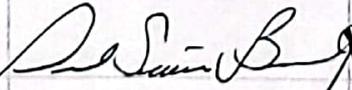
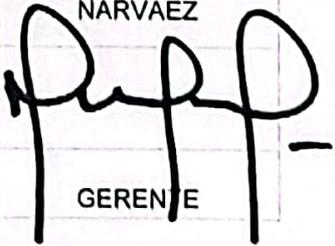


	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-M-01
		Versión: 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha Elaboración: 14/09/2023
Página 1 de 18		

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	JULIE CATHERINE SUAREZ BUCHELY	MAYELY MARTOS NARVAEZ	MAYELY MARTOS NARVAEZ
FIRMA			
CARGO	ASESORA DE CALIDAD	GERENTE	GERENTE

Calidad y Oportunidad en los Servicios
 Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108370335 - 3182628532
 www.hospitalhermias.gov.co - Email: asesoria@hospitalhermias.gov.co

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-M-02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 1
		Página 2 de 18

1. OBJETIVO

Implementar el Manual de Procesos y Procedimientos de la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús, el cual describe la organización que la institucional ha diseñado para garantizar el cumplimiento de la misión, la visión y los objetivos empresariales.

2. ALCANCE:

El manual aplica a todos los procesos de la Institución inicia en los procesos estratégicos y finaliza en los procesos de evaluación y seguimiento.

3. TALENTO HUMANO RESPONSABLE:

Gerente: Responsable de gestionar los recursos para la implementación y operativización de los procesos y procedimientos.

Planeación: Responsable de liderar la planeación de los procesos.

Coordinadores de Procesos: Responsables de garantizar el correcto funcionamiento y operatividad de los procesos. Responsable de informar cambios en los procesos y generar la necesidad de nuevos procedimientos y la actualización de estos.

Sistema de Gestión de Calidad: Responsable de participar en la implementación y evaluación de los procesos y procedimientos. Responsable de verificar el cumplimiento de requisitos.

Todo el Personal: Responsable de adherirse a los lineamientos de los procesos y procedimientos correspondientes.

4. DEFINICIONES:

ACTIVIDAD: Es una serie de acciones que se ejecutan con el fin de alcanzar los objetivos planteados.

CARACTERIZACION DE PROCESO: Acción de identificar y definir los rasgos diferenciadores de los procesos (insumos, salidas, proveedores, clientes y riesgos asociados). Permite conocer integral y secuencialmente la esencia del proceso y el aporte que hace a los objetivos institucionales.

DIAGRAMA DE FLUJO: Es la representación gráfica de un procedimiento que indica los pasos a seguir los cuales se conectan por medio de flechas para indicar la secuencia de la operación.

E.S.E: Empresa Social del Estado.

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-M-02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 1 Fecha Elaboración: 14/09/2023 Página 3 de 18

FORMATO: Es una preforma o plantilla para consignar información cuantitativa o cualitativa, que genera evidencia durante la ejecución o desarrollo de las actividades de los procesos y que se convertirá en un registro.

INSUMO: Son entradas que deben ser transformadas en el proceso (información, documentación, u otros mecanismos necesarios para el proceso.

MACROPROCESO: Agrupan a los procesos que comparten un objetivo común, por lo que resulta fundamental definir correctamente los objetivos, asegurando su coherencia con la misión y los objetivos institucionales.

MAPA DE PROCESOS: Es la representación esquemática de los procesos y su interacción en esta se reflejan los procedimientos que forman parte de la línea operativa del proceso, y aquellos que brindan apoyo o soporte para que se lleven a cabo.

MEJORA CONTINUA: La mejora continua es una filosofía que intenta optimizar y aumentar la calidad de un producto, proceso o servicio

MIPG: Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS: Estándar organizacional que soporta la operación de la entidad pública, armonizando con enfoque sistémico la misión y visión institucional, orientándola hacia una organización por procesos, los cuales en su interacción, interdependencia y relación causa-efecto garantizan una ejecución eficiente, y el cumplimiento de los objetivos de la entidad pública.

ORGANIGRAMA: Representación gráfica de la estructura de una empresa o una institución, en la cual se muestran las relaciones entre sus diferentes partes y la función de cada una de ellas, así como de las personas que trabajan en las mismas.

PROCESO: Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor, y las cuales transforman elementos de entrada en resultados (producto/ servicios), de acuerdo con los requerimientos de la ciudadanía o partes interesadas.

PROCEDIMIENTO: Conjunto de especificaciones, relaciones y ordenamiento de las tareas requeridas para cumplir las actividades de un proceso, controlando las acciones que requieren la operación de la entidad. Establece los métodos para realizar las tareas, la asignación de responsabilidad y autoridad en la ejecución de las actividades.

SUBPROCESO: Conjunto de actividades que tienen secuencia lógica para cumplir un propósito.

