

| | | |
|---|--|-------------------------------|
|  | E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA | |
| MACROPROCESO: ESTRATEGICO | Manual: DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS | CÓDIGO: ES-PMPL-MA 001 |
| PROCESO: PLANEACIÓN Y MERCADEO | | VERSIÓN: 01 |
| SUBPROCESO: PLANEACIÓN | | FECHA: 02/11/2020 |

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

E.S.E Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza

SOACHA, CUNDINAMARCA

ACTUALIZADO NOVIEMBRE 2020

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|--|---------------------------------------|
| JULIA ANDREA DE ÁVILA HEREDIA Jefe de Oficina Asesora de Planeación y Gestión Interna | YENI ESCOBAR PEÑALOZA Profesional en el área de Calidad y Seguridad del Paciente | MARÍA VICTORIA HERRERA ROA Gerente |

| | | |
|---|--|------------------------|
|  | E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA | |
| MACROPROCESO: ESTRATEGICO | Manual: DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS | CÓDIGO: ES-PMPL-MA 001 |
| PROCESO: PLANEACIÓN Y MERCADEO | | VERSIÓN: 01 |
| SUBPROCESO: PLANEACIÓN | | FECHA: 02/11/2020 |

TABLA DE CONTENIDO

| | | |
|-----|--|----|
| 1. | INTRODUCCIÓN..... | 3 |
| 2. | OBJETIVO..... | 4 |
| | Objetivos Específicos: | 4 |
| 3. | ALCANCE..... | 5 |
| 4. | JUSTIFICACION | 5 |
| 5. | MARCO CONCEPTUAL Y NORMATIVO..... | 5 |
| 6. | RESPONSABLES Y ÁREAS INVOLUCRADAS..... | 6 |
| 7. | TERMINOS Y DEFINICIONES..... | 6 |
| 8. | GENERALIDADES | 8 |
| 8.1 | ENFOQUE BASADO EN PROCESOS..... | 8 |
| 8.2 | MAPA DE PROCESOS | 12 |
| 8.3 | PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS | 13 |
| | BIBLIOGRAFÍA | 18 |

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|--|---------------------------------------|
| JULIA ANDREA DE ÁVILA HEREDIA Jefe de Oficina Asesora de Planeación y Gestión Interna | YENI ESCOBAR PEÑALOZA Profesional en el área de Calidad y Seguridad del Paciente | MARÍA VICTORIA HERRERA ROA Gerente |

| | | |
|---|--|------------------------|
|  | E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA | |
| MACROPROCESO: ESTRATEGICO | Manual: DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS | CÓDIGO: ES-PMPL-MA 001 |
| PROCESO: PLANEACIÓN Y MERCADEO | | VERSIÓN: 01 |
| SUBPROCESO: PLANEACIÓN | | FECHA: 02/11/2020 |

1. INTRODUCCIÓN

El Manual de Procesos y Procedimientos de la ESE Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza, se implementa de acuerdo con lo dispuesto en El Sistema Institucional de Control Interno, de acuerdo con lo previsto en la Ley 87 de 1993 “integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.”

Por ende, debe actualizar e introducir a los procesos y procedimientos de Ley, los establecidos para su debido control, así mismo las modificaciones sufridas en su parte normativa y demás aspectos administrativos, todo lo cual genera la necesidad de su estudio, revisión y consiguiente actualización.

En el presente documento se incluyen, además, los formatos documentos y/o registros estandarizados acorde a las necesidades de la entidad, en las diferentes actividades de los procedimientos, los cuales se formulan y documentan en el formato de procedimientos institucional el cual relaciona los indicadores de cada proceso. Toda la producción documental de la entidad forma parte del listado maestro que están directamente relacionados con el presente manual.

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|--|---------------------------------------|
| JULIA ANDREA DE ÁVILA HEREDIA Jefe de Oficina Asesora de Planeación y Gestión Interna | YENI ESCOBAR PEÑALOZA Profesional en el área de Calidad y Seguridad del Paciente | MARÍA VICTORIA HERRERA ROA Gerente |

| | | |
|---|--|------------------------|
|  | E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA | |
| MACROPROCESO: ESTRATEGICO | Manual: DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS | CÓDIGO: ES-PMPL-MA 001 |
| PROCESO: PLANEACIÓN Y MERCADEO | | VERSIÓN: 01 |
| SUBPROCESO: PLANEACIÓN | | FECHA: 02/11/2020 |

El presente manual de procesos y procedimientos se formuló de tal manera que se puedan documentar todos los cambios realizados a un mismo proceso y así, garantizar que siempre esté debidamente actualizado.

2. OBJETIVO

El presente manual tiene por objeto presentar los procesos y procedimientos de la ESE Municipal de Soacha Julio Cesar Peñalosa, que permiten y facilitan la gestión institucional.

