salud</p> <p>Aseguradora de Riesgos Laborales, Cajas de Compensación Familiar, Fondos de Pensiones, SENA,</p>

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso.	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 33 de 148

				y retención en la fuente. Estudios de Retención en la Fuente.	ICBF,
<p>Funcionario y ex funcionarios y otros.</p> <p>Hoja de Vida</p> <p>Renuncia.</p> <p>Información proporcionada por los funcionarios.</p>	<p>Funcionarios y/o Usuarios de la Empresa Social del Estado Popayán ESE</p> <p>Fondo de Pensiones</p>	H	Certificaciones Laborales.	<p>Certificaciones y Constancias laborales</p>	<p>Ministerios, y otras entidades y partes interesadas</p> <p>Funcionarios y ex funcionarios</p> <p>Fondos de Pensiones</p>
<p>Plan operativo, Plan de Acción.</p> <p>Circulares internas y externas, Actos Administrativos</p> <p>Resoluciones, Normas, decretos, leyes, directivas Presidenciales y Constitución</p> <p>Plan de Mejoramiento Institucional.</p> <p>Manual de Funciones, requisitos y competencias laborales.</p>	<p>Funcionarios y/o usuarios de la Empresa Social del Estado Popayán ESE</p> <p>Proceso Disciplinario Interno</p> <p>Empresas Promotoras de Salud (EPS)</p> <p>Administradoras de Riesgos Laborales (ARL)</p> <p>Caja de Compensación Familiar</p>	V	Ingreso y Retiro de Personal.	<p>Resoluciones</p> <p>Acta de posesión</p> <p>Actas de reuniones.</p> <p>Comunicación al Servidor Público de sus Funciones por parte del Jefe de Dependencia.</p> <p>Constancia de Inducción.</p> <p>Certificaciones y constancias.</p>	<p>Comisión Nacional del Servicio Civil</p> <p>Departamento Administrativo de la Función Pública.</p> <p>Ministerios, y otras entidades y partes interesadas.</p> <p>Funcionarios y ex</p>

	Proceso:	ESTRATEGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 34 de 148

<p>Información proporcionada por los funcionarios.</p> <p>Información de seguimiento a indicadores del Proceso y/o Subproceso.</p> <p>Solicitudes e información interna y externa.</p> <p>Hojas de Vida</p> <p>Renuncia.</p> <p>Partes Interesadas.</p>	Fondo de Pensiones			<p>Convenio interinstitucional</p> <p>Permisos aprobados</p> <p>Permiso Sindical concedido</p> <p>Hojas de Vida actualizadas de los ex funcionarios y funcionarios</p>	<p>funcionarios</p> <p>Subdirección Administrativa y Financiera</p> <p>Empresas Promotoras de Salud</p>
<p>Circulares internas y externas, Actos Administrativos Resoluciones, Normas, decretos, leyes, directivas Presidenciales y Constitución</p> <p>Manual de Funciones, requisitos y competencias laborales.</p> <p>Formatos de evaluación</p> <p>Hojas de Vida</p> <p>Relación de funcionarios</p>	Funcionarios y/o Usuarios de la Empresa Social del Estado Popayán ESE	V	Evaluación del Desempeño	Formatos debidamente diligenciados	<p>Funcionarios que cumplan con los requerimientos exigidos para ser beneficiarios de la prima técnica bien sea por formación avanzada y experiencia altamente calificada relacionadas con las funciones propias el cargo o prima técnica por el criterio de evaluación de</p>

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 35 de 148

a los que se les viene reconociendo la prima técnica por evaluación del desempeño.					desempeño
<p>Circulares internas y externas, Actos Administrativos</p> <p>Resoluciones, Normas, decretos, leyes, directivas Presidenciales y Constitución</p> <p>Manual de Funciones, requisitos y competencias laborales</p> <p>Hojas de Vida</p>	<p>Departamento Administrativo de la Función Pública.</p> <p>Funcionarios y/o Usuarios, de la Empresa Social del Estado Popayán E.S.E.</p>	V.	Reconocimiento de Prima Técnica.	Acto administrativo de reconocimiento (Resolución)	Área Administrativa y Financiera

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso.	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 36 de 148

<p>Normatividad vigente</p> <p>Metas de las dependencias</p> <p>Manual Especifico de Funciones y Requisitos de la Empresa Social del Estado Popayán ESE</p> <p>Acuerdos de Gestión de la vigencia.</p>	<p>Proceso Gestión del Talento Humano del La ESE POPAYAN</p> <p>Planes operativos</p> <p>Planes de Acción de la E.S E</p> <p>Oficina de Planeación.</p>	P.	<p>Evaluación del Desempeño Laboral</p>	<p>Resolución emitida por la Entidad, sobre la Evaluación del Desempeño Laboral.</p> <p>Comunicaciones expedidas dentro del seguimiento efectuado al Proceso anual de Evaluación.</p> <p>Evaluaciones Parciales, Semestrales, Parciales, Eventuales y Calificación definitiva realizadas dentro de las fechas y plazos establecidos.</p> <p>Informes del seguimiento al periodo anual de evaluación</p>	<p>Servidores públicos objeto de evaluación</p> <p>Dependencias de la E.S:E.</p> <p>Oficina de Control Interno.</p> <p>Grupo de Control Disciplinario Interno.</p> <p>Comisión de personal</p> <p>Jefes inmediatos de los beneficiarios</p>
<p>Relación de Servidores públicos evaluados en el nivel sobresaliente en la calificación del periodo inmediatamente anterior.</p> <p>Resoluciones, normas, decretos, leyes.</p>	<p>Gestión de Talento Humano</p> <p>Comité de Bienestar Social, Capacitación,</p>	H	<p>Otorgamiento de Incentivos</p>	<p>Plan de Bienestar Social y estímulos</p> <p>Resolución de Programación de estímulos</p> <p>Programación Ceremonia de Otorgamiento de</p>	<p>Servidores públicos de la Empresa Social del Estado Popayán E.S.E.</p> <p>Dependencias y Grupos de Trabajo.</p>

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso.	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 37 de 148

	Estímulos e Incentivos.			Estímulos e incentivos.	
<p>Diagnóstico de Necesidades de Capacitación.</p> <p>Plan de Formación y Capacitación de Empleados Públicos.</p> <p>Informe de Gestión de Control Interno, evaluación y acciones de mejora.</p>	<p>Funcionarios de la Empresa Social del Estado Popayán E.S.E</p> <p>Dependencias de la ESE-Popayán</p>	P	Plan de Capacitaciones Institucional	<p>Identificación de necesidades de capacitación a funcionarios</p> <p>Plan Anual de Capacitaciones</p> <p>Programa de Inducción y re inducción.</p> <p>Listados de Asistentes, a las actividades de capacitación.</p>	<p>Funcionarios de la Empresa Social del Estado Popayán E.S.E</p>
<p>Plan de Desarrollo.</p> <p>Planeación de Acción de la Empresa Social del Estado Popayán E.S.E</p> <p>Formatos de concertación, seguimiento y evaluación, acuerdos de Gestión</p>	<p>Gerente de la Empresa Social del Estado Popayán E.S.E</p> <p>Dependencias de la ESE.</p> <p>Gestión de Talento Humana</p> <p>Oficina de Planeación</p>	V	Concertación, Seguimiento y Evaluación Plan de Gestión	<p>Comunicaciones expedidas dentro del seguimiento efectuado al proceso de evaluación de gerentes públicos.</p> <p>Evaluaciones parciales y definitivas.</p>	<p>Gerente de la Empresa Social del Estado Popayán E.S.E</p>



Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
Subproceso.	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	Página:	Página 38 de 148

<p>Relación de servidores públicos convocados al Programa de Inducción.</p> <p>Manual de Funciones y Requisitos de la E.S.E Popayán.</p> <p>Normatividad vigente</p>	<p>Gestión de Talento Humano</p>	<p>P</p>	<p>Programa de Inducción</p>	<p>Formato de presentación del nuevo funcionario a la dependencia.</p> <p>Convocatoria al Programa de Inducción.</p> <p>Constancia de entrenamiento al puesto de Trabajo.</p> <p>Constancia de Inducción</p> <p>Programa de Inducción entregado.</p> <p>Informe de jornadas de inducción.</p>	<p>Servidores públicos recientemente posesionados</p> <p>coordinadores y Jefes de área o dependencia</p> <p>Oficina de Control Interno</p>
<p>Agenda del Programa de Re-Inducción.</p>	<p>Gestión de Talento Humana</p> <p>Oficina de Planeación</p>	<p>P</p>	<p>Programa de Re inducción</p>	<p>Convocatoria al programa de Re-Inducción.</p> <p>Listados de Asistencia al Programa d Re-Inducción.</p> <p>Informe del Programa de Re-Inducción</p>	<p>Servidores públicos de la E.S.E</p> <p>Oficina de Control Interno</p>



Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	Página:	Página 39 de 148

Encuesta Diagnostico de Bienestar. Normatividad vigente	Gestión de Talento Humano	H	Programa Bienestar Social	Plan de Bienestar. Informes de participación en las actividades Programadas. Evaluación de las actividades por parte de los participantes.	Servidores de la Empresa Social del Estado Popayán E.S E y su grupo familiar.
Solicitudes de comisión Resolución de comisión Reserva y confirmación de pasaje. Resolución de reconocimiento y pago de viáticos Documentos soportes de legalización de comisión Certificado de disponibilidad presupuestal Registro presupuestal	Funcionarios de la Empresa Social del Estado Popayán E.S.E	V	Caja Menor de Viáticos y Gastos de Viaje	Resolución de comisión de servicios y legalización de las mismas Base de datos actualizada Presentación de informes	Funcionarios de la Empresa Social del Estado Popayán E.S.E Control Interno



Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	Página:	Página 40 de 148

<p>Solicitudes de comisión Resolución de comisión</p> <p>Reserva y confirmación de pasaje</p> <p>Resolución de reconocimiento y pago de viáticos</p> <p>Documentos soportes de legalización de comisión</p> <p>Certificado de disponibilidad presupuestal</p> <p>Registro presupuestal</p>	<p>Funcionarios de la Empresa Social del Estado Popayán E.S.E</p>	<p>V</p>	<p>Comisión de Servicios al Interior.</p>	<p>Resolución de comisión de servicios y legalización de las mismas</p> <p>Base de datos actualizada</p> <p>Presentación de informes</p>	<p>Funcionarios de la Empresa Social del Estado Popayán E.S.E.</p> <p>Control Interno</p>
<p>Procedimiento para la elaboración y actualización de la Matriz de riesgo.</p> <p>Aplicación del Taller de mapa de seguridad</p>	<p>Trabajadores de la Empresa Social del Estado Popayán E.S.E. sin importar su tipo de vinculación.</p> <p>Oficina de Planeación</p>	<p>P</p>	<p>Programa de SST: Continua identificación de Peligros, la Evaluación de Riesgos y la Implementación de Medidas de Control SG-SST</p>	<p>Matriz de peligros y riesgos.</p> <p>Instrumentos de recolección de información</p> <p>Informe con la identificación los peligros y riesgos de la entidad en cada una de sus sedes, en el formato</p> <p>Identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos y</p>	<p>Trabajadores de la Empresa Social del Estado Popayán E.S.E, sin importar su tipo de vinculación.</p>

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 41 de 148

				<p>establecimiento de controles y la evidencia de la visita en el Lista de Asistentes.</p> <p>Evidencias de reuniones o actividades de sensibilización.</p>	
<p>Matriz de requisitos legales y otros en seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>Matriz de identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles.</p> <p>Condiciones de salud y trabajo.</p> <p>Plan de emergencias.</p> <p>Plan anual de capacitaciones.</p> <p>Plan de Trabajo anual de Seguridad y Salud en el Trabajo.</p> <p>Programas de Vigilancia Epidemiológica.</p> <p>Certificación de</p>	<p>Trabajadores de la Empresa Social del Estado Popayán E.S.E.</p>	<p>P</p>	<p>Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo</p>	<p>Matriz de requisitos legales actualizada.</p> <p>Plan de Emergencia.</p> <p>Rutas de evacuación actualizadas</p> <p>Programas de Vigilancia Epidemiológica</p> <p>Plan de trabajo anual de SST.</p> <p>Evidencias de entregas de Elementos de Protección Personal (EPP).</p> <p>Reportes de accidentes.</p> <p>Informes de investigaciones de Accidentes de Trabajo..</p> <p>Registro de ausentismo.</p>	<p>Trabajadores de la Empresa Social del Estado Popayán E.S.E. Sin importar su tipo de vinculación.</p>



Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	Página:	Página 42 de 148

<p>afiliaciones a seguridad social.</p> <p>Evaluaciones médicas ocupacionales.</p> <p>Reporte periódico de Ausentismo.</p> <p>Reporte e investigación de accidentes e incidentes.</p>				<p>Plan de capacitación de SST.</p>	
<p>Exámenes médicos de ingreso, periódicos y retiro de acuerdo al profesiograma establecido para las actividades que se desarrollan en la entidad.</p>	<p>Funcionarios de planta del de la Empresa Social del Estado Popayán ESE</p>	H	<p>Práctica de Exámenes Médicos Ocupacionales y Archivo de Historias Clínicas</p>	<p>Exámenes médicos ocupacionales de Ingreso, retiro y periódicos.</p> <p>Certificados de Aptitud laboral.</p> <p>Evidencia de retroalimentación de los resultados</p> <p>Comunicación al trabajador el resultado del concepto ocupacional y remisiones a E.P.S cuando haya lugar.</p>	<p>Funcionarios de planta de la Empresa Social del Estado Popayán E.S.E.</p>
<p>Investigación de Accidentes de Trabajo e Incidentes y Enfermedad</p>	<p>Gestión de Talento Humana – Grupo de Seguridad y Salud en el</p>	A	<p>Investigación de Accidentes de Trabajo e Incidentes y Enfermedad Laboral</p>	<p>Reporte incidente o accidente de Trabajo.</p> <p>Informe de investigación</p>	<p>Trabajadores del de la Empresa Social del Estado Popayán</p>

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 43 de 148

Laboral	Trabajo- COPASST			del accidente de trabajo. Desarrollo de acciones para las lecciones aprendidas.	E.S.E Sin importar su tipo de vinculación.
Atención de Emergencias	Plan de emergencia Procedimiento Operativos Normalizados Listado de entidades de socorro. Listado de brigadistas	P	Atención de Emergencias	Plan de emergencias. Documento de procedimientos operativos administrativos y Listado de brigadistas	Trabajadores de la Empresa Social del Estado Popayán E.S.E sin importar su tipo de vinculación

SISTEMA DE MEDICIÓN	GESTIÓN DE RIESGOS	MARCO LEGAL
Nombre del Indicador	Riesgo	Normograma
<u>Matriz de indicadores</u>	<u>Matriz de riesgos</u>	<u>Normograma</u>

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	Página:	Página 44 de 148

ANEXO 4 CARACTERIZACIÓN PROCESO DE GESTIÓN AMBIENTAL DE LA E.S.E. POPAYÁN

OBJETIVO	Generar cultura para el cuidado del medio ambiente, promoviendo el uso y consumo racional de las energías no renovables y del agua como bien escaso, la no utilización de sustancias, productos o equipos contaminantes, el manejo responsable de los residuos de riesgo y otros materiales peligrosos, con estricta observación de toda normativa aplicable, entre otras prácticas amigables con el entorno.					
ALCANCE	El proceso inicia con la identificación y valoración de los aspectos, impactos y emergencias ambientales relacionados con la actividad comercial de la E.S.E Popayán y finaliza con la formulación y verificación del cumplimiento de las acciones necesarias para su prevención, minimización, corrección y compensación. De conformidad con lo establecido en los requisitos ambientales aplicables a la empresa y su política ambiental.					
LÍDER RESPONSABLE	Líder del proceso de Gestión ambiental.					
POLITICAS DE OPERACIÓN	Programa de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios. Programas de Gestión ambiental. Programa de Responsabilidad Social Empresarial Manual de Procedimientos para la Gestión Integral de los Residuos Hospitalarios y Similares. Grupo Administrativo de Gestión Ambiental y Sanitario (GAGAS). ISO 14001, GP 1000 – ISO 9001 MECI					
ENTRADAS / INSUMOS		PROCEDIMIENTOS			RESULTADOS / PRODUCTOS	
Descripción	Proveedor / Proceso	ciclo	Nombre del procedimiento	Descripción	Cliente / Proceso	
Direccionamiento estratégico Normatividad Plan de acción, Plan Operativo Anual	Área de Gestión ambiental Área de planeación	P	Plan anual de adquisiciones: Identificar las necesidades de presupuesto del proceso, las cuales son el insumo para consolidar el anteproyecto de presupuesto y plan anual de adquisiciones	Necesidades del presupuesto identificadas Plan Anual de Inversiones concertado con la cuenta	Todos los procesos	