5. DESARROLLO:

El manual de procesos y procedimientos es una herramienta gerencial que describe la interrelación de los macroprocesos estratégicos, misionales, de apoyo y de control y evaluación, junto con sus respectivos procesos con el fin de dar cumplimiento a la misión y la visión de la organización, mediante atenciones humanizadas y seguras que alcancen el mayor grado de satisfacción posible en los usuarios y sus familias.

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-M-02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 1 Fecha Elaboración: 14/09/2023 Página 4 de 18

El Manual de Procesos y Procedimientos es también un instrumento que fortalece los procesos de inducción y reinducción del personal, toda vez que describe la historia de la institución, el mapa de procesos, el organigrama y la descripción de procesos y procedimientos.

5.1 MEMORIA INSTITUCIONAL:

La E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús es una institución de carácter público de orden departamental conformada por Decreto 0094 de marzo 31 del 1998 de la Gobernación del Putumayo por la cual se “Crea el Hospital de la Hormiga del municipio del Valle del Guamuez, de naturaleza indefinida de orden Departamental”.

El Decreto 016 de febrero 9 de 1999 de la Gobernación del Putumayo, por la cual se modifica el Decreto 0094 de marzo 31 de 1998, por la cual se crea a partir de la vigencia del presente decreto el Hospital de Primer Nivel de Atención Sagrado Corazón de Jesús de la Hormiga – Valle del Guamuez, Putumayo, como una Empresa Social del Estado, entendido como categoría especial de entidad pública descentralizada del orden departamental, dotada con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa.

Desde ese momento la ESE Hospital Sagrado Corazón de Jesús contaba con una planta de personal de 41 empleados con equipos adecuados y una infraestructura algo limitada. En el año de 1.999 se inicia la construcción de una nueva infraestructura para el hospital en el barrio la Parker con 5 módulos aprobados por el ministerio de salud con recursos del FIP, gestionados mediante proyectos que se presentaron en el año de 1996.

Desde su creación hasta la fecha la E.S.E es considerada como una de las mejores instituciones prestadoras de servicios de salud del departamento, gracias a la excelente gestión y desempeño que han realizado los gerentes, que como resultado permite que hoy en día la Institución cuente con solvencia financiera, informes de gestión gerencial con resultados sobresalientes, así como la implementación de sistemas y modelos que contemplan la mejora continua en los procesos.

Durante la presente administración se ha logrado fortalecer los procesos y procedimientos de la Institución, ampliando su portafolio de servicios, su capacidad resolutive, sus recursos físicos, humanos y tecnológicos. Es importante resaltar que durante el año 2022 luego de gestiones gerenciales se logra la consecución del título valor de la sede de PYM y la sede principal a nombre de la E.S.E, así como también la gestión para la dotación de equipos de rayos X modernos pasando de la tecnología análoga a la tecnología digital, estar a paz y salvo en los impuestos prediales de las sedes, entre otras gestiones.

5.2 PLATAFORMA ESTRATEGICA.

La plataforma estratégica de la E.S.E fue aprobada por la Junta Directiva mediante acuerdo No. 010 de Noviembre de 2020.

MISIÓN:

Somos una empresa social del estado del orden departamental que presta servicios de salud de primer nivel y algunas especialidades de segundo nivel, cuenta con un equipo humano integro presto

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-M-02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 1
		Página 5 de 18

a contribuir en la atención oportuna y de calidad para las familias del municipio valle del Guamuez y sus alrededores.

VISIÓN:

En el año 2023, seremos una empresa reconocida por la calidad y oportunidad en la prestación y mantenimiento de los servicios de salud, manifestada en cada uno de los usuarios con una infraestructura física moderna, tecnología de punta, y sólides empresarial en el departamento del Putumayo.

VALORES CORPORATIVOS:

Los valores corporativos de la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús son:

LIDERAZGO: Guiamos el equipo de trabajo hacia el cumplimiento de los objetivos con creatividad y motivación.

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

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

COMPROMISO: Los funcionarios de planta o de contrato, deben ser conscientes de la importancia del rol como servidor público, siempre debe de existir una disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que se tiene relación en las labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

DILIGENCIA: Cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas, acorde con cada cargo, de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

JUSTICIA: Actuar con imparcialidad, garantizando los derechos de las personas con equidad, igualdad y sin discriminación.

PRINCIPIOS CORPORATIVOS:

Los principios corporativos que hacen parte de la filosofía de la E.S.E son:

SENTIDO DE PERTENENCIA: Aquí todos nos sentimos parte de la Institución, la respetamos y compartimos su amplia visión de oportunidades, que dan lugar a la acción inmediata en pro de los usuarios; sintiendo propio cada logro obtenido.

TRABAJO EN EQUIPO: Asumimos el compromiso de interactuar con el otro para la formulación y consecución de los objetivos institucionales, bajo las premisas del respeto y el compañerismo.