Objetivos Específicos:

- Mejorar los procesos institucionales como resultado de la adecuada articulación de las diferentes áreas.
- Aumentar la adherencia y mejorar las competencias técnicas por parte de los funcionarios y contratistas.
- Disminuir las brechas de conocimiento para cumplir funciones y desempeñar actividades.
- Establecer mejoras continuas en la prestación de los servicios de cara a los usuarios, proveedores y ciudadanía en general.

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|--|---------------------------------------|
| JULIA ANDREA DE ÁVILA HEREDIA Jefe de Oficina Asesora de Planeación y Gestión Interna | YENI ESCOBAR PEÑALOZA Profesional en el área de Calidad y Seguridad del Paciente | MARÍA VICTORIA HERRERA ROA Gerente |

| | | |
|---|--|------------------------|
|  | E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA | |
| MACROPROCESO: ESTRATEGICO | Manual: DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS | CÓDIGO: ES-PMPL-MA 001 |
| PROCESO: PLANEACIÓN Y MERCADEO | | VERSIÓN: 01 |
| SUBPROCESO: PLANEACIÓN | | FECHA: 02/11/2020 |

3. ALCANCE

La aplicación de este manual va dirigido a todos los colaboradores de La **E.S.E MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA** y abarca principalmente la descripción de los procesos y procedimientos que la componen según el Mapa de Procesos, en sus 4 macroprocesos y 16 subprocesos.

4. JUSTIFICACION

Con la actualización del Manual Procesos y Procedimientos de la ESE Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza, quiere presentar a todos los funcionarios y contratistas los elementos teóricos, conceptuales y de diseño definidos sobre el tema de su gestión, en el marco del proyecto de Fortalecimiento y aseguramiento del Sistema Integrado de Gestión; que desarrolla el Sistema de Desarrollo Administrativo, el Sistema de Gestión de la Calidad y el Sistema de Control Interno; y demás normas establecidas por el Estado Colombiano para la aplicación de la Gestión Pública, que se constituyen en un reto gerencial, reto por parte de todos los funcionarios y contratistas que han asumido el compromiso de contribuir al mejoramiento de los procesos que se desarrollan al interior de la entidad y de los productos o servicios entregados a los clientes, destinatarios, beneficiarios y partes interesadas.

5. MARCO CONCEPTUAL Y NORMATIVO

- Ley 87 de 1993: Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 4110 de 2004: Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|--|---------------------------------------|
| JULIA ANDREA DE ÁVILA HEREDIA Jefe de Oficina Asesora de Planeación y Gestión Interna | YENI ESCOBAR PEÑALOZA Profesional en el área de Calidad y Seguridad del Paciente | MARÍA VICTORIA HERRERA ROA Gerente |

| | | |
|---|--|------------------------|
|  | E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA | |
| MACROPROCESO: ESTRATEGICO | Manual: DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS | CÓDIGO: ES-PMPL-MA 001 |
| PROCESO: PLANEACIÓN Y MERCADEO | | VERSIÓN: 01 |
| SUBPROCESO: PLANEACIÓN | | FECHA: 02/11/2020 |

- Ley 962 de 2005: Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Decreto 4485 de 2009: Por medio de la cual se adopta la actualización de la
- Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública
- Decreto 019 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

6. RESPONSABLES Y ÁREAS INVOLUCRADAS

La Gerencia, Subgerencias, Líderes, Coordinadores, funcionarios y contratistas de cada una de las áreas, servicios, subprocesos, procesos y macroprocesos de la ESE Municipal De Soacha Julio Cesar Peñaloza son responsables del cumplimiento del Manual.

7. TERMINOS Y DEFINICIONES

A continuación, se presentan las definiciones de los conceptos que se utilizarán en el presente manual.

ANEXO: Es un documento que se agrega al cuerpo principal del trabajo para complementar el documento original.

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.

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|--|---------------------------------------|
| JULIA ANDREA DE ÁVILA HEREDIA Jefe de Oficina Asesora de Planeación y Gestión Interna | YENI ESCOBAR PEÑALOZA Profesional en el área de Calidad y Seguridad del Paciente | MARÍA VICTORIA HERRERA ROA Gerente |

| | | |
|---|--|------------------------|
|  | E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA | |
| MACROPROCESO: ESTRATEGICO | Manual: DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS | CÓDIGO: ES-PMPL-MA 001 |
| PROCESO: PLANEACIÓN Y MERCADEO | | VERSIÓN: 01 |
| SUBPROCESO: PLANEACIÓN | | FECHA: 02/11/2020 |

FORMATO: Forma o disposición en que se presenta la información.

MACROPROCESO: Conjunto de procesos relacionados con características similares.

MANUAL: Cuerpo sistemático que contiene la descripción de las actividades que deben ser desarrolladas por los miembros de una organización y los procedimientos a través de los cuales esas actividades son cumplidas.