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 45 de 148

				ambiental anual.	
<p>Normatividad legal vigente : ministerio, corporación autónoma regional, secretarías, etc.</p>	<p>Área de gestión ambiental</p> <p>Área de planeación.</p>	P	<ul style="list-style-type: none"> - revisar que las normas ambientales aplicadas en la E.S.E se encuentren vigentes. - Identificación, verificación y cumplimiento de los requisitos legales ambientales. 	<p>Matriz de identificación y verificación de los requisitos legales ambientales</p>	<p>Gestión ambiental</p> <p>Área de Planeación</p> <p>Control interno</p>
<p>Identificar los objetivos del proceso con el fin de identificar los riesgos y elaborar el plan de acción.</p>	<p>Área de Planeación</p> <p>Gestión ambiental</p>	P	<ul style="list-style-type: none"> • Mapa de riesgos • Plan de acción 	<p>Actividades formuladas en el plan de acción</p> <p>Riesgos identificados.</p>	<p>Entes de inspección, vigilancia y control</p> <p>Todos los procesos.</p>
<p>Direccionamiento estratégico</p> <p>Normatividad</p> <p>Plan de acción, Plan Operativo Anual</p>	<p>Área de Planeación</p> <p>Gestión ambiental</p>	P	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de acción anual para la gestión ambiental • Formulación de indicadores estratégicos para el proceso. • Planear las estrategias para la identificación de aspectos e impactos ambientales. • Formular participativamente la actualización de la política, programas, objetivos y metas ambientales adecuadas y acordes con la actividad comercial de la entidad y los procesos que ella realiza. • Elaborar y/ o actualizar los procesos, procedimientos y demás documentos que requiera el proceso. • Planificación de la gestión ambiental. • Socialización y actualización de los documentos Planes de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios. 	<p>. Plan de acción e indicadores para la gestión ambiental</p> <p>Programa de responsabilidad social empresarial</p> <p>.Manual y procedimientos del área ambiental</p> <p>Proceso realizados y/ o actualizados.</p> <p>Política ambiental</p> <p>PIGA concertado.</p> <p>Documentos actualizados PGIRHS</p>	<p>Todos los procesos</p> <p>Entes de inspección, vigilancia y control.</p> <p>Ciudadanía</p>

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 46 de 148

<p>Instrumentos de planeación ambiental, directrices y lineamientos</p> <p>Legislación ambiental, políticas públicas y otros.</p> <p>Proceso jurídico</p> <p>Programa de responsabilidad social empresarial</p>	<p>Área de gestión ambiental</p>	H	<ul style="list-style-type: none"> - seguimiento al PIGA, al plan anual de inversiones y cuenta anual ambiental (contraloría) - elaboración de estudios de necesidades para la contratación de todo lo referente al proceso de gestión ambiental. - supervisión de contratos relacionados con el área. - Actualizar y alimentar los indicadores estratégicos para el proceso. - Identificación de los impactos ambientales significativos de la entidad. - Identificar los requisitos legales y la normatividad ambiental aplicable a la entidad. - Implementar procedimientos y protocolos - Evaluar la adherencia a procesos y protocolos. - Implementar acciones para la gestión de los impactos ambientales significativos. - Responder a los requerimientos internos y externos en los términos establecidos - Análisis del consumo de combustible del parque automotor, Km recorridos y resultados de revisiones tecnicomecánicas y de gases 	<ul style="list-style-type: none"> - informes de seguimiento. - estudios de conveniencia y oportunidad. - informes de supervisión. - informes de seguimiento a indicadores de proceso 	<p>Todos los procesos</p> <p>Todas las partes interesadas</p> <p>Entidades de inspección, vigilancia y control</p>
<p>Plan de capacitaciones institucional</p> <p>Programa de inducción y re inducción</p> <p>Programa de responsabilidad social empresarial</p>	<p>Gestión ambiental</p>	H	<ul style="list-style-type: none"> - informes de avances y seguimiento a planes de mejoramiento. - Respuesta a los requerimientos internos y externos en los términos establecidos. - Ejecutar el plan de capacitaciones, de bienestar social, inducción y re inducción con inclusión de temas relacionados con el área - Informe sobre los bienes dados de baja y otros bienes de consumo inservibles que se descartan como residuos urbanos. - Análisis de cantidades, orígenes y disposición final de RESPEL - Análisis de los consumos de agua y energía según las facturas de servicios públicos. 	<ul style="list-style-type: none"> - campañas de educación y sensibilización para la toma de conciencia ambiental. - tramite oportuno a requerimientos y solicitudes recibidas. - seguimiento a consumos de servicios públicos, cantidades generadas de residuos sólidos. Combustibles, emisiones atmosféricas. 	<p>Todas las partes interesadas</p>

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso.	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 47 de 148

			<ul style="list-style-type: none"> - Análisis del consumo de papel y formulación de estrategias para disminuirlo. - 		
	Planeación Contratación	V	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar los resultados y medir el desempeño ambiental con trazabilidad. • Seguimiento a indicadores, consumos, generación de residuos, emisiones, socializaciones y capacitaciones • Seguimiento a acciones correctivas, acciones preventivas y hallazgos de auditorías previas • Seguimiento del plan de manejo de los residuos hospitalarios 	Informes de auditorías, de seguimiento a indicadores.	Control interno Entes de inspección vigilancia y control Área de planeación y calidad
Acciones de mejora	Área de comunicaciones Área de calidad	A	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora. • autoevaluación de la gestión 	Planes de acciones correctivas y preventivas Informes de auditorías internas	Area ambiental Entes de inspección vigilancia y control Comunidad en general

SISTEMA DE MEDICIÓN	GESTIÓN DE RIESGOS	MARCO LEGAL
Nombre del Indicador	Riesgo	Normograma
<u>matriz de indicadores</u>	<u>matriz de riesgos</u>	<u>Normograma</u>

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso.	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 48 de 148

ANEXO 5 CARACTERIZACIÓN PROCESO DE PRESUPUESTO DE LA E.S.E. POPAYÁN

OBJETIVO	Consolidar y realizar el seguimiento al manejo adecuado y eficiente de los ingresos y gastos de acuerdo a la normatividad vigente.					
ALCANCE	Inicia con la programación presupuestal y finaliza con el reporte de ejecuciones presupuestales de ingresos y gastos.					
LÍDER RESPONSABLE	Coordinador de Presupuesto.					
POLITICAS DE OPERACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Decreto 111 de 1996, por el cual se compilan la Ley 38 de 1989, la Ley 179 de 1994 y la Ley 225 de 1195 que conforman en estatuto orgánico de presupuesto. - Decreto 115 de 1996, por el cual se establecen normas sobre la elaboración, conformación y ejecución de los presupuestos de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado y de las Sociedades de Economía Mixta sujetas al régimen de aquellas, dedicadas a actividades no financieras. - Ley 819 de 2003, por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones. - Decreto Único Reglamentario del Sector Hacienda y Crédito público 1068 de 2015. 					
ENTRADAS / INSUMOS		PROCEDIMIENTOS			RESULTADOS / PRODUCTOS	
Descripción	Proveedor / Proceso	CICLO	Nombre del Producto	Descripción	Cliente / Proceso	
PLANEAR						
Normatividad vigente	Área de Planeación Área de presupuesto	P	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Compras. • Proyección venta de servicios. 	Proyecto de acuerdo de presupuesto de cada periodo fiscal	Junta Directiva Gerencia	

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso.	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 49 de 148

Proyección Presupuestal			<ul style="list-style-type: none"> • Proyectos de inversión • PRES. • Programa de bienestar social • Programa de salud ocupacional. • Estudio de cartera • Plan de mantenimiento • Sentencias y conciliaciones. • Proyección de cuentas por pagar. • Proyección otros ingresos. • Proyección de disponibilidad inicial. 		CONFIS Entes de inspección vigilancia y control.
Plan Operativo Plan de Acción	Área de Presupuesto Área de Planeación	P	<ul style="list-style-type: none"> • cronograma de tareas. • Plan de acción. • Plan Operativo. 	Plan de acción y plan operativo Ajustado a la vigencia	Presupuesto Planeación Entes de Inspección, Vigilancia y Control.
Elaboración y Ejecución Presupuestal de Ingresos	Tesorería Facturación Cartera Contabilidad Auditoría	H	<ul style="list-style-type: none"> • Boletín diario de tesorería. • Informe mensual de facturación. • Informe mensual de recaudo de Cartera. • Informe de glosas. 	Ejecución Presupuestal de Ingresos	Secretaría Departamental de Salud del Cauca. Gerencia Administración Contraloría General del Cauca.
Solicitud de certificado de disponibilidad presupuestal	Administración Área de presupuesto	H	Verificar que existan saldos disponibles para expedir la disponibilidad presupuestal. La asignación del rubro presupuestal debe estar de acuerdo al objeto.	Certificado de disponibilidad Presupuestal expedido	Todos los procesos.
registro presupuestal	Contratación Contabilidad Talento Humano	H	Verificar que exista el certificado de disponibilidad presupuestal, con fecha anterior o igual al del registro presupuestal. Expedir el registro presupuestal.	Imputación presupuestal del compromiso	Contratación Contabilidad Talento Humano. Administración.

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso.	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 50 de 148

Registro de órdenes de pago	Contabilidad Presupuesto	H	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar que exista registro presupuestal del compromiso y que tenga saldo. - Verificar Que se haya recibido el bien o servicio a satisfacción certificado por el interventor. 	Registro presupuestal de la obligación	Administración
Registro presupuestal del pago	Tesorería Presupuesto	H	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar que exista registro previo de la obligación. - verificar Que el valor coincida con el valor girado por tesorería. 	Registro presupuestal del pago	Presupuesto
Elaboración Ejecución Presupuestal de Gastos	Presupuesto	H	Registrar los movimientos de los libros de gastos en la ejecución presupuestal.	Ejecución presupuestal de Gastos	Secretaría Departamental de Salud del Cauca. Gerencia Administración. Contraloría General del Cauca
Informe de ejecución presupuestal	Presupuesto	V	Realizar seguimiento a los porcentajes de ejecución de los ingresos y gastos.	Evaluación y seguimiento ejecución presupuestal	Gerencia
Plan Operativo Evaluado	Presupuesto	V	Verificación la ejecución de las actividades contenidas en el plan Operativo	Plan Operativo Evaluado	Planeación
Plan Operativo Evaluado	Presupuesto Área de Planeación	A	<ul style="list-style-type: none"> Verificar que las actividades a ejecutar se ajusten y contribuyan al mejoramiento del proceso. Ejecutas las actividades planteadas. 	Planes de mejoramiento ejecutados	Control Interno Planeación Presupuesto

SISTEMA DE MEDICION	GESTION DE RIESGOS	MARCO LEGAL
Nombre del Indicador	Riesgo	Normograma
<u>matriz de indicadores</u>	<u>matriz de riesgos</u>	<u>Normograma</u>

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACION Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 51 de 148

ANEXO 6 CARACTERIZACIÓN PROCESO DE SISTEMAS DE INFORMACION E.S.E. POPAYÁN

OBJETIVO	Mantener y gestionar la plataforma tecnológica existente, implementar nuevas soluciones tecnológicas que provean en forma oportuna, eficiente y transparente la información necesaria para el cumplimiento de los fines misionales de la E.S.E Popayán y formular lineamientos relacionados con estándares y buenas prácticas para el manejo de la información.
ALCANCE	Inicia con la identificación de las necesidades y deficiencias presentadas en las diferentes tecnologías y sistemas de información de cada uno de los puntos adscritos a la E.S.EPOPAYAN, continua con la elaboración y actualización del Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y finaliza con el seguimiento y monitoreo de la infraestructura tecnológica de la entidad y la definición de controles que faciliten la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
LÍDER RESPONSABLE	Jefe de la oficina de Sistemas de Información de la E.S.EPOPAYAN.
POLITICAS DE OPERACIÓN	<p>Los equipos tecnológicos deben ser supervisados por el personal administrativo o usuarios a quien le fue asignado.</p> <p>Cualquier problema que ocurra con los equipos tecnológicos deberá ser reportado al área de sistemas</p> <p>Se atenderán los requerimientos de soporte únicamente a los equipos pertenecientes al parque informático de la entidad</p> <p>Cada usuario tecnológico de la entidad será responsable de la gestión de usuarios y contraseñas entregadas para su uso, de acuerdo a sus funciones.</p> <p>Todos los funcionarios y contratistas de la entidad deben usar cuentas de correo institucionales en el ejercicio de sus funciones</p> <p>Todos los funcionarios y contratistas de la entidad deben propender por la aplicación de la política de cero papel</p> <p>Principios del área de sistemas de la E.S.E:</p> <p>CONFIDENCIALIDAD: para prevenir la divulgación de información a personas o sistemas no autorizados.</p> <p>DISPONIBILIDAD: la información debe encontrarse a disposición de quienes deben acceder a ella, ya sean personas, procesos o aplicaciones.</p> <p>GOBIERNO EN LÍNEA: Es la estrategia del gobierno nacional, que busca mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por las diversas</p>

	Proceso:	ESTRATÉGICOS:	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 52:de 148

<p>entidades públicas a través de la tecnología.</p> <p>INTEGRIDAD: para mantener los datos libres de modificaciones: no autorizadas.</p> <p>Políticas:</p> <p>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN (PETI) : políticas requeridas para controlar la adquisición, el uso y la administración de los recursos de Tecnologías de información.</p> <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN- (SGSI): para gestionar eficientemente la accesibilidad de la información, buscando asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información minimizando a la vez los riesgos de seguridad de la información.</p>					
ENTRADAS / INSUMOS		PROCEDIMIENTOS		RESULTADOS / PRODUCTOS	
Descripción	Proveedor / Proceso	CICLO	Nombre del procedimiento	Descripción	Cliente / Proceso
<p>Identificación de las necesidades tecnológicas: solicitudes, oficios, correos electrónico con las necesidades de todas las áreas</p> <p>Políticas, lineamientos y normas en materia de Tecnología (Estrategia Gobierno en Línea Decreto único reglamentario 1078 de</p>	<p>Todas las áreas</p> <p>Área de calidad y Planeación</p>	P	<p>Gestión de los sistemas de información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar diagnóstico de las necesidades relacionadas con las tecnologías de la información - Identificar problemáticas y oportunidades de mejora relacionadas con la información que se procesa en la entidad. - Determinar los requerimientos de generación de información - Identificar las necesidades de infraestructura física y tecnológica requerida para el adecuado control de la información 	<p>Inventario de activos tecnológicos: Inventario de Software y Hardware</p> <p>Inventario de activos informáticos</p> <p>Plan de mantenimiento hospitalario aprobado por gerencia.</p> <p>Cronogramas de mantenimiento de Mapas de riesgos.</p>	<p>Entes de inspección, vigilancia y control</p> <p>Todos los procesos</p> <p>Proveedores de servicios: ingenieros de mantenimiento, contratistas</p> <p>Área de Planeación</p> <p>Todas las partes interesadas</p>

	Proceso:	ESTRATÉGICOS:	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	Página:	Página 53:de 148

<p>2015, Ley 1712/14 de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional)</p> <p>Entes de Inspección Vigilancia y control:</p> <p>Direccionamiento Estratégico</p>			<ul style="list-style-type: none"> - Reporte de cada uno de los elementos tecnológicos con los cuales cuenta la E.S.E POPAYAN. - Formular el plan de mantenimiento preventivo de los equipos que hacen parte de los sistemas de información de todos los puntos y centros de atención adscritos a la E.S.E - Identificación de los riesgos del área - Plan de compra de accesorios y repuestos solicitados para la atención de los sistemas de información. - Elaboración de estudios de necesidades para la contratación de servicios, compra de repuestos, compra de equipos, entre otros. - pruebas de aceptación y adquisición de la tecnología con especificaciones técnicas claras. - Definir el Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información: - Definir los lineamientos que permitan guardar la debida confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información: - Generar políticas, controles de seguridad, tecnologías y procedimientos que ayuden a proteger y salvaguardar tanto la información como los sistemas que la almacenan y administran. - Elaborar el plan de acción anual 	<p>Tecnología operando y suficiente para la ejecución de las actividades de la E.S.E</p> <p>Guía de Seguridad Informática y Apoyo Tecnológico</p> <p>Estrategias de TI y Seguridad de la Información</p> <p>Adquisición de Recursos Tecnológicos</p> <p>Plan de contingencia de las tecnologías de información.</p> <p>Políticas y lineamientos de competencia del proceso</p> <p>Plan de acción</p> <p>Infraestructura necesaria para la operación de los procesos.</p>	
<p>Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>Normatividad vigente</p>	<p>Área de Planeación y Calidad</p> <p>Área de sistemas</p>	<p>H</p>	<p>- Elaborar y/o actualizar los procesos, procedimientos y demás documentos que requiera el proceso, como el Procedimiento para el Diseño y Desarrollo de Sistemas de Información</p>	<p>Procedimientos y demás documentos del proceso realizados y/o actualizados.</p>	<p>Área de Calidad;</p> <p>Área de sistemas</p> <p>Talento humano de</p>

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso.	PLANEACION Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 54 de 148