CULTURA DE LA CALIDAD: La institución desarrolla sus procesos a partir del mejoramiento continuo, comprometida con el cumplimiento de altos estándares de calidad.

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-M-02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 1
		Página 6 de 18

RESPONSABILIDAD SOCIAL: Es una prioridad institucional, el aporte al bienestar de los empleados, la comunidad, los proveedores y el desarrollo consecuente del sector salud, así como la conservación del medio ambiente.

ATENCIÓN HUMANIZADA: La atención integral es parte de nuestra cultura organizacional y la constante en el desarrollo de los programas y servicios de la institución.

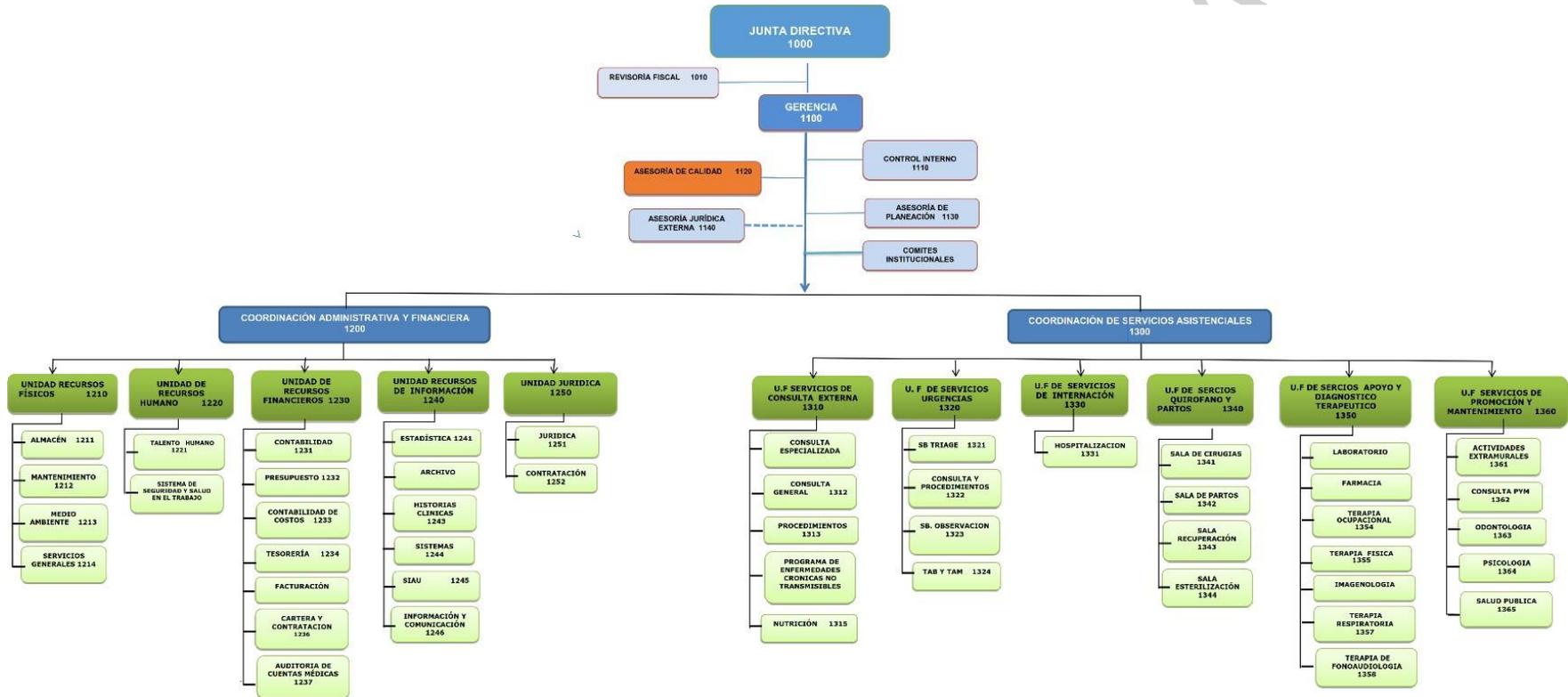
5.3 ORGANIGRAMA:

Un organigrama es la representación gráfica de la estructura de una empresa o cualquier otra organización, que incluye las estructuras departamentales y, en algunos casos, las personas que las dirigen, hacen un esquema sobre las relaciones jerárquicas y competencias de vigor.

La E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús a través de la Resolución No. 048 de 2013 modifica la estructura organizacional de la E.S.E y se determinan los líderes de los procesos.

COPIA CONTROLADA

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



COPIA

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-M-01
		Versión: 1
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	Fecha Elaboración: 14/09/2023
		Página 8 de 18

5.4 MAPA DE PROCESOS

El mapa de procesos es la presentación gráfica de los procesos y su interrelación para dar cumplimiento a la misión y los objetivos de la organización. En el mapa se describen los procesos operativos o misionales, los procesos estratégicos, los procesos de apoyo y los de control y seguimiento.