MAPA DE PROCESOS: Representación gráfica de los procesos y la operación de las entidades y organismos.

NORMA: Son aquellas instrucciones definidas como reglas o pautas de trabajo que deben ser cumplidas para lograr un objetivo, a través de un esquema de información reglamentaria o comunicacional elaborado por un ente o sector, para difusión interna y externa de la institución.

PROCEDIMIENTO: Conjunto de pasos por seguir para el logro de un objetivo. Para identificar este concepto respecto al de “Proceso”, se podría aclarar que es una fuente de información narrativa que, permanentemente actualizada, facilita al personal de la institución la correcta ejecución y que regula la participación de los distintos sectores de la organización, así como también la de las entidades externas. Por otra parte, se diferencia del concepto de “Norma” en que esta última es un documento de carácter regulatorio o informativo.

PROCESO: Conjunto de actividades relacionadas entre sí, que integra la participación coordinada de las diferentes áreas y unidades y que transforma elementos de entrada en productos y servicios.

- **Procesos Estratégicos:** Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos y metas, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección de cara a los usuarios.
- **Procesos Misionales:** Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|--|---------------------------------------|
| JULIA ANDREA DE ÁVILA HEREDIA Jefe de Oficina Asesora de Planeación y Gestión Interna | YENI ESCOBAR PEÑALOZA Profesional en el área de Calidad y Seguridad del Paciente | MARÍA VICTORIA HERRERA ROA Gerente |

| | | |
|---|--|------------------------|
|  | E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA | |
| MACROPROCESO: ESTRATEGICO | Manual: DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS | CÓDIGO: ES-PMPL-MA 001 |
| PROCESO: PLANEACIÓN Y MERCADEO | | VERSIÓN: 01 |
| SUBPROCESO: PLANEACIÓN | | FECHA: 02/11/2020 |

- **Procesos de Apoyo:** Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de evaluación y control.
- **Procesos de Evaluación:** Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen los procesos de los sistemas integrados de gestión (Seguridad y Salud en el Trabajo, Gestión ambiental y Calidad), procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

8. GENERALIDADES

8.1 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS.

Dando aplicación al “Enfoque basado en procesos”, el cual indica que en las entidades debe existir una red de procesos, la cual, al trabajar articuladamente, genere valor, la ESE Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza ha diseñado y puesto en marcha un Mapa de procesos, el cual le permita alcanzar los resultados y alinear sus actividades en una sola dirección, de tal modo que esté orientado a brindar productos y servicios de calidad y lograr la satisfacción de los usuarios y partes interesadas. Los procesos que conforman el Mapa de procesos, se clasifican en cuatro que son los siguientes macroprocesos:

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|--|---------------------------------------|
| JULIA ANDREA DE ÁVILA HEREDIA Jefe de Oficina Asesora de Planeación y Gestión Interna | YENI ESCOBAR PEÑALOZA Profesional en el área de Calidad y Seguridad del Paciente | MARÍA VICTORIA HERRERA ROA Gerente |

| | | |
|---|--|------------------------|
|  | E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA | |
| | Manual: DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS | CÓDIGO: ES-PMPL-MA 001 |
| | | VERSIÓN: 01 |
| MACROPROCESO: ESTRATEGICO | | FECHA: 02/11/2020 |

| MACROPROCESO | |
|----------------------|--------|
| NOMBRE | CODIGO |
| ESTRATEGICO | ES |
| MISIONAL | M |
| APOYO | A |
| EVALUACION Y CONTROL | EV |

De acuerdo con lo anterior, el mapa de procesos de la ESE Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza se compone de los siguientes procesos:

| PROCESO | |
|---|--------|
| NOMBRE | CODIGO |
| DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | DE |
| PLANEACIÓN Y MERCADEO | PM |
| SIAU | SIAU |
| CONSULTA EXTERNA | CE |
| PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO | PYM |
| APOYO DIAGNOSTICO | ADX |
| APOYO TERAPEUTICO | AT |
| PLAN DE INTERVENCIONES COLECTIVAS | PIC |
| REFERENCIA Y TRANSPORTE ASISTENCIAL BASICO | RTAB |
| GESTION JURIDICA | JUR |
| GESTION DEL TALENTO HUMANO | TH |
| GESTION DE RECURSOS FISICOS | RF |
| GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS | FN |
| GESTION DE TECNOLOGIA, INFORMACION Y COMUNICACIONES | TIC |
| SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION | SIG |