<p>Entes de inspección, vigilancia y control.</p> <p>Plan de capacitaciones institucional</p> <p>Programa de inducción y reinducción</p> <p>Programación de respaldos a los sistemas de información</p>			<ul style="list-style-type: none"> - Socializar los procesos, procedimientos y demás documentos que requiera el proceso, al igual que las políticas, programas y resoluciones del área de sistemas. - Identificación, desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas - Activar el plan de contingencia cuando se requiera - Capacitar a los usuarios en el uso de los aplicativos. 	<p>Cronograma de capacitaciones o socializaciones</p> <p>Listados de asistencia y actas</p> <p>Plan de Contingencia</p> <p>Respaldos de los sistemas de información</p>	<p>todos los procesos</p> <p>Entes de inspección, vigilancia y control</p> <p>Toda las áreas</p>
<p>Cronograma de mantenimiento de los equipos de sistemas</p> <p>Reportes o solicitudes de mantenimiento correctivo de los equipos, de todos los servicios</p>	<p>Área Planeación y Calidad</p> <p>Área de sistemas</p> <p>Todos los procesos</p>	H	<ul style="list-style-type: none"> - Administrar la infraestructura tecnológica sobre la cual se soportan los sistemas de información de la E.S.E (Servidores, Redes y Bases de Datos) - ejecutar y/o coordinar el plan de mantenimiento según el cronograma de mantenimiento de los equipos de sistemas. - Coordinar el mantenimiento correctivo de los equipos notificados por los gestores de proceso - Evaluación de la ejecución presupuestal en los contratos de mantenimiento y compra de equipos. 	<p>Plan de mantenimiento y cronogramas ejecutados.</p> <p>Orden de mantenimiento</p> <p>Reportes de mantenimiento ejecutado</p> <p>Informes de supervisión de contratos</p>	<p>Área de Calidad</p> <p>Área de sistemas</p> <p>Entes de inspección, vigilancia y control</p> <p>Todos los procesos</p> <p>Contratistas: ingenieros y proveedores de repuestos o equipos</p> <p>ERP</p>
<p>Sistema de gestión de la Calidad</p>	<p>Área de Calidad</p> <p>Área de sistemas</p>	V	<p>Evaluar adherencia a procesos, manuales, procedimientos y demás documentos del área</p> <p>Realizar simulacros para la activación del plan de contingencia de tecnología de la información</p>	<p>Actas de evaluación o informes de auditoría interna y externa.</p> <p>pre y post test</p> <p>listados de asistencia</p>	<p>Todas las áreas</p> <p>Área de Calidad</p> <p>Área de sistemas</p>

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 55 de 148

				activación de planes de contingencia y su evaluación.	
Indicadores analizados Hallazgos de Auditoria analizados	Área de Calidad Área de sistemas	A	Realizar acciones preventivas y correctivas al proceso, según los resultados de las evaluaciones o auditorias Evaluar los resultados del proceso Realizar seguimiento al PETI Generar seguimiento a planes de acción y demás herramientas de seguimiento y control	Plan de mejoramiento ejecutado Seguimiento mapa de riesgos Recomendaciones para la mejora	Área de Calidad Área de sistemas Control interno
Baja de tecnología informática Normatividad vigente	Área de Calidad Área Biomédica Todas las áreas	H	Evaluación de tecnología de sistemas obsoleta y que requiere reparaciones antieconómicas	Tecnología dada de baja	Area financiera Almacén Administración Gerencia.
Manual de funciones Planes operativos Planes de acción Solicitudes de requerimiento de soporte técnico Manuales de Proceso	Todas las áreas	H	Implementación de políticas de seguridad: Control de accesos a las plataformas informáticas de la empresa: - Administración de redes: mantenimiento y generación de copias de seguridad de cada una de las bases de datos a cargo del área de sistemas de información de la E.S.E POPAYAN: Copias de respaldo backup Reportes y gestión de incidentes de seguridad informática, recuperación de información en caso de interrupción del servicio - Administración de cuentas Usuarios de las bases de	Actualización de los aplicativos Redes en perfectas condiciones Funcionarios y Contratistas con cuentas de usuario Requerimientos	Todos los procesos Entes de inspección, vigilancia y control.

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso.	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 56 de 148

Software			<p>datos a cargo del área de sistemas: Creación, modificación o cancelación de usuarios y privilegios</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actualización de los aplicativos de historia clínica, facturación y reportes en cada uno de los puntos adscritos a la E.S.E POPAYAN - Atender los requerimientos de soporte técnico en materia tecnológica del cliente interno de la entidad. 	atendidos y solucionados.	
<p>Registro de productos o Servicios no Conformes</p> <p>Indicadores de gestión</p> <p>Resultados de la gestión del proceso.</p> <p>Informes de auditoría</p> <p>Mapa de riesgos</p>	Todas las áreas	V	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento del rendimiento y fallas presentadas en las actualizaciones realizadas a los aplicativos de historia clínica, facturación y reportes implementados en la E.S.E POPAYAN. - Seguimiento y monitoreo a la infraestructura tecnológica - Aplicar mecanismos de seguimiento al cumplimiento de las políticas definidas para la administración de la información en la entidad. - verificación al seguimiento a los planes de mejoramiento, al mapa de riesgos del proceso. - análisis y seguimiento a peticiones quejas y reclamos 	<p>Infraestructura funcionando</p> <p>Análisis de la gestión del proceso</p> <p>Indicadores analizados</p> <p>Riesgos controlados</p> <p>Hallazgos de Auditoria analizados</p>	<p>Todos los procesos</p> <p>Todas las partes interesadas</p>

SISTEMA DE MEDICIÓN	GESTIÓN DE RIESGOS	MARCO LEGAL
Nombre del Indicador	Riesgo	Normograma
<u>matriz de indicadores</u>	<u>matriz de riesgos</u>	<u>Normograma</u>

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	Página:	Página 57 de 148

ANEXO 7 CARACTERIZACIÓN PROCESO DE CARTERA DE LA E.S.E. POPAYÁN

OBJETIVO	Establecer pautas para el cobro de cartera, con el objeto de recuperar los valores adeudados por cada una de las entidades responsables de pago aumentando la eficiencia del recaudo y disminuyendo la cartera de manera oportuna, garantizando la sostenibilidad financiera, agotando todos los mecanismos básicos de cobro.
ALCANCE	Desde la identificación del responsable de pago y estado de la cartera hasta el momento de su recuperación, sentencia, castigo, y/o anotación contable que ponga fin al proceso de cobro.
LÍDER RESPONSABLE	Profesionales área de Cartera
POLÍTICAS DE OPERACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - será el área de cartera quien se encargue del proceso de evaluación, seguimiento y control de las cuentas por cobrar con el fin de lograr que los pagos se realicen de manera oportuna y efectiva. Esta actividad incluirá el registro y clasificación de las cuentas por antigüedad y categorías como son corriente , vencida y cuentas de difícil cobro que regularmente se maneja con plazos de 30 a 90 días , 91 a 180, 181 a 360 y más de 360 días. - El control financiero de la Gestión de Cartera requerirá un manejo basado en los indicadores que permitan resultados. Con la premisa de que la Cartera es el eje sobre el cual gira la liquidez de la empresa, y componente principal del flujo del efectivo de la entidad. - Manual de cartera. - Ley 142 de 1994.

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	Página:	Página 58 de 148

ENTRADAS / INSUMOS		PROCEDIMIENTOS		RESULTADOS / PRODUCTOS	
Descripción	Proveedor / Proceso	ciclo	Nombre del procedimiento	Descripción	Cliente / Proceso
Sistema de garantía de Calidad Área de Planeación Normatividad legal vigente Gestión Documental	Área de Cartera Área de planeación	P	Procedimiento de Saneamiento de Cartera Procedimiento de Respuesta a Requerimientos Procedimiento de Recaudo de Cartera Procedimiento de Elaboración de Informes de Cartera Procedimiento de Deterioro de Cuentas por Cobrar Procedimiento de Saldos de Cartera Procedimiento de consignaciones por Identificar Procedimiento de consignaciones por Descargar Procedimiento de Cobro Jurídico de Cartera Procedimiento de Cobro de Cartera Procedimiento de Archivo de Facturas de Cartera Plan de Acción Planes Operativos	Manual de procesos y procedimientos para el área de cartera documentado. Plan de Acción Planes Operativos	Proceso de Cartera Área de Calidad

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso.	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	Página:	Página 59 de 148

Identificar los objetivos del proceso con el fin de identificar los riesgos y elaborar el plan de acción.	Área de Planeación Área de Cartera	P	<ul style="list-style-type: none"> Mapa de riesgos 	Riesgos identificados	Entes de inspección, vigilancia y control
Red de Servicios Minuta de Contratos con las Empresas Responsables de Pago (ERP).	Área de cartera	H	<ul style="list-style-type: none"> Liquidación de los contratos de ventas de servicios de salud. 	Informe estado de cartera de red. Actas de Liquidación de Contratos.	Área de Presupuesto Área de Contabilidad Oficina Jurídica Gerencia de la ESE POPAYAN ERP
Estados de cartera		H	<ul style="list-style-type: none"> Efectuar las citaciones y notificaciones previstas en el proceso de cobro Seguimiento de los estados de cartera Cartera al día Certificación de Pagos: Se elabora la certificación de pago a las diferentes ERP consignantes de los pagos confirmados; Notificaciones: Efectuar las citaciones y notificaciones previstas en el proceso de cobro. Atención a contribuyentes: Atender a los gerentes de las EPSs morosas, quienes pueden actuar personalmente o por medio de sus representantes o apoderados, en los términos previstos en el requerimiento y/o la ley 	Informe Estado de Cartera por Edades Certificaciones Oficios:	Área de Tesorería Área de Presupuesto Área de Contabilidad Gerencia de la ESE POPAYAN ERP
Reportes de recaudo	Área de Cartera	H	<ul style="list-style-type: none"> .Realizar la Gestión de Cobro de Cartera a las Entidades Responsables de Pago. Circularización de saldos de cartera a las ERP. Llevar a cabo el cobro persuasivo, y alistar los archivos para cobro coactivo, pre jurídico y jurídico 	- Oficios de Cobro Persuasivo. Reporte de Recaudo de Cartera Mensual	ERP Área de Presupuesto. Gerencia de la ESE

	Proceso:	ESTRATÉGICOS:	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 60 de 148

					POPAYAN
Reportes de recaudo	Área de Cartera	V	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento a las novedades generadas del recaudo, de lo facturado y la cartera. 	Informes de seguimiento mensual.	ERP Área de Presupuesto. Gerencia de la ESE POPAYAN.
Requerimientos de entes de inspección,, vigilancia y control: Informes, circulares, oficios	Área de cartera	H	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de informes Dar respuesta a requerimientos solicitados. Entregar y coordinar el trabajo que sale de la oficina de Cartera. 	Informes externos e Informes Internos	Informes a Gerencia, Presupuesto, Contabilidad, Control Interno y demás; Informes a SDS: CAUCA, Contraloría, Ministerio de Salud, Contaduría General de la Nación, ERP.
Planes de Mejoramiento.	Área de cartera	A	Tomar acciones correctivas y preventivas de las diferentes actividades, según los resultados; de los informes internos y externos.	Formatos diligenciados y porcentajes de cumplimiento	Gerencia Área de Planeación y calidad.
Conciliaciones Presenciales y Virtuales	Área de cartera	H	<ul style="list-style-type: none"> Realizar periódicamente conciliaciones presenciales y virtuales de cartera con las ERP Iniciar la trazabilidad de la gestión del cobro de cartera. Preparar la información necesaria para la suscripción de acuerdos de pago. Firmar acuerdos de pago. 	Actas de Conciliación	ESE POPAYAN. ERP
Archivo y custodia de los Títulos Valores recibidos	Área de cartera		<ul style="list-style-type: none"> Traslado al archivo central los títulos valores pagados y documentación inactiva. Recibir los Títulos valores o certificaciones de 	Archivo Organizado	ERP ESE POPAYÁN.

	Proceso:	ESTRATÉGICOS:	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	Página:	Página 61 de 148

			<p>deuda, liquidaciones de EPS privadas u oficiales, registrando a partir de su llegada todas las actuaciones pertinentes de la gestión de cobro.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organización y custodia de los títulos valores por entidad y en orden cronológico, en una zona de archivo segura destinado para tal fin: 		
--	--	--	--	--	--

SISTEMA DE MEDICION	GESTIÓN DE RIESGOS	MARCO LEGAL
Nombre del Indicador	Riesgo	Normograma
<u>Matriz de indicadores</u>	<u>Matriz de riesgos</u>	<u>Normograma</u>

	Proceso:	ESTRATÉGICOS:	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 62 de 148

ANEXO 8 CARACTERIZACIÓN PROCESO DE FACTURACION DE LA E.S.E. POPAYÁN

OBJETIVO	Verificar los procedimientos propios de Facturación de los servicios brindados a cada uno de los usuarios internados en alguno de los Puntos o Sedes de Atención, con el propósito de generar la factura de cobro a cada Entidad responsable de pago, cumpliendo los términos contractuales, de acuerdo a normatividad vigente.					
ALCANCE	Este proceso empieza con la admisión del usuario, continúa con la prestación del servicio y la realización del soporte según el servicio prestado y culmina con realización de la factura o cuenta de cobro radicada para pago en cada una de las ERP (Empresas o Entidades Responsables del Pago)					
LÍDER RESPONSABLE	Líder de Gestión de Facturación y Cartera.					
POLITICAS DE OPERACIÓN	<p>Gestión de cobro según la normatividad vigente. Gestión de glosas dentro de los términos establecidos. Facturación de todos los servicios prestados. Facturación de todos los insumos y recursos utilizados. Cumplimiento de manuales de procesos y procedimientos del área.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todo usuario que realice la facturación de los servicios prestado será objeto de identificación y verificación de derechos. • Se garantizará la correcta verificación del plan de beneficios a que tiene derecho el usuario. • El proceso de facturación se debe realizarse diariamente de manera oportuna, eficaz y eficiente. 					
ENTRADAS / INSUMOS		PROCEDIMIENTOS			RESULTADOS / PRODUCTOS	
Descripción	Proveedor / Proceso	CICLO	Nombre del procedimiento	Descripción	Cliente / Proceso	
- Minutas contractuales E.P.S del régimen subsidiado, contributivo. Secretarías de Salud.	Facturadores Usuarios	P	- Parametrización de los contratos con las diferentes entidades responsables de pago. - Programación de agendas médicas. - Mapa de procesos - Caracterización de los procesos, - Documentación de los procedimientos, guías, protocolos, instructivos del área.	- asignación de agendas - parametrización de códigos y tarifas - Manuales y protocolos	Facturadores Usuarios Área de calidad	

	Proceso:	ESTRATÉGICOS:	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	Página:	Página 63 de 148

Municipales y Departamentales			<ul style="list-style-type: none"> - Ejecución del programa de inducción y re inducción en puesto de trabajo, realización de encuestas de necesidades de capacitación al personal del área. - Identificación de los riesgos del área - Planeación del recurso humano 	documentados y/o actualizados. - Plan de capacitaciones -Programa de inducción y Re-inducción. - mapa de riesgos. - Matriz de perfiles y competencias por cargos y niveles.	Area de planeación
Minutas contractuales E.P.S del régimen subsidiado, contributivo Secretarías de Salud Municipales y Departamentales	Usuarios Sistemas de Información, Talento humano área asistencial Facturadores Entidades Responsables del Pago	H	Facturación consulta externa intra y extramural	Recepción de documentos del usuario Verificación de derechos Verificar el usuario en el sistema Verificar histórico del usuario Liquidación del servicio que se va a prestar Cobrar valor de copagos Firma de factura por usuario Entrega de factura para radicación en la EAPB	Usuarios Entidades Responsables del pago



 EPS del Régimen Subsidiado Contributivo POPAYÁN E.S.E. <small>Departamento de Popayán</small>	Proceso:	ESTRATÉGICOS:	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 64 de 148

Minutas contractuales E.P.S del régimen subsidiado, contributivo Secretarías de Salud Municipales y Departamentales	Usuarios Sistemas de Información, Talento humano área asistencial Facturadores Entidades Responsables del Pago	H	Facturación Urgencias	Recepción de documentos del usuario Verificación de derechos Verificar el usuario en el sistema Verificar histórico del usuario Liquidación del servicio que se va a prestar Cobrar valor de copagos Firma de factura por usuario Entrega de factura para radicación en la EAPB	Usuarios Entidades Responsables del pago
Minutas contractuales E.P.S del régimen subsidiado, contributivo Secretarías de Salud Municipales y Departamentales.	Sistemas de Información Procesos de Facturación Proceso de auditoría de cuentas Entidades Responsables del Pago	H	Radicación de Facturas	Recepción de facturas Revisión de soportes Validación de RIPS Generación listado de facturas Generar cuenta de cobro Organizar facturas Entregar a la EAPB Entrega de títulos valores a cartera.	Entidades responsables de pago procesos de cartera y facturación

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso.	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 102 de 148