PROCESOS DE DIRECCION O ESTRATÉGICOS: Son aquellos establecidos por la alta dirección para definir cómo opera el negocio y cómo se crea valor. Constituyen el soporte de la toma de decisiones relacionadas con la planificación, las estrategias y las mejoras en la organización, proporcionan directrices y límites al resto de los procesos.

PROCESOS OPERACIONALES O MISIONALES: Son aquellos directamente vinculados a los bienes producidos o a los servicios que se prestan y, en consecuencia, orientados al cliente/usuario. Centrados en aportar valor, su resultado es percibido directamente por el cliente o usuario. Por lo general, en la ejecución de estos procesos intervienen varias áreas funcionales y son los que emplean los mayores recursos.

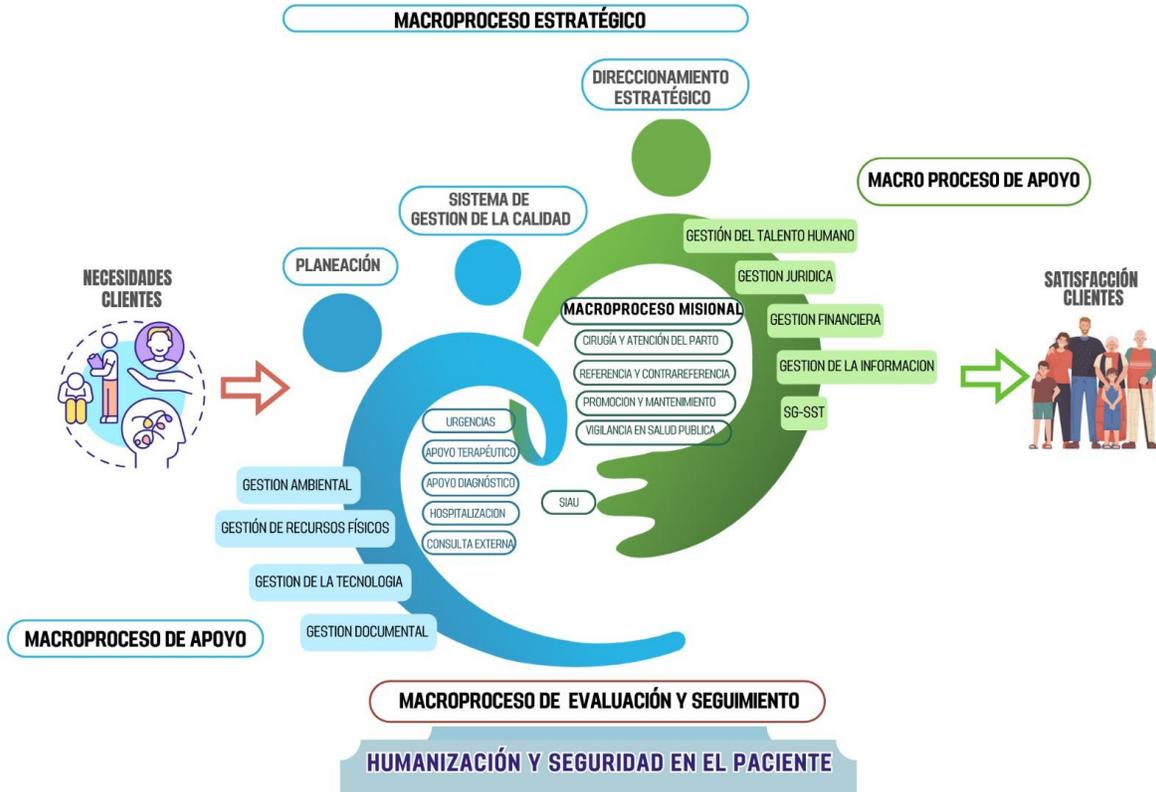
PROCESOS DE APOYO O DE SOPORTE: Son aquellos que sirven de soporte a los procesos misionales y a los procesos estratégicos. En muchos casos, estos procesos son determinantes para conseguir los objetivos de los procesos dirigidos a cubrir las necesidades y expectativas de los clientes o usuarios.

PROCESOS DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO: Son los procesos encargados de realizar el seguimiento y el control de la Institución.

El mapa de proceso de la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús se ha moldeado sobre el logo institucional, con el fin de lograr la asociación de los procesos con cada una de las partes de la imagen corporativa, facilitando de esta manera la comprensión de la organización y funcionamiento institucional.

COPIA

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-M-01
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	Versión: 1
		Fecha Elaboración: 14/09/2023
		Página 9 de 18



DESCRIPCION MAPA DE PROCESOS.