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|--|---------------------------------------|
| JULIA ANDREA DE ÁVILA HEREDIA Jefe de Oficina Asesora de Planeación y Gestión Interna | YENI ESCOBAR PEÑALOZA Profesional en el área de Calidad y Seguridad del Paciente | MARÍA VICTORIA HERRERA ROA Gerente |

| | | |
|---|--|---|
|  | E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA | |
| | MACROPROCESO: ESTRATEGICO | Manual: DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS |
| | PROCESO: PLANEACIÓN Y MERCADEO | |
| SUBPROCESO: PLANEACIÓN | | |
| | | CÓDIGO: ES-PMPL-MA 001 |
| | | VERSIÓN: 01 |
| | | FECHA: 02/11/2020 |

| | |
|----------------------------|-----|
| SISTEMA DE CONTROL INTERNO | SCI |
|----------------------------|-----|

De acuerdo con lo anterior, el mapa de procesos de la ESE Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza se compone de los siguientes subprocesos:

| MACROPROCESO | NOMBRE PROCESO | SUBPROCESOS /AREAS | CODIGO |
|--------------------|------------------------------|--------------------------|--------|
| ESTRATEGICO | DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO | GERENCIA | GE |
| | PLANEACION Y MERCADEO | PLANEACIÓN | PL |
| | | MERCADEO | MER |
| | SIAU | PQRSDF | PQRSDF |
| | | SATISFACCION DEL USUARIO | SU |
| | | PARTICIPACION SOCIAL | PRS |

| MACROPROCESO | NOMBRE PROCESO | SUBPROCESOS /AREAS | CODIGO |
|-----------------|---------------------------|----------------------------------|--------|
| MISIONAL | CONSULTA EXTERNA | MEDICINA | ME |
| | | ODONTOLOGIA | OD |
| | | ENFERMERIA | EN |
| | | PSICOLOGIA | PS |
| | | NUTRICION | NU |
| | | OTRAS ESPECIALIDADES | OE |
| | PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO | PRIMERA INFANCIA | PI |
| | | INFANCIA | IN |
| | | ADOLESCENCIA | AD |
| | | JUVENTUD | JU |
| | | ADULTEZ | AU |
| | | VEJEZ | VE |
| | | MATERNAL PERINATAL | MP |
| | | VACUNACIÓN | VA |
| | | HIGIENE ORAL | HO |
| | | IMÁGENES DIAGNOSTICAS IONIZANTES | IDI |

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|--|---------------------------------------|
| JULIA ANDREA DE ÁVILA HEREDIA Jefe de Oficina Asesora de Planeación y Gestión Interna | YENI ESCOBAR PEÑALOZA Profesional en el área de Calidad y Seguridad del Paciente | MARÍA VICTORIA HERRERA ROA Gerente |

| | | |
|---|--|---|
|  | E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA | |
| | MACROPROCESO: ESTRATEGICO | Manual: DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS |
| | PROCESO: PLANEACIÓN Y MERCADEO | |
| SUBPROCESO: PLANEACIÓN | | |
| | | CÓDIGO: ES-PMPL-MA 001 |
| | | VERSIÓN: 01 |
| | | FECHA: 02/11/2020 |

| | | | |
|--|--|--|------|
| | APOYO DIAGNOSTICO | IMÁGENES DIAGNOSTICAS NO IONIZANTES | IDNI |
| | | LABORATORIO CLINICO | LC |
| | | RADIOLOGIA ODONTOLOGICA | RO |
| | | TOMA DE MUESTRAS DE CUELLO UTERINO Y GINECOLOGICAS | TMCU |
| | | TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLÍNICO | TMLC |
| | APOYO TERAPEUTICO | TERAPIA OCUPACIONAL | TO |
| | | FISIOTERAPIA | FI |
| | | FONOAUDIOLOGIA | FO |
| | | OTROS SERVICIOS TERAPEUTICOS | OST |
| | PLAN DE INTERVENCIONES COLECTIVAS | PLAN DE INTERVENCIONES COLECTIVAS | PDIC |
| | | VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA | VEP |
| | REFERENCIA Y TRANSPORTE ASISTENCIAL BASICO | TAB | TAB |

| MACROPROCESO | NOMBRE PROCESO | SUBPROCESOS /AREAS | CODIGO |
|--------------|-----------------------------|------------------------------------|--------|
| APOYO | GESTION JURIDICA | CONTRATACION | CON |
| | | PROCESOS Y REPRESENTACION JUDICIAL | PRJ |
| | | SOPORTE JURIDICO | SJ |
| | GESTION DEL TALENTO HUMANO | ADMINISTRACION DEL PERSONAL | AP |
| | | NOMINA | NO |
| | | CAPACITACION | CAP |
| | | BIENESTAR | BI |
| | GESTION DE RECURSOS FISICOS | INFRAESTRUCTURA | INF |
| | | LOGISTICA | LO |
| | | GESTION DE INSUMOS | GI |