ANEXO 15 CARACTERIZACIÓN PROCESO DE ODONTOLOGÍA DE LA E.S.E. POPAYÁN

OBJETIVO	Brindar servicios de odontología de atención primaria, enfocados en la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, del Individuo, su familia y la comunidad; a través de procesos seguros y humanizados.
ALCANCE	Prestación de servicios de odontología e higiene oral a los usuarios de la E.S.E Popayán
LÍDER RESPONSABLE	Gestor de proceso de odontología e higiene oral.
POLITICAS DE OPERACIÓN	<p>Cumplimiento de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resolución 2003 de 2014, - Guías de práctica clínica odontológica adoptadas, - Sistema de historia clínica odontológica y de higiene oral, - proceso de archivo, - Manual de Buenas prácticas de esterilización, Programa de gestión ambiental, , - Participación en: Comité de Historia clínica, comité de seguridad del paciente, comité de tecno vigilancia, comité reactivo vigilancia, comité de calidad, comité de ética. <p>- Atención diferencial para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> víctimas Conflicto armado <input type="checkbox"/> víctimas violencia sexual <input type="checkbox"/> Discapacitados <input type="checkbox"/> Gestantes <p>- Prestar servicios de salud humanizados, eficientes y efectivos, que cumplan con las normas de calidad establecidas de acuerdo con la reglamentación que se expida para tal propósito</p>

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACION Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	Página:	Página 103 de 148

ENTRADAS / INSUMOS		PROCEDIMIENTOS		RESULTADOS / PRODUCTOS	
Descripción	Proveedor / Proceso	ciclo	Nombre del procedimiento	Descripción	Cliente / Proceso
- Ministerio de salud y protección social - Secretaria de salud Departamental y Municipal - SIVIGILA, EPS, Sistemas de Información, Almacén, Biomédica Planeación y calidad, Coordinación de odontología, Esterilización Gestión ambiental.	Servicio odontológico Área de planeación	P	Plan anual de adquisiciones: Identificar las necesidades de presupuesto del proceso, las cuales son el insumo para consolidar el anteproyecto de presupuesto y plan anual de adquisiciones Planear y programar la oferta de servicios según la capacidad instalada , - Estudio de necesidades para la adquisición de insumos y equipos necesarios para la atención. - Realizar el pedido de insumos de acuerdo al consumo y las necesidades del servicio en los hospitales y centros de salud. - listar los documentos, manuales, procesos, protocolos, guías del área que deban ser documentados o actualizados para cada vigencia.	Necesidades del presupuesto identificadas Estudio de necesidades Contratos Formato de pedido Kardex diligenciamiento mensual Protocolos, manuales, guías, etc. Documentados y actualizados	Servicio odontológico Presupuesto Planeación Almacén Comité de compras Administración Presupuesto Contratación Gerencia Jurídica
Normatividad vigente Entes de inspección, vigilancia y control	Área de Planeación Servicio de odontología	P	Identificar los objetivos del proceso con el fin de identificar los riesgos - Riesgos identificados	Mapa de riesgos	Entes de inspección, vigilancia y control Planeación
Contratos	Servicio odontológico Almacén	H	Almacenamiento y Control de Inventarios Insumos e instrumental necesarios para la prestación de los servicios.	- Recepción técnica- factura - Comprobante de	Proveedores Servicio odontológico

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 104 de 148

<ul style="list-style-type: none"> - Facturas - Comprobante de Entrada y Salida de Inventarios. - Listado de Inventarios. 			<ul style="list-style-type: none"> - Realizar la recepción técnica de cada uno de los insumos y dispositivos médicos, para garantizar que cumplan con los requerimientos teniendo en cuenta las especificaciones contractuales, fechas de vencimiento, lote, registro sanitario, etc. - Identificación de faltantes - Ordenamiento de los productos en el área de almacenamiento - Semaforización de insumos y dispositivos médicos 	<p>Entrada a inventarios de almacén.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comprobante de Entrada para pago al proveedor. - Comprobante de salida de Inventarios de almacén. - Listado de existencias físico y contable. - Productos con fechas de vencimiento entre rangos permitidos. <p>Listado de productos en trámite de devolución.</p>	Proceso Administrativo
<ul style="list-style-type: none"> Minutas contractuales con EPS Gias de Práctica clínica Sistema de gestión de Calidad Agenda Facturación Estimaciones de metas Formato de demanda 	Servicio odontológico	H	<ul style="list-style-type: none"> - Realización de procedimientos - Realizar el control de tratamientos instaurados - Realizar la esterilización del instrumental - Realizar el correcto manejo de residuos odontológicos - Realizar la gestión efectiva de las agendas - Asignación de citas odontológicas y de higiene oral. - Solicitud mensual del pedido de insumos odontológicos - Solicitud del mantenimiento correctivo de los equipos biomédicos del área. 	<p>Historia clínica odontológica y sus soportes legales o documentos anexos.</p> <p>Formato de reporte de novedades en salud oral</p> <p>Formato de reporte de eventos adversos</p> <p>Formato de reporte de fluorosis dental y ficha epidemiológica</p> <p>Formato de índice de</p>	<ul style="list-style-type: none"> SOGC EPS Usuarios Facturadores Servicio odontológico y de higiene oral Área Biomédica Área de Calidad

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 105 de 148

<p>inducida</p> <p>Manual de radiología oral</p> <p>Manual de buenas practicas de esterilización</p> <p>Plan de gestión integral de residuos hospitalarios</p> <p>Programa de seguridad del paciente</p> <p>Cronogramas de mantenimiento</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Realizar los mantenimientos diarios de los equipos biomédicos del área. - Cumplimiento de las metas establecidas de promoción y prevención en salud oral: Control de Placa Bacteriana Profilaxis Detartraje Aplicación de Sellantes Aplicación de Flúor Tópico - Correcto diligenciamiento de las historias clínicas odontológica y de higiene oral. - Correcto diligenciamiento de los registros como son: - el consentimiento y disentimiento informado. - Atender la consulta odontológica de urgencias. - Realizar la demanda inducida para los servicios de promoción y prevención. - Realizar la pertinente formulación de medicamentos en los casos en los que corresponda. - Reporte oportuno de eventos adversos. - Reporte Oportuno de novedades en salud oral - Reporte de fluorosis dental e índice de COP. - Diligenciar el Dientograma - Tomar radiografías peri apicales - Realizar actividades odontológicas de recuperación de la salud 	<p>COP</p> <p>Ficha de diento grama</p> <p>Actas e informes de auditorías internas y externas</p> <p>RIPS de consulta y de procedimientos</p> <p>Asignación de citas.</p> <p>Consentimientos disentimientos diligenciados.</p> <p>Remisiones</p> <p>Reporte de indicios de acciones inseguras</p>	<p>Area Ambiental</p> <p>Sistemas de información</p> <p>Entes de inspección, vigilancia y control</p> <p>SIAU</p> <p>PYP (PEDT)</p> <p>FARMACIA</p> <p>Rayos X odontológicos</p> <p>PGIRH</p> <p>Almacén</p>
--	--	--	---	--

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	Página:	Página 106 de 148

			- Cumplir con el Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios		
<p>Sistema de gestión de calidad</p> <p>Plan de capacitaciones institucional</p> <p>Plan de Inducción y Re-inducción</p>	Servicio Odontológico	H	<ul style="list-style-type: none"> - Documentar y/o actualizar los manuales, procesos y procedimientos, guías, del servicio odontológico e higiene oral. - Socializar manuales, procesos, procedimientos, guías del servicio odontológico e higiene oral - Evaluar adherencia a guías, procesos protocolos del área - Realizar reportes a los sistemas de información de los entes de control (INVIMA, Secretaría departamental de salud) - Realizar y ejecutar el cronograma de aseo, limpieza y desinfección del área. - 	<ul style="list-style-type: none"> - Documentos actualizados o realizados. - Listas de chequeo - Actas de capacitaciones, listados de asistencia - Informes de obligatorio reporte. - formatos de registro de control diario. 	<p>Talento humano</p> <p>Calidad y Planeación</p> <p>Entes de inspección, vigilancia y control</p>
<p>Sistema de gestión de calidad</p>	<p>Servicio odontológico e higiene oral</p> <p>Almacén</p> <p>Área de Calidad</p>	V	<ul style="list-style-type: none"> - Verificación de los estándares de infraestructura para la habilitación del servicio. - Control de factores ambientales en almacén. - Inspección técnica y/o administrativa de los dispositivos e insumos del área - Control de inventarios. - Devoluciones por baja rotación cuando aplique. - Realizar inspección frecuente de insumos y dispositivos médicos para el control de fechas de vencimiento 	<ul style="list-style-type: none"> - Informes y registros de inventarios (descripción del ítem, cantidad y costo) - cronograma de revisión de inventarios y actas de la auditoría. - Planes de mejoramiento - Listas de chequeo 	<p>Servicio odontológico e higiene oral</p> <p>Área de calidad</p> <p>Almacén</p> <p>Contabilidad</p>

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	Página:	Página 107 de 148

			<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento al programa de eventos adversos - Verificación de indicador de eficacia - Cumplimiento de agenda de pacientes programados - Atención de urgencias odontológicas - Diligenciamiento correcto de la historia clínica y registros - Manejo correcto de Residuos odontológicos - referencia y contra referencia de pacientes - Seguimiento mensual mediante listado de dispositivos médicos y medicamentos - Medición adherencia a guías de atención de práctica clínica, manuales y protocolos de odontología e higiene oral. - Realizar seguimiento a las acciones que se desarrollen para una efectiva administración de los riesgos del área 		
Sistema de gestión de Calidad	Servicio odontológico e higiene oral.	A	<ul style="list-style-type: none"> Reporte de indicadores - Auditorías internas al proceso de odontología e higiene oral. 	<ul style="list-style-type: none"> - Planes de mejoramiento implementados - Informes de 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio Odontológico e higiene oral. Área de Calidad

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	Página:	Página 108 de 148

		<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento de las fechas de vencimiento - Formular y Realizar acciones de mejora - mejorar los indicadores de proceso. - Realizar acciones pertinentes para una efectiva administración de los riesgos del área. 	<p>seguimientos a planes de mejora.</p> <p>- Informes de auditoría interna</p>	
--	--	--	--	--

SISTEMA DE MEDICIÓN	GESTION DE RIESGOS	MARCO LEGAL
Nombre del Indicador	Riesgo	Normograma
<u>Matriz de indicadores</u>	<u>Matriz de riesgos</u>	<u>Normograma</u>

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	Página:	Página 109 de 148

ANEXO 16 CARACTERIZACIÓN PROCESO DE PSICOLOGÍA E.S.E. POPAYÁN

OBJETIVO	Garantizar el derecho a la Salud Mental, priorizando a los niños, las niñas y adolescentes, mediante la promoción de la salud y la prevención del trastorno mental, según la Ley 1616 del 2013 y principios de la Atención Primaria en Salud.
ALCANCE	Prevención del trastorno mental haciendo referencia a la atención oportuna e intervenciones a nivel individual y colectivo, con el fin de abordar los factores de riesgo, relacionados con la ocurrencia de trastornos mentales, y enfatizando en el reconocimiento temprano de factores protectores y auto cuidado.
LÍDER RESPONSABLE	Gestor del proceso de Psicóloga.
POLITICAS DE OPERACIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar la consulta de los pacientes que por su patología lo requieran. 2. Aplicar psicoterapia individual o de grupo 3. Realizar talleres técnicos según lo requerido por el paciente o su grupo familiar. 4. Participar en la planificación, desarrollo y evaluación de campañas educativas. 5. Activación de las rutas de las patologías y programas que por ser de importancia en Salud Pública, así lo requieran. 6. Realizar consultas de pacientes pertenecientes a programas institucionales como control prenatal, hipertensos y diabéticos para apoyar la adherencia a los mismos. 7. Realizar la demanda inducida de los usuarios a los programas de protección específica y detección temprana. 8. Responder oportunamente a la solicitud de los servicios de urgencias de los hospitales: María Occidente y Toribio Maya, en casos de abuso sexual, maltrato infantil, violencia intrafamiliar e intentos suicidas. 9. Asistencia a capacitaciones departamentales y municipales de los eventos de interés en Salud Pública, convocados por los entes rectores que aplican a su formación académica. 10. Participar de los comités y capacitaciones convocados por la E.S.E Popayán, sin que genere vinculación contractual, (reuniones de articulación quincenal, comité técnico y extraordinarias).

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso.	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	Página:	Página 110 de 148

<p>11. Ejecutar idónea y oportunamente la prestación del servicio en el lugar indicado, con la frecuencia requerida, garantizando la calidad, eficiencia, eficacia, oportunidad, celeridad y economía en el servicio.</p> <p>12. Participar activamente en la ruta de atención de los usuarios de la ESE Popayán, acorde a los lineamientos institucionales en cumplimiento con las políticas de humanización y seguridad del paciente.</p> <p>13. Participar de las actividades pactadas en convenio OIM.</p>					
ENTRADAS / INSUMOS		PROCEDIMIENTOS		RESULTADOS / PRODUCTOS	
Descripción	Proveedor / Proceso	CICLO	Nombre del procedimiento	Descripción	Cliente / Proceso
<ul style="list-style-type: none"> - Ministerio de salud y protección social - Secretaria de salud Departamental y Municipal - SIVIGILA, EPS, Sistemas de Información, Almacén, Planeación y calidad, Coordinación de Psicología Gestión ambiental. 	<p>Servicio Psicológico</p> <p>Área de planeación</p>	P	<p>Plan anual de adquisiciones: Identificar las necesidades de presupuesto del proceso, las cuales son el insumo para consolidar el anteproyecto de presupuesto y plan anual de adquisiciones</p> <p>Planear y programar la oferta de servicios según la capacidad instalada ,</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estudio de necesidades para la adquisición de insumos y equipos necesarios para la atención. - Realizar el pedido de insumos de acuerdo al consumo y las necesidades del servicio en los hospitales y centros de salud. - listar los documentos, manuales, procesos, protocolos, guías del área que deban ser documentados o actualizados para cada vigencia. - Planeación de actividades educativas de usuarios y sus familias 	<p>Necesidades del presupuesto identificadas</p> <p>Estudio de necesidades</p> <p>Contratos</p> <p>Formato de pedido</p> <p>Protocolos, manuales guías, etc. Documentados y actualizados</p> <p>Plan Educativo para usuarios y sus familias.</p>	<p>Servicio Psicológico</p> <p>Presupuesto</p> <p>Planeación</p> <p>Almacén</p> <p>Administración</p> <p>Presupuesto</p> <p>Contratación</p> <p>Gerencia</p> <p>Jurídica</p> <p>Calidad</p>

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso.	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 111 de 148

<p>Normatividad vigente</p> <p>Entes de inspección, vigilancia y control</p>	<p>Área de Planeación</p> <p>Servicio de Psicología</p>	P	<p>Identificar los objetivos del proceso con el fin de identificar los riesgos - Riesgos identificados</p>	<p>Mapa de riesgos</p>	<p>Entes de inspección, vigilancia y control</p> <p>Planeación</p>
<p>Sistema de gestión de calidad</p> <p>Plan de capacitaciones institucional</p> <p>Plan de Inducción y Re-inducción</p> <p>Guías de practica clínica</p>	<p>Servicio de Psicología</p>	H	<ul style="list-style-type: none"> - Documentar y/o actualizar los manuales, procesos y procedimientos, guías, del servicio. - Socializar manuales, procesos, procedimientos, guías del servicio. - Evaluar adherencia a guías, procesos protocolos del área - Realizar reportes a los sistemas de información de los entes de control 	<ul style="list-style-type: none"> - Documentos actualizados o realizados. - Listas de chequeo - Actas de capacitaciones, listados de asistencia - Informes de obligatorio reporte. - formatos de registro de control diario. 	<p>Talento humano</p> <p>Calidad y Planeación</p> <p>Entes de inspección, vigilancia y control</p>

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 112 de 148

<p>Minutas contractuales con EPS</p> <p>Guías de Práctica clínica</p> <p>Sistema de gestión de Calidad</p> <p>Agenda</p> <p>Facturación</p> <p>Sistema de referencia y contra referencia</p> <p>Estimaciones de metas</p> <p>Formato de demanda inducida</p> <p>Plan de gestión integral de residuos hospitalarios</p> <p>Programa de seguridad del paciente</p> <p>Guías de práctica clínica, manuales, protocolos, procedimientos, etc.</p>	Servicio de Psicología	H	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar la gestión efectiva de las agendas - Asignación de citas - Confirmación de Citas y reasignación de las canceladas. - Cumplimiento de las metas establecidas de promoción y prevención. - Correcto diligenciamiento de las historias clínicas - Realizar la demanda inducida para los servicios de promoción y prevención. - Reporte oportuno de eventos adversos. - Cumplir con el Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios - Atención individual o grupal en Psicología Clínica. - Identificar los riesgos psicosociales que afectan a la persona que ingresa a consulta. 	<p>Entrevista semi estructurada y observación directa.</p> <p>Historia clínica y sus soportes legales o documentos anexos.</p> <p>RIPS de consulta</p> <p>Asignación de citas.</p> <p>Remisiones</p> <p>Reporte de indicios de acciones inseguras</p>	<p>SOGC</p> <p>EPS</p> <p>Usuarios</p> <p>Facturadores</p> <p>Área de Calidad</p> <p>Área Ambiental</p> <p>Sistemas de información</p> <p>Entes de inspección, vigilancia y control</p> <p>SIAU</p> <p>PYP (PEDT)</p> <p>PGIRH</p>
<p>Minutas contractuales con EPS</p> <p>Guías de Práctica clínica</p> <p>Sistema de gestión de</p>	Servicio de Psicología	H	<ul style="list-style-type: none"> - Ejecutar Programas de psi coeducación, para grupos de pacientes crónicos, psicoprofilaxis y humanización. - Realizar actividades de Promoción y prevención primaria para un diagnóstico precoz, tratamiento y rehabilitación con inclusión social. 	Charlas educativas de manera grupal.	Usuarios de los servicios