El logo institucional es la imagen corporativa que representa a la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús y con la finalidad de facilitar la asociación y comprensión de los procesos se representa el mapa de procesos sobre la imagen corporativa, buscando el reconocimiento y la lealtad del cliente interno y externo, así como la familiarización de éste con una atención de calidad y oportunidad en los servicios de salud.

A través del mapa de procesos se puede evidenciar la interacción que existe entre ellos para garantizar la atención segura en salud en donde convergen no solamente los procesos operacionales o misionales, sino también los procesos estratégicos, de apoyo y de control, transformando las necesidades de los usuarios en satisfacciones que representan la fidelización y el reconocimiento de la institución como garante de atención en salud.

En la parte superior del mapa se encuentra el macroproceso estratégico, representado a través de los tres círculos de color verde y azul respectivamente, los cuales simbolizan las cabezas del núcleo familiar y los procesos de Direccinamiento Estratégico, Sistema de Gestión de la Calidad y Planeación.

Calidad y Oportunidad en los Servicios

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-M-01
		Versión: 1
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	Fecha Elaboración: 14/09/2023
		Página 10 de 18

Es este macroproceso se toman decisiones y se generan las directrices y los lineamientos para el correcto funcionamiento de la E.S.E, enmarcados en el ciclo PHVA.

En la parte izquierda del mapa se encuentra la representación de las necesidades de los usuarios.

La parte central del mapa representada en forma de corazón describe el macroproceso organizacional o misional de la E.S.E, es decir la razón de ser de la Institución, que en otras palabras es la prestación de los servicios de salud con un alto valor profesional, ético y humanizado, que alivie los dolores e impacte positivamente la salud de los usuarios, respetando su cultura, su identificación y su diversidad desde la prevención de la enfermedad, el diagnóstico, el tratamiento y la rehabilitación, hasta la promoción de hábitos de vida saludable que favorezcan el desarrollo individual y familiar.

Para la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús es realmente importante expresar que la célula de la sociedad, que es como se concibe a la familia, es desde donde se inicia y se desarrollan las acciones de prevención y promoción de la salud, por ello y dando alcance al modelo de prestación de servicios de salud con enfoque de atención primaria en salud y al principio de atención centrada en el usuario, se contemplan los procesos organizacionales dentro del corazón y protegidos con los brazos de la familia.

Los brazos de la familia representan el macroproceso de apoyo necesarios para proteger y garantizar el buen funcionamiento de los procesos organizacionales. En el brazo verde se describen los procesos de gestión de talento humano, gestión jurídica, gestión financiera y gestión de la información. En el brazo azul se describen los procesos de gestión ambiental, gestión de recursos físico, gestión de la tecnología y gestión documental.

Soportando el mapa de procesos se encuentra el macroproceso de evaluación, control y seguimiento encargado de la verificación de cumplimiento de los requisitos legales y del sistema.

De manera transversal se encuentra la humanización y seguridad del paciente como los dos programas banderas que garantizan una atención en salud oportuna, pertinente, segura y de calidad.

Finalmente, al lado derecho se describe la satisfacción de los usuarios por los servicios prestados, los cuales generan el reconocimiento de la atención oportuna, segura y pertinente, incrementando la lealtad del usuario frente a la institución.

5.5 METODOLOGÍA DE FORMULACION

La elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos se realiza en articulación con los líderes de los procesos, el equipo de planeación y el equipo de Sistema de Gestión de Calidad. A continuación, se describen las actividades realizadas:

IDENTIFICACION DE PROCESOS: Con los líderes y coordinadores se realizan actividades de sensibilización sobre atención basada en procesos, con el fin de facilitar la identificación de los mismos y la agrupación de los subprocesos.

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-M-01
		Versión: 1
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	Fecha Elaboración: 14/09/2023
		Página 11 de 18

MACROPROCESO	ESTRATEGICO
PROCESO.	SUPROCESOS
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: Proceso encargado definir la proyección organizacional a través de las directrices y lineamientos pertinentes que permitan operativizar el desarrollo de las actividades propias de la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús, con el fin de garantizar el cumplimiento de la misión y visión con el uso correcto y eficiente de los recursos.	Gerencia estratégica.
	Revisión por la Alta Dirección
PLANEACION: Proceso encargado de liderar y generar los lineamientos para la ejecución del plan de desarrollo institucional y los planes operativos anuales con sus respectivos seguimientos; formular proyectos para el fortalecimiento institucional, liderar la implementación y despliegue del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, enviar la información requerida en el formulario Único de Reporte y Avance de Gestión - FURAG	Gestión de Proyectos.
	Modelo Integrado de Planeación y Gestión
	Planeación Institucional.
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD: Responsable de Implementar el Sistema de Gestión de Calidad y verificar el cumplimiento de los requisitos, recibir las auditorías externas, planificar y ejecutar las auditorías internas, implementar el procedimiento de planes de mejoramiento, orientar el funcionamiento y organización de los procesos en sus fases de planeación, ejecución, evaluación y mejoramiento.	Sistema de Gestión de Calidad.
	Auditoría Concurrente

MACROPROCESO	ORGANIZACIONAL O MISIONAL
PROCESO	SUBPROCESO
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO: Proceso responsable de informar a los usuarios los servicios que presta la institución y la forma de acceder a los mismos, organizar las agendas de atención y asignación las citas, atender al usuario que requieren valoración y acompañamiento por trabajo social,	Asignación de Citas.
	Evaluación de Satisfacción del Cliente.
	Procedimiento de Análisis y Gestión de PQRSF.
	Valoración de Trabajo Social.
	Participación de Comités Interinstitucionales.