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|--|---|---------------------------------------|
| JULIA ANDREA DE ÁVILA HEREDIA Jefe de Oficina Asesora de Planeación y Gestión Interna | YENI ESCOBAR PEÑALOZA Profesional en el área de Calidad y Seguridad del Paciente | MARÍA VICTORIA HERRERA ROA Gerente |

| | | | |
|---|--|---|------------------------|
|  | E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA | | |
| | MACROPROCESO: ESTRATEGICO | Manual: DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS | CÓDIGO: ES-PMPL-MA 001 |
| | PROCESO: PLANEACIÓN Y MERCADEO | | VERSIÓN: 01 |
| SUBPROCESO: PLANEACIÓN | FECHA: 02/11/2020 | | |

| | | | |
|----------------|---|------------------------------------|-----|
| | | ACTIVOS FIJOS | AF |
| | | GESTION DOCUMENTAL | GD |
| | | GESTION DE LA TECNOLOGIA BIOMEDICA | GTB |
| | GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS | PRESUPUESTO | PP |
| | | CONTABILIDAD | COT |
| | | CARTERA | CR |
| | | FACTURACION | FA |
| | | COSTOS | CO |
| | GESTION DE TECNOLOGIA, INFORMACION Y COMUNICACIONES | TESORERIA | TE |
| | | SISTEMAS | SI |
| COMUNICACIONES | | COM | |

| MACROPROCESO | NOMBRE PROCESO | SUBPROCESOS /AREAS | CODIGO |
|----------------------|--------------------------------|---------------------------------|--------|
| EVALUACIÓN Y CONTROL | SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN | CALIDAD | CA |
| | | SEGURIDAD DEL PACIENTE | SP |
| | | HUMANIZACIÓN | HU |
| | | GESTIÓN AMBIENTAL | GA |
| | | SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | SST |
| | SISTEMA DE CONTROL INTERNO | ADMINISTRACIÓN DE RIESGO | AR |
| | | EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO | EYS |

8.2 MAPA DE PROCESOS

De acuerdo con el modelo de operación por procesos, el siguiente diagrama presenta el Mapa de procesos

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|--|---|---------------------------------------|
| JULIA ANDREA DE ÁVILA HEREDIA Jefe de Oficina Asesora de Planeación y Gestión Interna | YENI ESCOBAR PEÑALOZA Profesional en el área de Calidad y Seguridad del Paciente | MARÍA VICTORIA HERRERA ROA Gerente |

| | | | |
|---|--|---|------------------------|
|  | E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA | | |
| | MACROPROCESO: ESTRATEGICO | Manual: DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS | CÓDIGO: ES-PMPL-MA 001 |
| | PROCESO: PLANEACIÓN Y MERCADEO | | VERSIÓN: 01 |
| SUBPROCESO: PLANEACIÓN | | FECHA: 02/11/2020 | |



8.3 PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Una vez definidos los procesos institucionales, se deben identificar las actividades que permiten dar cumplimiento a su objeto, las cuales se documentan a través de dos tipos documentales: Las caracterizaciones de proceso y los procedimientos. Para esto se han documentado los formatos para la Elaboración de caracterizaciones de procesos y para la Elaboración de procedimientos que pueden ser consultados en el listado maestro de documentos. A continuación se relacionan los procedimientos que conforman cada proceso institucional:

| MACROPROCESO | PROCESO | SUBPROCESO | Código | Nombre del Documento |
|--------------|-------------------|---------------------|---------------|---|
| MISIONAL | APOYO DIAGNOSTICO | LABORATORIO CLINICO | M-ADLB-PC 001 | OPERATIVO ESTANDAR MEDICION DE ÁCIDO URICO EN EL LABORATORIO CLINICO |
| | | | M-ADLB-PC 002 | OPERATIVO ESTANDAR MEDICION BILIRRUBINA TOTAL EN EL LABORATORIO CLINICO |

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|--|---|---------------------------------------|
| JULIA ANDREA DE ÁVILA HEREDIA Jefe de Oficina Asesora de Planeación y Gestión Interna | YENI ESCOBAR PEÑALOZA Profesional en el área de Calidad y Seguridad del Paciente | MARÍA VICTORIA HERRERA ROA Gerente |

| | | |
|---|--|-------------------------------|
|  | E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA | |
| MACROPROCESO: ESTRATEGICO | Manual: DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS | CÓDIGO: ES-PMPL-MA 001 |
| PROCESO: PLANEACIÓN Y MERCADEO | | VERSIÓN: 01 |
| SUBPROCESO: PLANEACIÓN | | FECHA: 02/11/2020 |