	Proceso:	ESTRATEGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso.	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 113 de 148

<p>Calidad</p> <p>Agenda</p> <p>Sistema de referencia y contra referencia</p> <p>Facturación</p> <p>Estimaciones de metas</p> <p>Formato de demanda inducida</p>					
<p>Sistema de referencia y contra referencia</p> <p>Facturación</p> <p>Normatividad vigente</p> <p>Minutas contractuales con E.P.S.</p>	Grupo Interdisciplinar	H	<p>Activación de Rutas de Atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En conjunto con el servicio de urgencias, para la toma de para clínicos. - Con la articulación de otros entes como Policía de Infancia y Adolescencia, ICBF, para restablecer los derechos del menor y Medicina Legal, siempre y cuando la víctima sea menor de edad. - Para la atención de toda persona que necesite primeros auxilios psicológicos e intervención psicoterapéutica y seguimiento. 	Entrevista semi estructurada y observación directa.	Usuarios de los servicios
<p>RIPS.</p> <p>Historias Clínicas.</p> <p>Remisión o contraremisión.</p>	<p>Servicio de psicología</p> <p>Área de calidad</p>	V	<ul style="list-style-type: none"> - Medición adherencia a guías de atención de práctica clínica, manuales y protocolos del área. - Realizar seguimiento a las acciones que se desarrollen para una efectiva administración de los riesgos del área 	<p>Informes de auditoria</p> <p>Informes con los resultados de evaluación de</p>	<p>Entes de inspección, vigilancia y control</p> <p>E.P.S</p>

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	Página:	Página 114 de 148

			<ul style="list-style-type: none"> - Auditoría del proceso. - Auditoría de historia clínica. - Auditoría del procedimiento de remisión y contra remisión. 	<p>adherencia</p> <p>Seguimiento al mapa de riesgos</p>	
<p>Informes de auditorías</p> <p>Registros de Atención</p> <p>PQRS</p> <p>Código de ética.</p> <p>Indicadores de proceso</p>	Servicio de psicología.	A	<ul style="list-style-type: none"> - Acciones preventivas y correctivas - Ejecución de planes de mejoramiento 	<p>Acciones de mejoramiento ejecutadas</p> <p>Cierre de brechas</p>	<p>Entes de inspección, vigilancia y control</p> <p>E.P.S</p>

SISTEMA DE MEDICIÓN	GESTIÓN DE RIESGOS	MARCO LEGAL
Nombre del Indicador	Riesgo	Normograma
<u>Matriz de indicadores</u>	<u>Matriz de riesgos</u>	<u>Normograma</u>

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso.	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 115 de 148

ANEXO 17 CARACTERIZACIÓN PROCESO AMBULATORIO DE LA E.S.E POPAYÁN.

OBJETIVO	Brindar servicios de salud ambulatorios (consulta general) garantizando una atención humanizada, oportuna, segura, integral, adecuada, confidencial y de calidad. Con el fin de contribuir al restablecimiento de la salud de los usuarios de la E.S.E Popayán.
ALCANCE	Inicia con la solicitud del servicio, la asignación de la agenda de la cita y la facturación de la actividad. Continúa con la atención de la consulta, el Diagnóstico y definición de conducta a seguir y termina con la activación de rutas, la formulación de medicamentos, la remisión a otros servicios, especialidades o entidades y la orden de ayudas diagnosticas en los casos en que aplique.
LÍDER RESPONSABLE	Personal de consulta externa.
POLITICAS OPERACIÓN DE	<ul style="list-style-type: none"> - POLÍTICA DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD- PAIS - RUTAS INTEGRALES DE ATENCIÓN EN SALUD - Política IAMI - Resolución 412/2000 y resolución 3280 de 2018 - Resolución 4505 de 2012 - Ley 1438 de 2011 - Política de Humanización de la E.S.E - Política y programa de Seguridad del paciente de la E.S.E - Código de ética y buen gobierno <p>Atención diferencial para:</p> <ul style="list-style-type: none"> - víctimas Conflicto armado - víctimas violencia sexual - Discapacitados - Gestantes. - menores de cinco años. - adulto mayor.

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 116 de 148

ENTRADAS / INSUMOS		PROCEDIMIENTOS		RESULTADOS / PRODUCTOS	
Descripción	Proveedor / Proceso	CICLO	Nombre del procedimiento	Descripción	Cliente / Proceso
<ul style="list-style-type: none"> - Portafolio de servicios - minutas contractuales con E.P.S y E.R.P - Ministerio de salud y protección social - Secretaria de salud Departamental y Municipal - SIVIGILA, - EPS o ERP - Sistemas de Información. - Almacén - Planeación y calidad - Gestión ambiental. - SISPRO - SIHO - Plan Estratégico 	<ul style="list-style-type: none"> Servicios ambulatorios Área de planeación Área de Calidad 	P	<p>Plan anual de adquisiciones: Identificar las necesidades de presupuesto del proceso, las cuales son el insumo para consolidar el anteproyecto de presupuesto y plan anual de adquisiciones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planear y programar la oferta de servicios según la capacidad instalada , - Estudio de necesidades para la adquisición de insumos, contratación de personal y compra de equipos, entre otras. Necesarios para la prestación de los servicios. - Realizar el pedido de insumos de acuerdo al consumo y las necesidades del servicio en los hospitales y centros de salud. - listar los documentos, manuales, procesos, protocolos, guías del área que deban ser documentados o actualizados para cada vigencia. - Planeación de actividades educativas que serán dirigidas a usuarios, sus familias y comunidades. - planeación de las estrategias de comunicación (IEC) que se necesitaran para promocionar los servicios y educar a la comunidad en general. 	<ul style="list-style-type: none"> Necesidades del presupuesto identificadas Estudio de necesidades Contratos Formato de pedido Protocolos, manuales guías, etc. Documentados y actualizados Plan Educativo para usuarios y sus familias. Población canalizada a los programas de PyP 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio Psicológico Presupuesto Planeación Almacén Administración Presupuesto Contratación Gerencia Jurídica Calidad

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	Página:	Página 117 de 148

<p>Institucional</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bases de datos - Contratación de intervenciones de promoción de la salud, protección específica y detección temprana con las EPS o ERP 			<ul style="list-style-type: none"> - Proyección de productividad (metas) por actividad y/o servicio - Proyección de costo de los servicios. - Autoevaluación de los estándares de habilitación para la prestación de los servicios. 		
<p>Identificar los objetivos del proceso con el fin de identificar los riesgos.</p>	<p>Área de Planeación</p> <p>Servicios ambulatorios</p>	P	<p>Riesgos identificados</p>	<p>Mapa de riesgos</p>	<p>Entes de inspección, vigilancia y control</p> <p>Planeación</p> <p>Talento humano de los programas</p>
<p>Sistema de gestión de calidad</p> <p>Plan de capacitaciones institucional</p> <p>Plan de Inducción y Re-inducción</p> <p>Guías de practica clínica</p> <p>Política de Atención Integral en Salud- PAIS</p> <p>Normatividad Nacional</p>	<p>Servicios ambulatorios</p> <p>Área de calidad</p>	H	<ul style="list-style-type: none"> - Documentar y/o actualizar los manuales, procesos y procedimientos, guías, del servicio. - Socializar manuales, procesos, procedimientos, guías del servicio. - Evaluar adherencia a guías, procesos protocolos del área - Realizar reportes a los sistemas de información de los entes de control - adoptar y/o adaptar guías de práctica clínica. 	<ul style="list-style-type: none"> - Documentos actualizados o realizados. - Listas de chequeo - Actas de capacitaciones, listados de asistencia - Informes de obligatorio reporte. - formatos de registro de control diario. 	<p>Talento humano</p> <p>Calidad y Planeación</p> <p>Entes de inspección, vigilancia y control usuarios</p>

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	Página:	Página 118 de 148

<p>Minutas contractuales con EPS</p> <p>Guías de Práctica clínica</p> <p>Sistema de gestión de Calidad</p> <p>Agenda</p> <p>Facturación</p> <p>Sistema de referencia y contra referencia</p> <p>Estimaciones de metas</p> <p>Formato de demanda inducida: población canalizada a los programas de PyP</p> <p>Plan de gestión integral de residuos hospitalarios</p> <p>Programa de seguridad del paciente</p> <p>Guías de atención para el desarrollo de las acciones de protección específica y detección temprana</p> <p>demandas inducidas</p>	<p>Servicios ambulatorios</p> <p>Área de calidad</p> <p>SIAU</p> <p>Facturación</p> <p>Personal asistencial que atiende en los diferentes programas</p>	H	<p>Realizar la gestión efectiva de las agendas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asignación de citas - Confirmación de Citas y reasignación de las canceladas. <p>a) Llamado verbal al usuario de acuerdo a la asignación de la agenda correspondiente al día y hora asignada.</p> <p>b) apertura – Ingreso a la historia clínica.</p> <p>c) Atención al usuario según el motivo de consulta: realizar la Anamnesis, valoración física, evaluación del estado de salud, Diagnóstico, Recomendaciones, prescripción de medicamentos, dar educación y solicitar para clínicos o ayudas diagnósticas y remisiones en los casos que aplique.</p> <p>d) Indicarle al usuario sobre próxima cita, reclamación de fórmulas, darle orientación sobre remisiones, para clínicos y sobre el proceso de facturación.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar los riesgos psicosociales que afectan a la persona que ingresa a consulta. 	<p>Historia clínica y sus soportes legales o documentos anexos bien diligenciados</p> <p>RIPS de consulta</p> <p>Asignación de citas.</p> <p>Remisiones</p> <p>Reporte de indicios de acciones inseguras</p> <p>Cumplimiento de las metas establecidas de promoción y prevención.</p> <p>Cumplimiento del el Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios</p> <p>Demanda inducida</p> <p>Interdependencia de servicios</p> <p>Consentimientos o disconsentimientos informados</p>	<p>SOGC</p> <p>RIPS</p> <p>Usuario atendido y satisfecho.</p> <p>Facturadores</p> <p>Área de Calidad</p> <p>Área Ambiental</p> <p>Sistemas de información</p> <p>Entes de inspección, vigilancia y control</p> <p>SIAU</p> <p>PYP (PEDT)</p> <p>PGIRH</p> <p>Formulas médica</p> <p>Ordenes de laboratorios u otras ayudas diagnósticas</p> <p>Remisión del usuario a otro servicio o institución.</p> <p>facturación</p>
---	---	---	---	---	---

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso.	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 119 de 148

bases de datos					
<p>Sistema de referencia y contra referencia</p> <p>Facturación</p> <p>Normatividad vigente</p> <p>Minutas contractuales con E.P.S.</p> <p>Manual de bioseguridad</p>	Grupo Interdisciplinar	H	<p>Activación de Rutas de Atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En conjunto con el servicio de urgencias, para la toma de para clínicos. - Con la articulación de otros entes como Policía de Infancia y Adolescencia, ICBF, para restablecer los derechos del menor y Medicina Legal, siempre y cuando la víctima sea menor de edad. 	Interdependencia de servicios	<p>Usuarios de los servicios</p> <p>Sistema de referencia y contrareferencia</p> <p>SIAU</p> <p>E.P:S</p>
<p>Bases de datos</p> <p>E.P.S</p> <p>Minutas contractuales</p> <p>Metas de producción</p>	<p>Coordinador de PyP</p> <p>Grupo Extramural</p>	H	<p>Programación de de Brigadas con el fin de prestar odontología medicina general enfermería de manera extramural, minimizando las barreras de acceso y accediendo a la población objeto de la entidad.</p>	<p>cronograma de Brigadas</p> <p>demanda inducida</p> <p>reporte de atenciones inseguras</p> <p>consentimientos o disentimientos informados</p> <p>informe de producción e la brigada</p>	<p>Sistemas deinformación</p> <p>Facturación</p> <p>E.P.S</p> <p>RIPS</p> <p>Usuarios de la zona rural y urbana de los municipios de acción de la E.S.E Popayán</p>
<p>RIPS.</p> <p>Historias Clínicas.</p> <p>Remisión o contra remisión.</p>	<p>Servicios ambulatorios</p> <p>Área de calidad</p> <p>Todo el talento humano que ejecuta los programas.</p>	V	<ul style="list-style-type: none"> - Medición adherencia a guías de atención de práctica clínica, manuales y protocolos del área. - Realizar seguimiento a las acciones que se desarrollen para una efectiva administración de los riesgos del área - Auditoría del proceso. 	<p>Formatos de auditoria y/o listas de chequeo</p> <p>Informes de auditoria</p> <p>Informes con los resultados de evaluación de adherencia</p>	<p>Entes de inspección, vigilancia y control</p> <p>E.P.S</p> <p>Área de calidad</p> <p>Gerencia</p>

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACION Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	Página:	Página 120 de 148

Facturación			<ul style="list-style-type: none"> - Auditoría de las historias clínicas. - Auditoría del procedimiento de remisión y contra remisión. - Evaluación de las acciones o estrategias implementadas a nivel urbano y rural con los equipos extramurales, para verificar el cumplimiento de los procesos, cronogramas y metas de las salidas. - Realizar verificación de los indicadores del proceso y analizar los resultados, realizar seguimiento al cumplimiento de dichos indicadores, - Realizar seguimiento a la programación de actividades y a la efectividad de las mismas. 	<p>Seguimiento al mapa de riesgos</p> <p>Informes de producción</p>	Sistemas de Información
<p>Informes de auditorías</p> <p>Registros de Atención</p> <p>PQRS</p> <p>Código de ética.</p> <p>Indicadores de proceso</p> <p>Normatividad vigente</p>	<p>Servicios ambulatorios</p> <p>Área de calidad</p> <p>Todo el talento humano que ejecuta los programas</p>	A	<ul style="list-style-type: none"> - Generar Acciones preventivas y correctivas que permitan mejorar continuamente los resultados del proceso. - Ejecución de planes de mejoramiento. -Realizar los ajustes necesarios para la implementación de procesos con el fin de cumplir con la normatividad vigente. - Capacitar y entrenar al personal en conocimiento de la normatividad vigente - Realizar auditorías periódicas a las historias clínicas, para verificar la adherencia a los procesos. - Implementar acciones para educar a los 	<p>Acciones de mejoramiento ejecutadas</p> <p>Cierre de brechas</p> <p>Actas de capacitaciones, listados de asistencia, pre y post –test.</p> <p>Informes de auditorías internas y externas a las historias clínicas.</p> <p>Informes con los seguimientos a los eventos</p>	<p>Entes de inspección, vigilancia y control</p> <p>E.P.S</p> <p>Comités</p> <p>Interdependencia de servicios</p> <p>área de Calidad</p> <p>talento humano de los servicios ambulatorios</p>

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	Página:	Página 121 de 148

			<p>pacientes y a la comunidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento al evento de interés en salud pública que se presenten de acuerdo al protocolo - Realizar de manera periódica los diferentes comités de obligatorio cumplimiento y los priorizados según el direccionamiento estratégico de la empresa. 	<p>de interés en salud pública.</p> <p>Actas de los comités realizados según cronogramas.</p>	
<p>Pacientes notificados con eventos de interés en salud pública</p> <p>Sistema de información: Historia clínica</p>	<p>Servicios ambulatorios</p> <p>Área de calidad</p> <p>Todo el talento humano que ejecuta los programas</p> <p>Sistema de vigilancia en salud pública</p>	H	<ul style="list-style-type: none"> - Notificación de eventos de interés en salud pública, oportuna y correctamente - Capacitación en protocolos de vigilancia - Seguimiento a fichas epidemiológicas 	<p>Unidades de análisis</p> <p>COVES institucionales</p> <p>Perfil epidemiológico</p> <p>Notificación oportuna en SIVIGILA</p> <p>Base de datos de eventos de notificación actualizada</p> <p>Protocolo de notificación actualizado</p> <p>Seguimiento al evento de acuerdo al protocolo</p>	<p>Programas de PEDT</p> <p>Área de calidad</p> <p>Sistema de vigilancia en salud pública</p> <p>Entes de inspección, vigilancia y control.</p>