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-M-01
		Versión: 1
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	Fecha Elaboración: 14/09/2023
		Página 12 de 18

<p>analizar y gestionar las PQRSF, liderar el procedimiento de evaluación de satisfacción del cliente, liderar y desplegar la política de participación social en salud.</p>	<p>Planeación y despliegue de la política de participación social en salud.</p>
<p>URGENCIAS:</p> <p>Proceso responsable de valorar al paciente en el menor tiempo posible, realizar los procedimientos asistenciales necesarios para estabilizarlo, conservar la vida y prevenir complicaciones.</p>	<p>Triage</p> <p>Consulta</p> <p>Observación.</p> <p>Procedimientos de Urgencias.</p>
<p>HOSPITALIZACION:</p> <p>Proceso responsable de internar al paciente, con previa ordenación del médico tratante, para brindarle los cuidados y tratamientos requeridos.</p>	<p>Hospitalización Pediátrica (baja y mediana).</p> <p>Hospitalización Adultos (baja y mediana)</p>
<p>CIRUGIA Y ATENCION DEL PARTO:</p> <p>Proceso responsable de brindar una atención segura y oportuna al usuario que requiere intervención quirúrgica programada para el tratamiento y recuperación de salud o al binomio madre e hijo en la atención del parto por vía natural o por cesárea.</p>	<p>Cirugía Ambulatoria.</p> <p>Cirugía Hospitalaria.</p> <p>Atención del Parto.</p> <p>Central de Esterilización</p>
<p>CONSULTA EXTERNA:</p> <p>Proceso responsable de brindar la atención en salud que requiere el paciente de manera ambulatoria intramural o en jornadas de salud.</p>	<p>Consulta Médica General.</p> <p>Consulta Especializada.</p> <p>Odontología.</p> <p>Nutrición.</p> <p>Psicología</p>
<p>PROMOCION Y MANTENIMIENTO:</p> <p>Proceso responsable de captar oportunamente a los pacientes para brindar atenciones que fortalezcan la salud y prevengan la enfermedad a partir de la intervención oportuna e integral de las personas, las familias y la comunidad. Responsable de Educar de</p>	<p>Ruta de Atención Integral en Salud</p> <p>Programa Ampliado de Inmunizaciones.</p> <p>Programas de Riesgo.</p>

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-M-01
		Versión: 1
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	Fecha Elaboración: 14/09/2023
		Página 13 de 18

manera individual y colectiva para fortalecer hábitos de vida saludable, así como el reconocimiento de signos de alarma.	Plan de Intervenciones Colectivas
APOYO TERAPÉUTICO: Proceso responsable de brindar la atención integral que requiere el paciente mediante la valoración, tratamiento y rehabilitación	Servicio Farmacéutico.
	Fisioterapia.
	Terapia Respiratoria.
	Servicio Transfusional.
APOYO DIAGNÓSTICO: Proceso responsable de realizar procedimientos como toma y análisis de muestras o toma de imágenes diagnósticas que orientan al equipo de salud en el diagnóstico y el tratamiento del paciente.	Toma de Muestras.
	Laboratorio Clínico.
	Imágenes Diagnósticas.
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA: Proceso responsable de garantizar la atención oportuna y el traslado del paciente a la institución o a otra institución de mayor nivel de complejidad para recibir las atenciones requeridas en salud según el estado del paciente. Gestionar la aceptación del paciente que es remitido por urgencia.	Atención Prehospitalaria.
	Traslado Asistencial de Pacientes
VIGILANCIA DE SALUD PUBLICA: Proceso responsable recolectar, analizar y reportar los eventos de interés en salud pública.	Vigilancia de eventos de interés en salud pública.
	Análisis de Caso.
	Búsqueda activa comunitaria e institucional.

MACROPROCESO	APOYO
PROCESO	SUBPROCESO
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO: Proceso responsable de convocar, vincular, y evaluar al personal, responsable de generar ambientes laborales seguros, responsable de implementar y desarrollar programas de bienestar social e incentivos laborales,	Procedimientos de Gestión del Talento Humano.
	Programa de Bienestar Social.
	Programa de Incentivos.
	Plan Institucional de Capacitación.