| | | | | |
|--|---|--|-------------------|---|
| | | | M-ADLB-PC 003 | OPERATIVO ESTANDAR MEDICION DE BILIRRUBINA DIRECTA EN EL LABORATORIO CLINICO |
| | | | M-ADLB-PC 004 | OPERATIVO ESTANDAR MEDICION COLESTEROL TOTAL EN EL LABORATORIO CLINICO |
| | | | M-ADLB-PC 005 | OPERATIVO ESTANDAR MEDICION DE COLESTEROL LDL EN EL LABORATORIO CLINICO |
| | | | M-ADLB-PC 006 | OPERATIVO ESTANDAR MEDICION CREATININA EN EL LABORATORIO CLINICO |
| | | | M-ADLB-PC 007 | OPERATIVO ESTANDAR MEDICION GLUCOSA EN EL LABORATORIO CLINICO |
| | | | M-ADLB-PC 008 | OPERATIVO ESTANDAR MEDICION DE HDL FINAL EN EL LABORATORIO CLINICO |
| | | | M-ADLB-PC 009 | OPERATIVO ESTANDAR MEDICION TRIGLICERIDOS EN EL LABORATORIO CLINICO |
| | | | M-ADLB-PC 010 | OPERATIVO ESTANDAR MEDICION UREA EN EL LABORATORIO CLINICO |
| | | | M-ADLB-PC 011 | OPERATIVO ESTANDAR PARA LA REALIZACIÓN DE PARCIALES DE ORINA |
| | | | M-ADLB-PC 012 | OPERATIVO ESTANDAR PARA LA REALIZACIÓN DE UROCULTIVOS Y RECuento DE COLONIAS |
| PROMOCION Y MANTENIMIENTO | ATENCION EN SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA PLANIFICACION | | M-PYM-ASRP-PC 001 | PROCEDIMIENTO PARA LA INSERCIÓN Y RETIRO DE DIU |
| | | | M-PYM-F 01 | TAMIZAJE PARA CANCERES PREVALENTES |
| REFERENCIA Y TRANSPORTE ASISTENCIAL BASICO | TRASLADO ASISTENCIAL BASICO | | M-RTTAB-PC 001 | PROCEDIMIENTO PARA LA REMISIÓN DEL PACIENTE CON LISTA DE CHEQUEO PARA EL TRASLADO |

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|--|---|---------------------------------------|
| JULIA ANDREA DE ÁVILA HEREDIA Jefe de Oficina Asesora de Planeación y Gestión Interna | YENI ESCOBAR PEÑALOZA Profesional en el área de Calidad y Seguridad del Paciente | MARÍA VICTORIA HERRERA ROA Gerente |

| | | |
|---|--|---|
|  | E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA | |
| | MACROPROCESO: ESTRATEGICO | Manual: DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS |
| | PROCESO: PLANEACIÓN Y MERCADEO | |
| SUBPROCESO: PLANEACIÓN | | |
| | | CÓDIGO: ES-PMPL-MA 001 |
| | | VERSIÓN: 01 |
| | | FECHA: 02/11/2020 |

| | | | | |
|--|---------------|---------------------------|---------------|---|
| | SALUD PUBLICA | VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA | M-SPVE-PC 001 | NOTIFICACION SIVIGILA Y ENVIO DE INFORMES |
|--|---------------|---------------------------|---------------|---|

| MACROPROCESO | PROCESO | SUBPROCESO | Código | Nombre del Documento | |
|--------------|---|--|-----------------|---|---|
| APOYO | GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS | FACTURACION | A- FNFA-PC 001 | FACTURACION DE SERVICIOS ASISTENCIALES | |
| | | | A- FNFA-PC 002 | SOLICITUD AUTORIZACIONES | |
| | | | A- FNFA-PC 003 | ASIGNACION DE CITAS | |
| | GESTION DE TALENTO HUMANO | SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | A- THSS-PC 001 | CUSTODIA DE PERTENENCIAS DE LOS PACIENTES EN LOS SERVICIOS AMBULATORIOS | |
| | GESTION DE TECNOLOGIA, INFORMACION Y COMUNICACIONES | GESTION DE LA TECNOLOGIA, INFORMACION Y COMUNICACIONES | A-IC-PC 001 | DE RESTAURACIÓN SOFTWARE DE HISTORIA CLINICA | |
| | | | A-IC-PC 002 | PROCEDIMIENTO DE SOPORTE Y ESCALAMIENTO DE INCIDENTES | |
| | | | A-TICSI-PC 003 | PROCEDIMIENTO COPIAS DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION | |
| | GESTION JURIDICA | CONTRATACION | A-JURCON-PC 001 | SUPERVISION DE CONTRATOS | |
| | | | | A- RFGA-PC 001 | LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE DERRAME DE FÁRMACO LIQUIDO- ANEXO 37 |
| | | | | A- RFGA-PC 002 | LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE DERRAME DE FLUIDOS CORPORALES - ANEXO 39 |
| | | | | A- RFGA-PC 003 | LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE DERRAME DE LÍQUIDO REVELADOR - ANEXO 38 |
| | | | | A- RFGA-PC 004 | LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE DERRAME DE MERCURIO - ANEXO 40 |
| | | | | A- RFGA-PC 005 | LIMPIEZA Y DESINFECCION PROFUNDA CITOLOGÍA ANEXO - 14 |
| | | | | A- RFGA-PC 006 | LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN CONSULTORIOS - ANEXO 22 |
| | | | | A- RFGA-PC 007 | LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN ENFERMERÍA - ANEXO 12 |
| | | | | A- RFGA-PC 008 | LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN PROFUNDA ESTERILIZACIÓN - ANEXO 10 |