SISTEMA DE MEDICIÓN	GESTION DE RIESGOS	MARCO LEGAL
Nombre del Indicador	Riesgo	Normograma
<u>matriz de indicadores</u>	<u>matriz de riesgos</u>	<u>Normograma</u>

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	Página:	Página 122 de 148

ANEXO 18 CARACTERIZACIÓN PROCESO DE HOSPITALIZACIÓN DE LA E.S.E POPAYÁN

OBJETIVO	Brindar servicios de salud de internación (Hospitalización) garantizando una atención humanizada, oportuna, segura, integral, adecuada, confidencial y de calidad; ejecutando el plan de tratamiento propuesto, con el fin de contribuir al restablecimiento de la salud de los usuarios del servicio.
ALCANCE	Inicia con la orden médica de hospitalización del usuario, continua con la instauración del tratamiento, seguimiento y control a la evaluación y respuesta al mismo por parte del paciente y termina con el alta del usuario con tratamiento ambulatorio instaurado, con remisión a otras especialidades o a un nivel de mayor complejidad, ordenes para controles por médico del servicio de consulta externa, entre otros. O puede terminar con el fallecimiento del paciente.
LÍDER RESPONSABLE	Médicos, enfermeros, auxiliares de enfermería y regentes de farmacia del servicio de urgencias y/o hospitalización.
POLÍTICAS OPERACIÓN DE	<ul style="list-style-type: none"> - POLÍTICA DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD- PAIS - RUTAS INTEGRALES DE ATENCIÓN EN SALUD - Política IAMI - Resolución 412/2000 y resolución 3280 de 2018 - Resolución 4505 de 2012 - Ley 1438 de 2011 - Política de Humanización de la E.S.E - Política y programa de Seguridad del paciente de la E.S.E - Código de ética y buen gobierno <p>Atención diferencial para:</p> <ul style="list-style-type: none"> - víctimas Conflicto armado - víctimas violencia sexual - Discapacitados - Gestantes. - menores de cinco años. - adulto mayor

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	Página:	Página 123 de 148

ENTRADAS / INSUMOS		PROCEDIMIENTOS		RESULTADOS / PRODUCTOS	
Descripción	Proveedor / Proceso	CICLO	Nombre del procedimiento	Descripción	Cliente / Proceso
<ul style="list-style-type: none"> - Portafolio de servicios - minutas contractuales con E.P.S y E.R.P - Ministerio de salud y protección social - Secretaria de salud Departamental y Municipal - SIVIGILA, EPS o ERP - Sistemas de Información. - Almacén - Planeación y calidad - Gestión ambiental. - SISPRO - SIHO - Plan Estratégico 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de internación Área de planeación Área de Calidad 	P	<p>Plan anual de adquisiciones: Identificar las necesidades de presupuesto del proceso, las cuales son el insumo para consolidar el anteproyecto de presupuesto y plan anual de adquisiciones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planear y programar la oferta de servicios según la capacidad instalada , - Estudio de necesidades para la adquisición de insumos, contratación de personal y compra de equipos, entre otras. Necesarios para la prestación de los servicios. - Realizar el pedido de insumos de acuerdo al consumo y las necesidades del servicio en los hospitales y centros de salud. - listar los documentos, manuales, procesos, protocolos, guías del área que deban ser documentados o actualizados para cada vigencia. - Planeación de actividades educativas que serán dirigidas a usuarios del servicio, sus familias y comunidades. - planeación de las estrategias de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> Necesidades del presupuesto identificadas Estudio de necesidades Contratos Formato de pedido Protocolos, manuales guías, etc. Documentados y actualizados Plan Educativo para usuarios y sus familias. Cuadros de turno 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio Psicológico Presupuesto Planeación Almacén Administración Presupuesto Contratación Gerencia Jurídica Calidad

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 124 de 148

<p>Institucional</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bases de datos - Contratación de intervenciones de promoción de la salud, protección específica y detección temprana con las EPS o ERP 			<p>(IEC) que se necesitaran para promocionar los los servicios y educar a la comunidad en general.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planeación de las calibraciones, los mantenimientos preventivos y correctivos de los equipos del área - Proyección de costo de los servicios. - Autoevaluación de los estándares de habilitación para la prestación de los servicios. 		
<p>Identificar los objetivos del proceso con el fin de identificar los riesgos.</p>	<p>Área de Planeación</p> <p>Servicio de internación</p>	P	<p>Riesgos identificados</p>	<p>Mapa de riesgos</p>	<p>Entes de inspección, vigilancia y control</p> <p>Planeación</p> <p>Talento humano del Servicio de internación</p>
<p>Sistema de gestión de calidad</p> <p>Plan de capacitaciones institucional</p> <p>Plan de Inducción y Re-inducción</p> <p>Guías de practica clínica</p> <p>Política de Atención Integral en Salud- PAIS</p> <p>Normatividad Nacional</p>	<p>Servicio de internación</p> <p>Área de calidad</p>	H	<ul style="list-style-type: none"> - Documentar y/o actualizar los manuales, procesos y procedimientos, guías, del servicio. - Socializar manuales, procesos, procedimientos, guías del servicio. - Evaluar adherencia a guías, procesos protocolos del área - Realizar reportes a los sistemas de información de los entes de control - adoptar y/o adaptar guías de práctica clínica. - protocolo de entrega y recibido de turno 	<ul style="list-style-type: none"> - Documentos actualizados o realizados. - Listas de chequeo - Actas de capacitaciones, listados de asistencia - Informes de obligatorio reporte. - ronda médica 	<p>Talento humano</p> <p>Calidad y Planeación</p> <p>Entes de inspección, vigilancia y control</p> <p>usuarios</p>

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	Página:	Página 125 de 148

				- formatos de registro de control diario.	
Minutas contractuales con EPS Orden médica Epicrisis RIPS Guías de Práctica clínica Sistema de gestión de Calidad Orden de hospitalización Facturación Sistema de referencia y contra referencia Estimaciones de metas Plan de gestión integral de residuos hospitalarios Programa de seguridad del paciente Guías de atención bases de datos	Servicio de internación Área de calidad SIAU Facturación	H	Realizar la gestión del ingreso de los pacientes al servicio de la hospitalización. Registrar el ingreso en la historia clínica, así como la interrelación con los interservicios: farmacia, imágenes diagnósticas, laboratorio clínico, psicología. - comunicación permanente, veraz y clara con el usuario. Acudiente y/o su familia, sobre el estado y evolución del paciente. Indicarle al usuario sobre los controles, reclamación de fórmulas, darle orientación sobre remisiones, para clínicos y sobre el proceso de facturación y autorización. - realizar egreso	Historia clínica y sus soportes legales o documentos anexos bien diligenciados Notas de enfermería Evolución diaria e indicaciones médica. RIPS Remisiones Reporte de indicios de acciones inseguras Cumplimiento del el Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios Registro de Ingreso Registros de Egreso Registro de infecciones nosocomiales Interconsulta Demanda inducida	SOGC RIPS Usuario atendido y satisfecho. Área de Calidad Área Ambiental Sistemas de información Entes de inspección, vigilancia y control SIAU PGIRH facturación

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	Página:	Página 126 de 148

				Interdependencia de servicios Consentimientos o disentimientos informados Autorización de salida Formulas médica Ordenes de laboratorios u otras ayudas diagnosticas Remisión del usuario a otro servicio o institución. Certificado de defunción en caso de fallecimiento. Acta de retiro voluntario	
Sistema de referencia y contrareferencia Facturación Normatividad vigente Minutas contractuales con E.P.S. Manual de bioseguridad	Grupo Interdisciplinar	H	Activación de Rutas de Atención: - En conjunto con el servicio de urgencias, para la toma de paraclínicos. - Con la articulación de otros entes como Policía de Infancia y Adolescencia, ICBF, para restablecer los derechos del menor y Medicina Legal, siempre y cuando la víctima sea menor de edad.	Interdependencia de servicios	Usuarios de los servicios Sistema de referencia y contra referencia SIAU E.P:S
RIPS. Historias Clínicas.	Servicio de internación	V	- Medición adherencia a guías de atención de práctica clínica, manuales y protocolos del área.	Formatos de auditoría y/o listas de chequeo	Entes de inspección, vigilancia y control

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso.	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 127 de 148

<p>Remisión o contrarremisión.</p> <p>Facturación</p> <p>PQRS</p> <p>Carro de paros</p> <p>Farmacia</p>	<p>Area de calidad</p> <p>Todo el talento humano que ejecuta los programas</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Realizar seguimiento a las acciones que se desarrollen para una efectiva administración de los riesgos del área - Auditoría del proceso. - Auditoría de las historias clínicas. - Auditoría del procedimiento de remisión y contrarremisión. - Realizar verificación de los indicadores del proceso y analizar los resultados, realizar seguimiento al cumplimiento de dichos indicadores, - control de medicamentos del carro de paros - inventario de los medicamentos del área - gestión de las PQRS 	<p>Informes de auditoría</p> <p>Informes con los resultados de evaluación de adherencia</p> <p>Seguimiento al mapa de riesgos</p> <p>Informes de producción</p> <p>Informe y análisis de la gestión de las PQRS</p> <p>Inventario y seguimiento a los medicamentos del carro de paros.</p> <p>Control de inventario de medicamentos</p>	<p>E.P.S</p> <p>Área de calidad</p> <p>Gerencia</p> <p>Sistemas de Información</p> <p>Farmacia</p> <p>Área de calidad</p>
<p>Informes de auditorias</p> <p>Registros de Atención</p> <p>PQRS</p> <p>Código de ética.</p> <p>Indicadores de proceso</p> <p>Normatividad vigente</p>	<p>Servicio de internación</p> <p>Área de calidad</p> <p>Todo el talento humano que ejecuta los programas</p>	A	<ul style="list-style-type: none"> - Generar Acciones preventivas y correctivas que permitan mejorar continuamente los resultados del proceso. - Ejecución de planes de mejoramiento. -Realizar los ajustes necesarios para la implementación de procesos con el fin de cumplir con la normatividad vigente. - Capacitar y entrenar al personal en conocimiento de la normatividad vigente - Realizar auditorías periódicas a las historias clínicas, para verificar la adherencia a los procesos. 	<p>Acciones de mejoramiento ejecutadas</p> <p>Cierre de brechas</p> <p>Actas de capacitaciones, listados de asistencia, pre y post-test.</p> <p>Informes de auditorías internas y externas a las historias clínica.</p>	<p>Entes de inspección, vigilancia y control</p> <p>E.P.S</p> <p>Comités</p> <p>Interdependencia de servicios</p> <p>área de Calidad</p> <p>talento humano de los Servicio de internación</p>

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso.	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 128 de 148

			<ul style="list-style-type: none"> - Implementar acciones para educar a los pacientes y a la comunidad. - Seguimiento al evento de interés en salud pública que se presenten de acuerdo al protocolo - Realizar de manera periódica los diferentes comités de obligatorio cumplimiento y los priorizados según el direccionamiento estratégico de la empresa. 	<p>Informes con los seguimientos a los eventos de interés en salud pública.</p> <p>Actas de los comités realizados según cronogramas.</p>	
<p>Pacientes notificados con eventos de interés en salud pública</p> <p>Sistema de información: Historia clínica</p>	<p>Servicio de internación</p> <p>Área de calidad</p> <p>Todo el talento humano que ejecuta los programas</p> <p>Sistema de vigilancia en salud pública</p>	H	<ul style="list-style-type: none"> - Notificación de eventos de interés en salud pública, oportuna y correctamente - Capacitación en protocolos de vigilancia - Seguimiento a fichas epidemiológicas 	<p>Unidades de análisis</p> <p>COVES institucionales</p> <p>Perfil epidemiológico</p> <p>Notificación oportuna en SIVIGILA</p> <p>Base de datos de eventos de notificación actualizada</p> <p>Protocolo de notificación actualizado</p> <p>Seguimiento al evento de acuerdo al protocolo</p>	<p>Programas de PEDT</p> <p>Área de calidad</p> <p>Sistema de vigilancia en salud pública</p> <p>Entes de inspección, vigilancia y control.</p>
SISTEMA DE MEDICIÓN		GESTIÓN DE RIESGOS		MARCO LEGAL	
Nombre del Indicador		Riesgo		Normograma	
<u>Matriz de indicadores</u>		<u>Matriz de riesgos</u>		<u>Normograma</u>	

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 129 de 148

ANEXO 19 CARACTERIZACIÓN SERVICIO DE URGENCIAS DE LA E.S.E POPAYÁN

OBJETIVO	Brindar atención humanizada, oportuna, segura, integral, adecuada, confidencial y de calidad a todos los pacientes que ingresan al servicio de urgencias con el fin de estabilizar su condición clínica y definir conducta.				
ALCANCE	Desde el paciente y su familia, ingresan al servicio de urgencias, solicitando la atención en salud. Termina con la salida del paciente del servicio, con conducta de manejo hospitalario, ambulatorio o remisión a un nivel de mayor complejidad. O si fallece, con el traslado a la morgue.				
LÍDER RESPONSABLE	Médicos, enfermeros, auxiliares de enfermería del servicio de urgencias				
POLÍTICAS OPERACIÓN DE	- Paciente clasificado mediante sistema de Triage para la atención, con base en este criterio, se brindará la atención, dentro de los tiempos que la normatividad vigente establece, de acuerdo a su situación clínica.				
ENTRADAS / INSUMOS		PROCEDIMIENTOS		RESULTADOS / PRODUCTOS	
Descripción	Proveedor / Proceso	CICLO	Nombre del procedimiento	Descripción	Cliente / Proceso
<ul style="list-style-type: none"> - Portafolio de servicios - minutas contractuales con E.P.S y E.R.P - Ministerio de salud y protección social - Secretaria de salud Departamental y 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Urgencias Área de planeación Área de Calidad 	P	<ul style="list-style-type: none"> Plan anual de adquisiciones: Identificar las necesidades de presupuesto del proceso, las cuales son el insumo para consolidar el anteproyecto de presupuesto y plan anual de adquisiciones - Estudio de necesidades para la adquisición de insumos, contratación de personal y compra de 	<ul style="list-style-type: none"> Necesidades del presupuesto identificadas Estudio de necesidades Contratos 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Urgencias Presupuesto Planeación Almacén

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	Página:	Página 130 de 148

<p>Municipal</p> <ul style="list-style-type: none"> - SIVIGILA, - EPS o ERP - Sistemas de Información. - Almacén - Planeación y calidad - Gestión ambiental. - SISPRO - SIHO - Plan Estratégico Institucional - Bases de datos - Contratación de intervenciones de promoción de la salud, protección específica y detección temprana con las EPS o ERP 			<p>equipos, entre otras. Necesarios para la prestación de los servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar el pedido de insumos de acuerdo al consumo y las necesidades del servicio en los hospitales y centros de salud. - listar los documentos, manuales, procesos, protocolos, guías del área que deban ser documentados o actualizados para cada vigencia. - Planeación de actividades educativas que serán dirigidas a usuarios del servicio, sus familias y comunidades. - planeación de las estrategias de comunicación (IEC) que se necesitaran para promocionar los los servicios y educar a la comunidad en general. - Planeación de las calibraciones, los mantenimientos preventivos y correctivos de los equipos del área - Proyección de costo de los servicios. - Autoevaluación de los estándares de habilitación para la prestación de los servicios. 	<p>Formato de pedido</p> <p>Protocolos, manuales guías, etc. Documentados y actualizados</p> <p>Plan Educativo para usuarios y sus familias.</p> <p>Cuadros de turno</p>	<p>Administración</p> <p>Presupuesto</p> <p>Contratación</p> <p>Gerencia</p> <p>Jurídica</p> <p>Calidad</p>
<p>Identificar los objetivos del proceso con el fin de identificar los riesgos.</p>	<p>Área de Planeación</p> <p>Servicio de urgencias</p>	<p>P</p>	<p>Riesgos identificados</p>	<p>Mapa de riesgos</p>	<p>Entes de inspección, vigilancia y control</p> <p>Planeación</p> <p>Talento humano del Servicio de internación</p>

 <p>GOBIERNO DEL ESTADO POPAYAN E.S.E.</p>	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 131 de 148