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-M-01
		Versión: 1
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	Fecha Elaboración: 14/09/2023
		Página 14 de 18

responsable de liderar la formación continua del personal.	Inducción y Reinducción.
	Evaluación Del Personal.
SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: Proceso responsable de implementar medidas que incrementen la seguridad del trabajador durante las actividades que desarrolla y prevengan los accidentes y enfermedades laborales	
GESTION JURIDICA: Proceso responsable de llevar los asuntos jurídicos, darles el trámite administrativo; realizar los procesos contractuales y publicarlos en la página de SECOP.	Contratación.
	Defensa Jurídica.
GESTION FINANCIERA: Proceso responsable de gestionar la sostenibilidad financiera de la institución, planificar y distribuir el presupuesto, contratar los servicios con las entidades aseguradoras, facturar y recuperar los valores por los servicios prestados, pagar al personal y proveedores.	Presupuesto.
	Contabilidad.
	Tesorería.
	Facturación.
	Costos.
	Cartera y Contratación
	Auditoría De Cuentas Médicas.
GESTION DE LA INFORMACION: Proceso responsable de planificar e implementar los procedimientos que garanticen la captura, accesibilidad, registro, confidencialidad y seguridad de la información de manera oportuna y confiable. Responsable de garantizar las acciones de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos informáticos.	Gestión Informática (Procedimiento, Manejo Y Control de la Información Magnética).
	Comunicaciones.
	Estadística.
	Soporte y Mantenimiento de Equipos Informáticos.
GESTION DOCUMENTAL: Proceso responsable de estandarizar el procedimiento de recepción, archivo y disposición final de los documentos, asegurando la preservación de los registros.	Archivo.
	Ventanilla Única.
GESTION DE LA TECNOLOGIA: Proceso responsable de planificar y ejecutar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos biomédicos con el fin de brindar atenciones seguras y	Mantenimiento de Equipos Biomédicos.
	Calibración de Equipos Biomédicos.

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-M-01
		Versión: 1
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	Fecha Elaboración: 14/09/2023
		Página 15 de 18

de calidad. Responsable de la instalación, funcionamiento, manejo seguro, monitorización de la tecnología y la renovación de la misma.	
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS: Proceso responsable de garantizar el suministro de bienes y servicios de forma oportuna hacia los otros procesos, generar ambientes seguros y custodiar los recursos.	Almacén. Mantenimiento Hospitalario y Equipos Industriales. Vigilancia.
GESTION AMBIENTAL: Proceso responsable de velar porque las actividades, procesos y servicios se realicen en armonía con el ambiente, encaminado a la conservación de los recursos naturales mediante el control y la mitigación de los impactos ambientales significativos, dando cumplimiento a la Normatividad Ambiental vigente, a los Estándares de Gerencia del Ambiente Físico del Sistema Único de Acreditación en Salud dando el mejor uso a los recursos ambientales.	Servicios Generales. Lavandería. Manejo y Control de Residuos. Uso Eficiente de los Recursos Naturales.

MACROPROCESO	EVALUACION Y SEGUIMIENTO
PROCESO	SUBPROCESO
CONTROL INTERNO: Proceso responsable de evaluar de manera independiente, objetiva y oportuna la gestión organizacional a través de auditorías y seguimientos, generando alertas tempranas que contribuyan con el mejoramiento continuo de la E.S.E y que sirvan de apoyo en la toma de decisiones a nivel directivo.	Ambiente de Control Evaluación de los riesgos Actividades de Control Sistemas de Información y Comunicación Actividades de monitoreo y supervisión

5.6 COORDINADORES DE PROCESOS

Una vez identificados los procesos y subprocesos con los que cuenta la institución, se definen los coordinadores de procesos quienes buscan como bien común el desarrollo de la organización, la prestación de servicios de salud con calidad y el bienestar de sus trabajadores.

Los coordinadores de procesos se caracterizan por ser profesionales con cualidades como la responsabilidad, el liderazgo, el respeto, el trabajo en equipo y la proactividad. En la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús para garantizar la implementación y sostenibilidad del Sistema de Gestión de Calidad se ha definido a los siguientes coordinadores de procesos

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-M-01
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	Versión: 1
		Fecha Elaboración: 14/09/2023 Página 16 de 18

PROCESO	COORDINADOR
Direccionamiento Estratégico	Gerencia
Planeación	Profesional de Planeación
Sistema de Gestión de Calidad	Auditora de Calidad
SIAU	Coordinadora SIAU
Urgencias	Coordinador de Urgencias
Hospitalización	
Cirugía y Atención del Parto	
Consulta Externa	Medico de Consulta Externa
Promoción y Mantenimiento	Coordinadora de Promoción y Mantenimiento
Apoyo Terapéutico	Coordinadora de Fisioterapia
Apoyo Diagnostico	Coordinadora de Laboratorio
Referencia y Contrareferencia	Coordinadora de Referencia y Contrareferencia
Vigilancia de Salud Pública	Coordinadora Vigilancia en Salud Pública
Talento Humano	Profesional Universitario de Talento Humano
Gestión Jurídica	Coordinador Jurídico
Gestión Financiera	Contadora
Gestión de la Información	Profesional de Estadística
Gestión Documental	Coordinadora de Gestión Documental
Gestión de la Tecnología	Ingeniero Biomedico
Gestión de Recursos Físicos	Almacenista
Gestión Ambiental	Coordinador Ambiental
Evaluación y Seguimiento	Jefe de Oficina de Control Interno