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|--|---|---------------------------------------|
| JULIA ANDREA DE ÁVILA HEREDIA Jefe de Oficina Asesora de Planeación y Gestión Interna | YENI ESCOBAR PEÑALOZA Profesional en el área de Calidad y Seguridad del Paciente | MARÍA VICTORIA HERRERA ROA Gerente |

| | | |
|---|--|-------------------------------|
|  | E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA | |
| MACROPROCESO: ESTRATEGICO | Manual: DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS | CÓDIGO: ES-PMPL-MA 001 |
| PROCESO: PLANEACIÓN Y MERCADEO | | VERSIÓN: 01 |
| SUBPROCESO: PLANEACIÓN | | FECHA: 02/11/2020 |

| | | | | |
|--|--|--|----------------|--|
| | | | A- RFGA-PC 009 | LIMPIEZA Y DESINFECCION PROFUNDA LABORATORIO CLÍNICO - ANEXO 8 |
| | | | A- RFGA-PC 010 | LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN CUARTO DE ASEO - ANEXO 20 |
| | | | A- RFGA-PC 011 | LIMPIEZA Y DESINFECCION PROFUNDA ODONTOLOGÍA - ANEXO 6 |
| | | | A- RFGA-PC 012 | LIMPIEZA Y DESINFECCION PROFUNDA RAYOS X PERIAPICALES - ANEXO 24 |
| | | | A- RFGA-PC 013 | LIMPIEZA Y DESINFECCION PROFUNDA RAYOS X - ANEXO 18 |
| | | | A- RFGA-PC 014 | LIMPIEZA Y DESINFECCION PROFUNDA SALA DE PROCEDIMIENTOS - ANEXO 31 |
| | | | A- RFGA-PC 015 | LIMPIEZA Y DESINFECCION PROFUNDA TOMA DE MUESTRA - ANEXO 4 |
| | | | A- RFGA-PC 017 | LIMPIEZA Y DESINFECCION PUNTO DE ALMACENAMIENTO DE RESIDUOS - ANEXO 32 |
| | | | A- RFGA-PC 018 | LIMPIEZA Y DESINFECCION RUTINARIA DE BAÑOS - ANEXO 15 |
| | | | A- RFGA-PC 019 | LIMPIEZA Y DESINFECCION RUTINARIA CITOLOGÍA - ANEXO 13 |
| | | | A- RFGA-PC 020 | LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE CONSULTORIOS MÉDICOS Y DE ENFERMERÍA - ANEXO 21 |
| | | | A- RFGA-PC 021 | LIMPIEZA Y DESINFECCION RUTINARIA ENFERMERÍA - ANEXO 11 |
| | | | A- RFGA-PC 022 | LIMPIEZA Y DESINFECCION RUTINARIA ESTERILIZACIÓN - ANEXO 9 |
| | | | A- RFGA-PC 023 | LIMPIEZA Y DESINFECCION RUTINARIA LABORATORIO CLÍNICO - ANEXO 7 |
| | | | A- RFGA-PC 024 | LIMPIEZA Y DESINFECCION RUTINARIA ODONTOLOGÍA ANEXO 5 |
| | | | A- RFGA-PC 025 | LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN SALA DE PROCEDIMIENTOS - ANEXO 30 |
| | | | A- RFGA-PC 026 | LIMPIEZA Y DESINFECCION RUTINARIA TOMA DE MUESTRAS - ANEXO 3 |
| | | | A- RFGA-PC 027 | LIMPIEZA Y DESINFECCION RUTINARIA VACUNACIÓN - ANEXO 1 |
| | | | A- RFGA-PC 028 | LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE DERRAME DE FÁRMACO EN POLVO - ANEXO 43 |