<p>Sistema de gestión de calidad</p> <p>Plan de capacitaciones institucional</p> <p>Plan de Inducción y Re-inducción</p> <p>Guías de practica clínica</p> <p>Política de Atención Integral en Salud- PAIS</p> <p>Normatividad Nacional</p>	<p>Servicio de urgencias</p> <p>Área de calidad</p>	H	<ul style="list-style-type: none"> - Documentar y/o actualizar los manuales, procesos y procedimientos, guías, del servicio. - Socializar manuales, procesos, procedimientos, guías del servicio. - Evaluar adherencia a guías, procesos protocolos del área - Realizar reportes a los sistemas de información de los entes de control - adoptar y/o adaptar guías de práctica clínica. - protocolo de entrega y recibido de turno 	<ul style="list-style-type: none"> - Documentos actualizados o realizados. - Listas de chequeo - Actas de capacitaciones, listados de asistencia - Informes de obligatorio reporte. - ronda médica - formatos de registro de control diario. 	<p>Talento humano</p> <p>Calidad y Planeación</p> <p>Entes de inspección, vigilancia y control usuarios</p>
<p>Minutas contractuales con EPS</p> <p>Orden médica</p> <p>Epicrisis</p> <p>RIPS</p> <p>Guías de Práctica clínica</p> <p>Sistema de gestión de Calidad</p> <p>Orden de</p>	<p>Servicio de urgencias.</p> <p>Área de calidad</p> <p>SIAU</p> <p>Facturación</p>	H	<p>Realizar la gestión del ingreso de los pacientes al servicio de urgencias.</p> <p>Control del Triage (pre-ingreso)</p> <p>Admisión administrativa del paciente: notificar a la E.P.S la atención por urgencias y solicitar autorización para continuar manejo y/o hospitalización</p> <p>Registrar el ingreso en la historia clínica, así como la interrelación con los interservicios: farmacia, imágenes diagnósticas, laboratorio clínico, psicología.</p> <p>- comunicación permanente, veraz y clara con el</p>	<p>Historia clínica y sus soportes legales o documentos anexos bien diligenciados</p> <p>Notas de enfermería</p> <p>Evolución diaria e indicaciones médicas.</p> <p>RIPS</p> <p>Orden de remisión</p> <p>Reporte de indicios de</p>	<p>SOGC</p> <p>RIPS</p> <p>Usuario atendido y satisfecho.</p> <p>Área de Calidad</p> <p>Área Ambiental</p> <p>Sistemas de información</p> <p>Entes de inspección,</p>

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso.	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 132 de 148

hospitalización Facturación Sistema de referencia y contra referencia Estimaciones de metas Plan de gestión integral de residuos hospitalarios Programa de seguridad del paciente Guías de atención bases de datos		usuario. Acudiente y/o su familia, sobre el estado y evolución del paciente. - Indicarle al usuario sobre los controles, reclamación de fórmulas, darle orientación sobre remisiones, para clínicos y sobre el proceso de facturación y autorización. - ordenar paraclínicos con carácter urgente o rutinario - realizar egreso u orden de hospitalización - estabilizar paciente. - ordenar imágenes diagnosticas, según corresponda - realizar procedimientos intervecionistas urgentes y rutinarios. - realizar procedimientos menores. - activación de código rojo o código azul según corresponda - valoración del riesgo de caídas - atención inicial del paciente victima de violencias sexuales. - identificación de los riesgos del paciente (caída, alergias, etc.) - conciliación medicamentosa	acciones inseguras Cumplimiento del el Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios Registro de Ingreso Registros de Egreso Registro de infecciones nosocomilios Interconsulta Demanda inducida Interdependencia de servicios Consentimientos o disentimientos informados Autorización de salida Formulas médica Ordenes de laboratorios u otras ayudas diagnósticas Remisión del usuario a otro servicio o institución. Certificado de defunción en	vigilancia y control SIAU PGIRH facturación
---	--	--	---	--

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	Página:	Página 133 de 148

				<p>caso de fallecimiento.</p> <p>Acta de retiro voluntario</p> <p>Recepción oficial del paciente – aceptación del paciente.</p> <p>Triage</p>	
Solicitud de remisión	Servicio de urgencias	H	<p>Resumen de la historia clínica</p> <p>Exámenes de laboratorio, placas de rayos X</p> <p>Causales de remisión</p> <p>Gestión de la TAB y su tripulación para las remisiones a niveles de mayor complejidad</p>	<p>Resumen de la historia clínica</p> <p>Orden de remisión</p> <p>Aceptación de la remisión</p>	<p>I.P.S pública o privada de mayor nivel de complejidad</p> <p>EPS</p> <p>CRUE</p> <p>SIAU</p> <p>Entes de inspección vigilancia y control.</p> <p>Usuario del servicio y su familia</p>
<p>Sistema de referencia y contra referencia</p> <p>Facturación</p> <p>Normatividad vigente</p> <p>Minutas contractuales con E.P.S.</p> <p>Manual de bioseguridad</p>	Grupo Interdisciplinar	H	<p>Activación de Rutas de Atención:</p> <p>- En conjunto con el servicio de urgencias, para la toma de para clínicos.</p> <p>- Con la articulación de otros entes como Policía de Infancia y Adolescencia, ICBF, para restablecer los derechos del menor y Medicina Legal, siempre y cuando la víctima sea menor de edad.</p>	<p>Interdependencia de servicios</p>	<p>Usuarios de los servicios</p> <p>Sistema de referencia y contra referencia</p> <p>SIAU</p> <p>E.P:S</p>

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso.	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 134 de 148

<p>RIPS.</p> <p>Historias Clínicas.</p> <p>Remisión o contra remisión.</p> <p>Facturación</p> <p>PQRS</p> <p>Carro de paros</p> <p>Farmacia</p>	<p>Servicio de Urgencias</p> <p>Área de calidad</p> <p>Todo el talento humano del servicio</p>	<p>V</p> <ul style="list-style-type: none"> - Medición adherencia a guías de atención de práctica clínica, manuales y protocolos del área. - Realizar seguimiento a las acciones que se desarrollen para una efectiva administración de los riesgos del área - Auditoría del proceso. - Auditoría de las historias clínicas. - Auditoría del procedimiento de remisión y contra remisión. - Realizar verificación de los indicadores del proceso y analizar los resultados, realizar seguimiento al cumplimiento de dichos indicadores, - control de medicamentos del carro de paros - inventario de los medicamentos del área - gestión de las PQRS - zonas de expansión 	<p>Formatos de auditoría y/o listas de chequeo</p> <p>Informes de auditoría</p> <p>Informes con los resultados de evaluación de adherencia</p> <p>Seguimiento al mapa de riesgos</p> <p>Informes de producción</p> <p>Informe y análisis de la gestión de las PQRS</p> <p>Inventario y seguimiento a los medicamentos del carro de paros.</p> <p>Control de inventario de medicamentos</p>	<p>Entes de inspección, vigilancia y control</p> <p>E.P.S</p> <p>Área de calidad</p> <p>Gerencia</p> <p>Sistemas de Información</p> <p>Farmacia</p> <p>Área de calidad</p>
---	--	---	--	--

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 135 de 148

<p>Informes de auditorias</p> <p>Registros de Atención</p> <p>PQRS</p> <p>Código de ética.</p> <p>Indicadores de proceso</p> <p>Normatividad vigente</p>	<p>Servicio de urgencias</p> <p>Área de calidad</p> <p>Todo el talento humano que ejecuta los programas</p>	<p>A</p> <ul style="list-style-type: none"> - Generar Acciones preventivas y correctivas que permitan mejorar continuamente los resultados del proceso. - Ejecución de planes de mejoramiento. -Realizar los ajustes necesarios para la implementación de procesos con el fin de cumplir con la normatividad vigente. - Capacitar y entrenar al personal en conocimiento de la normatividad vigente - Realizar auditorias periódicas a las historias clínicas, para verificar la adherencia a los procesos. - Implementar acciones para educar a los pacientes y a la comunidad. - Seguimiento al evento de interés en salud pública que se presenten de acuerdo al protocolo - Realizar de manera periódica los diferentes comités de obligatorio cumplimiento y los priorizados según el direccionamiento estratégico de la empresa. 	<p>Acciones de mejoramiento ejecutadas</p> <p>Cierre de brechas</p> <p>Actas de capacitaciones, listados de asistencia, pre y post –test.</p> <p>Informes de auditorias internas y externas a las historias clínicas.</p> <p>Informes con los seguimientos a los eventos de interés en salud pública.</p> <p>Actas de los comités realizados según cronogramas.</p>	<p>Entes de inspección, vigilancia y control</p> <p>E.P.S</p> <p>Comités</p> <p>Interdependencia de servicios</p> <p>área de Calidad</p> <p>talento humano de los Servicio de internación</p>
<p>Pacientes notificados con eventos de interés en salud publica</p> <p>Sistema de información: Historia clínica</p>	<p>Servicio de urgencias</p> <p>Área de calidad</p> <p>Todo el talento humano que</p>	<p>H</p> <ul style="list-style-type: none"> - Notificación de eventos de interés en salud pública, oportuna y correctamente - Capacitación en protocolos de vigilancia - Seguimiento a fichas epidemiológicas 	<p>Unidades de análisis</p> <p>COVES institucionales</p> <p>Perfil epidemiológico</p> <p>Notificación oportuna en SVIGILA</p> <p>Base de datos de eventos</p>	<p>Programas de PEDT</p> <p>Área de calidad</p> <p>Sistema de vigilancia</p>

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	Página:	Página 136 de 148

	ejecuta los programas			de notificación actualizada	en salud pública
	Sistema de vigilancia en salud pública			Protocolo de notificación actualizado	Entes de inspección, vigilancia y control.
				Seguimiento al evento de acuerdo al protocolo	

SISTEMA DE MEDICIÓN	GESTIÓN DE RIESGOS	MARCO LEGAL
Nombre del Indicador	Riesgo	Normograma
- <u>Matriz de indicadores</u>	- <u>Matriz de riesgos</u>	<u>Normograma</u>

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	Página:	Página 137 de 148

ANEXO 20 CARACTERIZACIÓN PROCESO DE LABORATORIO CLÍNICO E.S.E. POPAYÁN

OBJETIVO	Brindar un servicio oportuno y con calidad a las áreas de consulta externa, urgencias y hospitalización de la E.S.E Popayán con el propósito de contribuir al: análisis y apoyo diagnóstico de las diferentes patologías y tamizajes de los usuarios del sistema de salud, cumpliendo con los lineamientos del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad (SOGC).					
ALCANCE	Inicia con la recepción y toma de muestras y termina con la entrega de resultados					
LÍDER RESPONSABLE	Gestor del proceso de Laboratorio clínico					
POLÍTICAS DE OPERACIÓN	<p>Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad (SOGC). Ley 9 de 1979 Decreto 2676 de 2000. Por el cual se reglamenta la gestión integral de los residuos hospitalarios y similares. Decreto 3770 de 2004. Por el cual se reglamenta el régimen de registros sanitarios y la vigilancia sanitaria de los reactivos de diagnóstico in vitro. Manual de condiciones de almacenamiento y/o acondicionamiento para reactivos de diagnóstico in vitro. Resolución 2003 de 2014. Por la cual se definen los procedimientos y condiciones que deben cumplir los prestadores de servicios de salud Resolución 2013 de 2013. Pro la cual se implementa el programa nacional de reactivo vigilancia. ISO 9000</p>					
ENTRADAS / INSUMOS		PROCEDIMIENTOS			RESULTADOS / PRODUCTOS	
Descripción	Proveedor / Proceso	o/cio	Nombre del procedimiento	Descripción	Cliente / Proceso	
<p>Necesidades de presupuesto del proceso</p> <p>Necesidades y solicitudes de insumos de los laboratorios clínicos de la E.S.E</p> <p>Normatividad vigente</p>	<p>Laboratorio clínico</p> <p>Área de planeación</p>	P	<p>Plan anual de adquisiciones: Identificar las necesidades de presupuesto del proceso, las cuales son el insumo para consolidar el anteproyecto de presupuesto y plan anual de adquisiciones</p> <p>- Planeación mensual de los reactivos e insumos necesarios para el procesamiento de las muestras en los laboratorios clínicos, según estadísticas</p>	<p>Necesidades presupuesto identificadas</p> <p>Kardex al día</p>	<p>del</p> <p>Almacén</p> <p>Presupuesto</p> <p>Administración</p> <p>Gerencia</p>	

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 138 de 148

Sistema de gestión de calidad			<ul style="list-style-type: none"> - Planeación de requerimientos de equipos, software, talento humano, insumos de oficina y otros materiales que se requieran para la prestación del servicio. - Control de existencias de insumos y de los reactivos por medio del Kardex - Solicitud de pedido de insumos, reactivos, elementos de oficina, de acuerdo al consumo y las necesidades de los laboratorios y centros de salud al almacén - Elaboración de estudios de necesidades para la compra o adquisición de insumos y reactivos para el laboratorio. - Provisión de talento humano para cubrir los servicios según los horarios de atención en los puntos y centros de atención. - identificar los manuales, procesos o procedimientos que deben ser actualizados o documentados. 	<p>Análisis de consumos</p> <p>Solicitud de pedido</p> <p>Estudios de necesidades</p> <p>Cuadros de turnos</p> <p>Reporte de Novedades</p> <p>Plan anual de adquisiciones</p> <p>Plan de acción anual</p> <p>Plan operativo para la dependencia</p>	<p>Contratación</p> <p>Supervisor del contrato de personal – agremiaciones sindicales.</p> <p>Planeación</p> <p>Calidad</p>
Identificar los objetivos del proceso con el fin de identificar los riesgos y elaborar el plan de acción.	<p>Área de Planeación</p> <p>Laboratorio clínico</p>	P	<p>Actividades formuladas en el plan de acción</p> <p>Riesgos identificados</p>	<p>Mapa de riesgos</p> <p>Plan de acción</p>	<p>Entes de inspección, vigilancia y control</p> <p>Planeación</p>
<p>Ordenes de laboratorios de los usuarios de los servicios ambulatorios, de urgencias y hospitalización –solicitud de exámenes autorizadas.</p> <p>Facturas.</p> <p>Pacientes en condiciones</p>	<p>Personal asistencial</p> <p>Facturadores</p>	H	<ul style="list-style-type: none"> -Recepción de pacientes: validación de derechos, confirmación de identidad, verificar las condiciones del paciente para la toma de las muestras, recepción de la documentación y análisis de las solicitudes de exámenes y facturas. - Ingreso al sistema del Laboratorio - toma de muestras - Procesamiento de las muestras según los exámenes solicitados de los servicios de urgencias, hospitalización y consulta externa. 	<p>Resultados de laboratorio</p> <p>Registro de resultados críticos.</p> <p>Reporte de novedades de resultados críticos</p> <p>Informes de evaluación</p>	<p>Usuarios de los servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias</p> <p>E.P.S</p> <p>Sistema de gestión de calidad</p> <p>Secretaría</p>

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso.	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 139 de 148

adecuadas			<ul style="list-style-type: none"> - cumplimiento de los estándares establecidos por los entes de control para garantizar la calidad de las determinaciones - consolidación y envío de muestras e informes de control de calidad al ente de control externo para su revisión. 	<p>externa indirecta del desempeño</p> <p>Muestras aceptadas Registros diarios de los procesos realizados en el laboratorio</p> <p>Registro de control de ingreso diario de pacientes</p>	<p>Departamental de Salud del Cauca</p> <p>Invima u otro para el control externo</p>
Muestras			<ul style="list-style-type: none"> - Realizar el mantenimiento diario de equipos - Realizar las solicitudes al área biomédica o proveedor de equipos para los mantenimientos correctivos requeridos. - Elaborar y/o actualizar manuales, procesos, procedimientos, guías, protocolos y demás documentos que requiera el proceso. - Socializar procesos, procedimientos, guías, protocolos y demás documentos propios del área 	<p>Informe de reactivo vigilancia</p> <p>Protocolos, manuales, etc. actualizados y/o documentados</p> <p>Plan de capacitaciones institucional</p> <p>Plan de inducción / re-inducción</p> <p>Listados de asistencias</p> <p>Actas de capacitaciones y auditorías internas</p> <p>Registros de mantenimiento diario</p> <p>Solicitudes para mantenimiento correctivo</p>	<p>INVIMA</p> <p>Área de Calidad</p> <p>Entes de inspección, vigilancia y control</p> <p>Talento humano laboratorio clínico</p> <p>Auxiliares de enfermería de los servicios de urgencias y observación</p>
Informe de ejecución de las actividades del área	Área de Comunicaciones	de			
-solicitudes,	Control interno		<ul style="list-style-type: none"> - Verificar que los insumos solicitados, cumplan con los requerimientos tenido en cuentas las referencias solicitadas, fechas de vencimiento, lote, registro sanitario. 	<p>Informes de medición, seguimiento y análisis del proceso y sus</p>	<p>Área de comunicaciones</p> <p>Área de calidad</p>