5.7 APROBACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS:

Siendo éste un documento transversal en el Sistema de Gestión de Calidad, lo revisa gerencia y lo aprueba el Comité de Institucional de Gestión y Desempeño.

5.8 CONTROL Y DIVULGACIÓN DEL MANUAL

CONTROL:

El manejo, la conservación y el control del Manual de Procesos y Procedimientos es responsabilidad del Sistema de Gestión de Calidad, tal como lo establece el Procedimiento de Elaboración y Control de Documentos y Registros. En caso de presentarse cambios, modificaciones o adiciones al Manual de Procesos y Procedimientos, se remitirá la versión vigente a Sistema de Gestión de Calidad para su respectiva actualización.

DIVULGACION:

La divulgación del presente manual se realiza a través del Plan Institucional de Capacitación, de la página Web, inducción y reinducción del personal.

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-M-01
		Versión: 1
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	Fecha Elaboración: 14/09/2023
		Página 17 de 18

6 RIESGOS:

- Subprocesos no identificados.
- Desconocimiento de la organización institucional.
- Desconocimiento del proceso al cual pertenece el subproceso.

7 PUNTO DE CONTROL:

- Organigrama
- Mapa de Procesos.

8 MARCO NORMATIVO:

Ley 87 de 1993 del Congreso de Colombia Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios: Artículo 1-Parágrafo único: Los manuales de procesos y procedimientos son uno de los instrumentos a través de los cuales cumple el Control Interno, la aplicación de este instrumento contribuye al logro de uno de los objetivos del Control interno; como es garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional.

Decreto 1083 de 2015 de la Presidencia de la República: Versión Integrada con sus Modificaciones, Capítulo IV, Artículo 2.2.1.4.1., literal a. Analizar y ajustar los procesos y procedimientos existentes en la entidad.

Ley 872 de 2003 del Congreso de Colombia por lo cual se Crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras Entidades Prestadoras de Servicios, Artículo 4 literal C: se establece como requisito para la implementación del sistema de garantía de la calidad “identificar y priorizar aquellos procesos estratégicos y críticos de la entidad que resulten determinantes de la calidad en la función que les ha sido asignada su secuencia e interacción con base en criterios previamente definidos por el sistema explícitamente en cada entidad.

Decreto 1011 de 3 de abril de 2006, establece el sistema obligatorio de garantía de la calidad de la atención en salud de salud del sistema general de seguridad social en salud que define las normas, requisitos, mecanismos y procesos desarrollados en el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país

Ley 1438 de 2011. Capítulo VII calidad y sistema de información, artículo 107. Garantía de calidad y resultados en la atención en el sistema General de seguridad social de salud. En desarrollo del principio de calidad del Sistema General de Seguridad Social de Salud estableciendo en la presente ley y en el marco del sistema Obligatorio de Garantía de la calidad la atención de salud se definirá e implementará un plan nacional de mejoramiento de calidad, con clara orientación hacia la obtención de resultados que puedan ser evaluados.

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-M-01
		Versión: 1
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	Fecha Elaboración: 14/09/2023
		Página 18 de 18

Decreto 1499 de 2017 de la Presidencia de la República por la cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 y se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Artículo 2.2.22.1.1. El sistema de gestión creado el artículo 133 de la ley 1753 de 2015, que integra los sistemas de Desarrollo administrativo y de Gestión de la calidad, es el conjunto de entidades y organismos del estado, políticas, normas, recursos e información, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad.

Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión: Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional: Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos: El propósito de esta política es fortalecer las capacidades organizacionales mediante la alineación entre la estrategia institucional y el modelo de operación por procesos, la estructura y la planta de personal, de manera que contribuyan a la generación de mayor valor público en la prestación de bienes y servicios, aumentando la productividad estatal.

9 BIBLIOGRAFIA.

Manual de procesos y procedimientos E.S.E Hospital San Vicente de Ramiriquí/ 2019.

Manual de Procesos y procedimientos Corporación Gilberto Echeverri/ 2020

Manual de Procesos y Procedimientos del E.S.E Hospital Especial de Cubara/ 2023.

Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional/ Versión 5. /2023.

CONTROL DE VERSION

FECHA	VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	DISTRIBUIDO A
14/09/2023	1	Creación del Documento	Todos los procesos