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 140 de 148

<p>requerimientos, obligaciones contractuales.</p> <p>Indicadores de Gestión</p> <p>Sistema de Gestión de Calidad</p>	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> - Validación de informes o resultados por parte del bacteriólogo antes de entregarlos al usuario: revisar y verificar datos de los usuarios y resultados - Verificar la calidad de las muestras a ser procesadas. - Verificar los tiempos de oportunidad del servicio - Verificación de la calificación obtenida de acuerdo al programa de controles externo, para la toma de acciones de mejora o planes de mejoramiento - Validar resultados frente al control de calidad interno y valores de referencia. - Manejo de Kardex para el control de inventarios tanto de consumo como de reserva - Control de calidad interno y externo de las pruebas realizadas - Trazabilidad a las fechas de vencimiento de los reactivos e insumos de los laboratorios, para evitar descartes de estos elementos. - Análisis y seguimiento del programa de seguridad del paciente - Seguimiento y medición del proceso (indicadores). - Aplicación de encuestas de satisfacción a los usuarios del servicio. - Realizar rondas de seguridad - Realizar inventarios periódicos de insumos y equipos biomédicos. 	<p>indicadores</p> <p>Informe de supervisión mensual a los contratos proveedor.</p> <p>Criterios de aceptación o rechazo de resultados</p> <p>Resultados de laboratorio validados</p> <p>Evaluaciones de adherencia</p> <p>Listas de chequeo</p> <p>Kardex diligenciado</p> <p>Informes y actas de auditorías internas</p> <p>Encuestas de satisfacción y su análisis</p> <p>Planes de mejoramiento</p>	<p>Área de planeación</p> <p>Invima</p> <p>Secretaría de Salud Departamental</p> <p>Entes de Inspección Vigilancia y control.</p> <p>Usuarios de los servicios de consulta externa, urgencias y hospitalización.</p>
	Contratación			

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso.	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 141 de 148

			<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de listas de chequeo propias del área para el registro y validación de información de las auditorías. - Auditorías periódicas para evaluar procesos e indicadores de proceso - Seguimiento y operativización del programa de reactivo vigilancia - evaluar la adherencia a los procesos, procedimientos, guías, protocolos y demás documentos propios del área. 		
<p>Resultados de auditorías internas y externas</p> <p>Quejas, reclamos o peticiones</p> <p>No conformidades del proceso y/o servicios no conformes</p>	Área de calidad	A	<ul style="list-style-type: none"> - Detectar las posibles causas de error para establecer acciones de mejora. - tomar acciones inmediatas para solucionar las no conformidades presentadas durante la validación de resultados frente al control de calidad interno y valores de referencia. - Realizar planes de mejoramiento - Implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora - Informe de los planes de mejoramiento de acuerdo a la calificación obtenida por los entes de control. - Revisión y entrega de estadísticas y cumplimiento de metas de manera periódica. - Revisión de indicadores. 	<p>Planes de acciones correctivas y preventivas</p> <p>Informes periódicos del desempeño frente a la información entregada a los entes de control</p>	<p>Talento humano del laboratorio clínico</p> <p>Entes de inspección vigilancia y control</p> <p>Usuarios de los servicios de consulta externa, urgencias y hospitalización.</p> <p>Área de calidad</p> <p>Entes de inspección, vigilancia y control.</p>

SISTEMA DE MEDICIÓN	GESTIÓN DE RIESGOS	MARCO LEGAL
Nombre del Indicador	Riesgo	Normograma
<u>Matriz de indicadores</u>	<u>Matriz de riesgos</u>	<u>Normograma</u>

	Proceso:	ESTRATEGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	Página:	Página 142 de 148

ANEXO 21 CARACTERIZACIÓN SERVICIO FARMACEUTICO DE LA E.S.E. POPAYÁN

OBJETIVO	Proveer una atención oportuna y segura desde el servicio farmacéutico, mediante la organización de los recursos y el cumplimiento de la normatividad vigente.
ALCANCE	Inicia con la prescripción de medicamentos a los pacientes de la E.S.E Popayán, por parte del personal legalmente autorizado (médico), continua con la dispensación por parte del servicio farmacéutico habilitado, la administración correcta de los medicamentos prescritos, el registro y contabilización y facturación de los medicamentos, insumos o material médico quirúrgico suministrados y termina con la gestión de cobro de los medicamentos a las entidades responsables del pago.
LÍDER RESPONSABLE	Coordinador del servicio farmacéutico
POLITICAS DE OPERACIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1) Los procesos de servicio farmacéutico de la Empresa social del Estado Popayán E.S.E. Se orientan al establecimiento y fortalecimiento de las prestaciones de urgencias, hospitalización, consulta ambulatoria, y transporte vital básico(ambulancia) con el fin de garantizar de forma efectiva, suficiente y segura, los insumos médico quirúrgico y medicamentos que se requieran en la prestación de los servicios de salud. 2) El servicio farmacéutico es el encargado de promover, vigilar y realizar la proyección de los insumos médico quirúrgico y de medicamentos mediante el plan de compras anual para los puntos de atención adscritos a la empresa social del estado Popayán E.S.E 3) Desarrollar el servicio farmacéutico ajustado al modelo de prestación de servicios de salud dentro del sistema y en el ámbito comercial con Énfasis en la promoción del uso adecuado de los medicamentos. 4) El propósito de la Política Farmacéutica Nacional es optimizar la utilización de los medicamentos, reducir las inequidades en el acceso y asegurar la calidad de los mismos en el marco del Sistema de Seguridad Social en Salud 5) El servicio Farmacéutico se encargara de realizar el manual de procesos y procedimientos del servicio, para la estandarización de la selección, adquisición, recepción, verificación, almacenamiento, dispensación, distribución, desnaturalización, transporte, custodia cadena de frío, manejo de medicamentos de control especial, entre otros. 6) El servicio farmacéutico dirige tres (3)comités, de los cuales rinde información bimensual, son los comité de - farmacia y terapéutica, - farmacovigilancia y - Tecno vigilancia.

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso.	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 143 de 148

- 7) El servicio farmacéutico es el que se encargara de ejecutar e implementar el programa de farmacovigilancia, para ello, se realiza la inscripción en la pagina del INVIMA y realiza reportes y análisis de cada evento presentado.
- 8) El servicio farmacéutico, es el encargado de realizar el reporte del SISMED según periodicidad establecida.
- 9) El servicio farmacéutico cumple entre otros con:
 - El Código de Ética
 - El Manual de Bioseguridad
 - EL Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios.
- 10) el servicio farmacéutico cumplirá con las 10 reglas de oro para la administración de medicamentos: . medicamento correcto, - paciente correcto, - dosis correcta, - hora correcta, - vía correcta, -obtener la historia farmacológica del paciente, - investigar las alergias del paciente, - conocer posibles interacciones farmacológicas, - educar al paciente sobre el o los medicamentos, - si el medicamento indicado no está disponible en la farmacia, se informará inmediatamente la médico tratante, - cumplir las indicaciones para la preparación y administración del medicamento por la casa farmacéutica, - Asegurar la técnica aséptica durante la preparación y administración.
- 11) El Plan de tratamiento hospitalario deberá incluir las necesidades de cuidados y asesoría farmacológica para cada paciente.
- 12) Todas las órdenes de farmacia serán revisadas en esa dependencia antes de la entrega de los medicamentos.
- 13) El servicio farmacéutico generará mecanismos para comunicar oportunamente, al equipo de salud, las necesidades específicas de medicamentos del paciente. Estos medicamentos hacen referencia a aquellos que el paciente normalmente consume dentro de un esquema terapéutico por patologías o condiciones diferentes al motivo actual de atención. El equipo de salud debe tener especial cuidado en incorporar estos medicamentos dentro del plan de tratamiento y consignarlos en su historia clínica.
- 14) El servicio farmacéutico generará mecanismos para proveer información al paciente y/o su familia sobre los medicamentos que se van a utilizar. Se presta especial atención durante la utilización de aquellos medicamentos cuyos efectos colaterales o secundarios sean peligrosos o severos, para identificar signos y síntomas tempranos de estos efectos.
- 15) Se contará con un proceso de gestión de medicamentos (desde la compra y prescripción, hasta el sistema de fármaco vigilancia), incluyendo los sistemas de vigilancia para medicamentos y sustancias controladas.

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso.	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 144 de 148

ENTRADAS / INSUMOS		PROCEDIMIENTOS		RESULTADOS / PRODUCTOS	
Descripción	Proveedor / Proceso	CICLO	Nombre del procedimiento	Descripción	Cliente / Proceso
<p>Necesidades de presupuesto del proceso</p> <p>Solicitudes o promedios de consumos históricos de los servicios de hospitalización, consulta externa y urgencias.</p>	<p>Farmacia</p> <p>Administración</p>	P	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar plan de compras anual de medicamentos e insumos y dispositivos médicos por medio de los consumos históricos. - Elaborar listado básico institucional de los medicamentos vitales para las unidades, áreas o servicios de los puntos de atención adscritos a la E.S.E Popayán - Elaborar estudios de conveniencia para la compra o suministro de medicamentos e insumos medico quirúrgicos. - Apoyo por intermedio del comité de farmacia y terapéutica en las políticas de selección y adquisición y suministro de medicamentos e insumos medico quirúrgicos, recomendaciones de compra y conceptos sobre selección de proveedores de medicamentos. - Definir y actualizar metodologías de selección de medicamentos y dispositivos médicos. - Realizar el pedido de acuerdo al consumo y las necesidades de los hospitales y centros de salud. 	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de compras anual - Plan de suministro de medicamentos e insumos medico quirúrgicos - Listado básico de medicamentos y dispositivos médicos Estudios previos Actas del comité de farmacia y terapéutica. 	<p>Presupuesto</p> <p>Planeación</p> <p>Almacén</p> <p>Comité de compras</p> <p>Administración</p> <p>Comité de farmacia y terapéutica.</p> <p>Presupuesto</p> <p>Contratación</p> <p>Gerencia</p> <p>Jurídica</p>

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACION Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 145 de 148

Identificar los objetivos del proceso con el fin de identificar los riesgos.	Área de Planeación		Riesgos identificados	Mapa de riesgos	Entes de inspección, vigilancia y control
	Servicio farmacéutico	P			Servicio farmacéutico
<ul style="list-style-type: none"> - Contratos - - Facturas - Comprobante de Entrada y Salida de Inventarios. - Listado de Inventarios. 	Farmacia Almacén	H	Almacenamiento y Control de Inventarios de Medicamentos, Insumos Médico quirúrgicos: <ul style="list-style-type: none"> - Realizar la recepción técnica de cada uno de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos, para garantizar que cumplan con los requerimientos teniendo en cuenta las especificaciones contractuales, fechas de vencimiento, lote, registro sanitario, etc. - Identificación de faltantes - Ordenamiento de los productos en el área de almacenamiento - SemafORIZACIÓN de medicamentos y dispositivos médicos 	<ul style="list-style-type: none"> - Recepción técnica-factura - Comprobante de Entrada a inventarios Farmacia. - Comprobante de Entrada para pago al proveedor. - Comprobante de salida de inventarios de almacén - Listado de existencias físico y contable. - Productos con fechas de vencimiento entre rangos permitidos. - Listado de productos en trámite de devolución. 	Proveedores Proceso de Farmacia Proceso Administrativo
Fomulas Medicas	Médicos de urgencias y hospitalización Servicio farmacéutico	H	Manejo, Almacenamiento y dispensación de Medicamentos de Control Especial. <ul style="list-style-type: none"> - Realizar tramite para la adquisición de medicamentos de control especial a las Direcciones Seccionales de Salud o Fondos Rotatorios - Diligenciamiento de formato de medicamentos de control especial. 	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de movimiento de Medicamentos de Control Especial. - Cotización para la compra de medicamentos de control especial. - libros de registro 	Servicio Farmacéutico. Entes de inspección, vigilancia y control.

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso.	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 146 de 148

			<ul style="list-style-type: none"> - Alistamiento y entrega de medicamentos de control especial - Registro de salidas en libros de medicamentos controlados. 	<ul style="list-style-type: none"> actualizado - Informes para la secretaria departamental de salud 	
<p>Sistema de gestión de calidad</p> <p>Plan de capacitaciones institucional</p> <p>Plan de Inducción y Re-inducción</p>	Servicio farmacéutico	H	<ul style="list-style-type: none"> - Documentar y/o actualizar los manuales, procesos y procedimientos, guías, del servicio farmacéutico - Socializar manuales, procesos, procedimientos, guías del servicio farmacéutico. - Evaluar adherencia a guías, procesos protocolos - Realizar reportes a los sistemas de información de los entes de control (SISMED, INVIMA, Secretaria departamental de salud, Contraloría) - Realizar y ejecutar el cronograma de aseo, limpieza y desinfección del área. 	<ul style="list-style-type: none"> - Documentos actualizados o realizados. - Listas de chequeo - Actas de capacitaciones, listados de asistencia - Informes de obligatorio reporte. - formatos de registro de control diario. 	<p>Talento humano</p> <p>Calidad y Planeación</p> <p>Entes de inspección, vigilancia y control</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Formula Medica: Orden de pedido de medicamentos y dispositivos médicos. -Requerimiento de cambio por fechas de vencimiento - Requerimiento de los servicios – solicitud de pedidos 	<p>Usuarios</p> <p>Servicio de Urgencias</p> <p>Servicio de Hospitalización</p> <p>Servicio de consulta externa</p> <p>Servicio de Farmacia</p>	H	<ul style="list-style-type: none"> - Dispensación de Medicamentos e Insumos Medico quirúrgicos - Administración de medicamentos - Gestión de cobro para el pago de los medicamentos e insumos suministrados. - Alistamiento de pedido: medicamentos y dispositivos médicos listos para traslado interno. - Traslado interno de medicamentos y dispositivos médicos. - Acopio de medicamentos y dispositivos médicos en condición de devolución. 	<ul style="list-style-type: none"> - Formula despachada - Comprobante de salida de inventarios. - Tarjetas de medicamentos suministrados - Factura - Formato devolución de medicamentos y dispositivos médicos 	<p>Servicio de Farmacia</p> <p>ERP</p> <p>EPS</p> <p>Usuarios</p> <p>Auxiliares de enfermería y enfermeros del servicio de urgencias y hospitalización</p> <p>Facturación</p>

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso.	PLANEACION Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 147 de 148

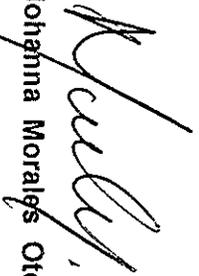
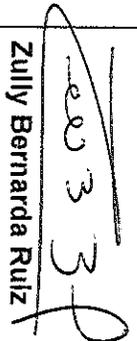
			<ul style="list-style-type: none"> - verificación de condiciones de los medicamentos y dispositivos médicos en devolución - Dispensación intrahospitalaria - Entrega de medicamentos - Elaboración informe de SISMED - Determinación de medicamentos y dispositivos médicos para carro de paro y kits. - Suministro de medicamentos en el carro de paro. 	<ul style="list-style-type: none"> - Historia clínica con los medicamentos y dispositivos médicos dispensados. - Medicamentos y dispositivos médicos entregados. - Registro de salidas de medicamentos. - informe SISMED informe de revisión de carros de paro y kits 	
<ul style="list-style-type: none"> - Informes de gestión - Informe de auditoría - Quejas y/o reclamos 	Servicio Farmacéutico	A	Control de Producto No Conforme	Acta con el Tratamiento del Producto No Conforme	Servicio de Farmacia Control Interno Administración Proveedor
Sistema de gestión de calidad	Servicio Farmacéutico	V	<ul style="list-style-type: none"> - Verificación de los estándares de infraestructura para la habilitación del servicio. - Control de factores ambientales en almacén - Inspección técnica y/o administrativa de los dispositivos médicos y medicamentos. - Control de inventarios. - Devoluciones por baja rotación cuando aplique. - Realizar inspección frecuente de medicamentos y 	<ul style="list-style-type: none"> - Informes y registros de inventarios (descripción del ítem, cantidad y costo) Cronograma de revisión de inventarios y actas de la auditoría. Planes de mejoramiento 	Servicio farmacéutico Área de calidad Almacén Contabilidad

	Proceso:	ESTRATÉGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso:	PLANEACIÓN Y CALIDAD	Versión:	0
	Nombre del documento:	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.		
			Página:	Página 148 de 148

			dispositivos médicos para el control de fechas de vencimiento - Seguimiento al programa de eventos adversos - Verificación de indicador de eficacia	Listas de chequeo	
Sistema de gestión de Calidad	Servicio farmacéutico	A	- Reporte de indicadores - Informes de auditoría interna - Seguimiento de los carros de paro y kits de emergencias. - Formular y Realizar acciones de mejora - mejorar los indicadores de proceso.	- Planes de mejoramiento implementados - Informes de seguimientos a planes de mejora - Informe de revisión de carros de paro y kits	Servicio farmacéutico Área de Calidad

SISTEMA DE MEDICIÓN	GESTIÓN DE RIESGOS	MARCO LEGAL
Nombre del Indicador	Riesgo	Normograma
- <u>Matriz de indicadores</u>	<u>Matriz de riesgos</u>	<u>Normograma</u>

 GOBIERNO DE POPAYÁN E.S.T.E.	Proceso:	ESTRATEGICOS	Código:	EST-PYC-MAN- 04
	Subproceso. Nombre del documento:	PLANEACION Y CALIDAD MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	Versión:	0
			Página:	Página 20 de 148

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 Yurani Millet Garzón Túquerres Apoyo a Planeación.	 Malby Johanna Morales Otero. Contratista Líder Planeación y Calidad.	 Zully Bernarda Ruiz Meneses. Gerente
Fecha : 2018	Fecha : 2018	Fecha : 2018