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|--|---------------------------------------|
| JULIA ANDREA DE ÁVILA HEREDIA Jefe de Oficina Asesora de Planeación y Gestión Interna | YENI ESCOBAR PEÑALOZA Profesional en el área de Calidad y Seguridad del Paciente | MARÍA VICTORIA HERRERA ROA Gerente |

| | | |
|---|--|-------------------------------|
|  | E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA | |
| MACROPROCESO: ESTRATEGICO | Manual: DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS | CÓDIGO: ES-PMPL-MA 001 |
| PROCESO: PLANEACIÓN Y MERCADEO | | VERSIÓN: 01 |
| SUBPROCESO: PLANEACIÓN | | FECHA: 02/11/2020 |

| | | | | |
|--|--|--|-------------------|--|
| | | | A- RFGA-PC 029 | LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN LUEGO DE CADA ATENCIÓN EN AMBULANCIA - ANEXO 27 |
| | | | A- RFGA-PC 030 | LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN PROFUNDA DE LA AMBULANCIA - ANEXO 29 |
| | | | A- RFGA-PC 031 | LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN BAÑOS - ANEXO 16 |
| | | | A- RFGA-PC 032 | LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN PROFUNDO DE FARMACIA - ANEXO 47 |
| | | | A- RFGA-PC 033 | LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN PROFUNDO DE ÁREAS NO CRÍTICAS - ANEXO 26 |
| | | | A- RFGA-PC 034 | LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN PROFUNDA CONSULTORIO ULTRASONOGRAFÍA - ANEXO 44 |
| | | | A- RFGA-PC 035 | LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN RUTINARIO AMBULANCIA - ANEXO 28 |
| | | | A- RFGA-PC 036 | LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE FARMACIA - ANEXO 46 |
| | | | A- RFGA-PC 037 | LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN RUTINARIO ÁREAS NO CRÍTICAS - ANEXO 25 |
| | | | A- RFGA-PC 038 | LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE CONSULTORIO DE ULTRASONOGRAFÍA - ANEXO 45 |
| | | | A-RFGD-PC 001 | ENTREGA DE COPIA O RESÚMENES DE HISTORIAS CLÍNICAS A USUARIOS |
| | | | A-RFGD-PC 002 | PRODUCCION Y ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL |
| | | | A-RFGD-PC 003 | TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS DEL ARCHIVO DE GESTION |
| | | | A-RFGD-PC 004 | TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS ENTRADA DE HISTORIAS CLINICAS AL ARCHIVO CENTRAL |
| | | | A-RFGD-PC 005 | TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS SALIDA DE HISTORIAS CLINICAS DEL ARCHIVO CENTRAL |
| | | | A-RFGD-PC 006 | TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS TRANSPORTE DE HISTORIAS CLINICAS |
| | | | A-RFGD-PC 007 | CUSTODIA, MANEJO Y CONSULTA DE CONTRATOS |
| | | | A-RFGD-PC 008 | CUSTODIA HISTORIA CLINICAS PARA CENTROS Y/O PUESTOS DE SALUD |
| | | | A-RFGD-PC 009 | CUSTODIA Y ARCHIVO DE DOCUMENTACION EN EL MARCO DEL PSPIC |

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|--|---|---------------------------------------|
| JULIA ANDREA DE ÁVILA HEREDIA Jefe de Oficina Asesora de Planeación y Gestión Interna | YENI ESCOBAR PEÑALOZA Profesional en el área de Calidad y Seguridad del Paciente | MARÍA VICTORIA HERRERA ROA Gerente |

| | | |
|---|--|-------------------------------|
|  | E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA | |
| | MACROPROCESO: ESTRATEGICO | CÓDIGO: ES-PMPL-MA 001 |
| | PROCESO: PLANEACIÓN Y MERCADEO | VERSIÓN: 01 |
| SUBPROCESO: PLANEACIÓN | Manual: DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS | FECHA: 02/11/2020 |

| | | | | |
|--|--|--------------------|---------------|---|
| | | | A-RFGD-PC 010 | APERTURA DE HISTORIAS CLINICAS EN MEDIO FISICO O DIGITAL |
| | | | A-RFGD-PC 011 | DISPOSICION FINAL DE DOCUMENTOS |
| | | | A-RFGD-PC 012 | ENTRADA DE CONSENTIMIENTOS INFORMADOS COVID-19 AL ARCHIVO CENTRAL |
| | | GESTION DE INSUMOS | A-RFGI-PC 001 | ALISTAMIENTO Y DESPACHO DE INSUMOS Y ACTIVOS FIJOS |
| | | | A-RFGI-PC 002 | BAJA DE ELEMENTOS Y DISPOSICION FINAL |
| | | | A-RFGI-PC 003 | COMPRAS DE INSUMOS Y ACTIVOS FIJOS |
| | | | A-RFGI-PC 004 | GENERACION DE INFORMES |
| | | | A-RFGI-PC 005 | RECEPCION Y ALMACENAMIENTO DE INSUMOS Y ACTIVOS FIJOS |
| | | | A-RFGI-PC 006 | INGRESO Y SALIDA DE INSUMOS Y ACTIVOS FIJOS |
| | | | A-RFGI-PC 007 | TRASLADO DE ELEMENTOS |

| MACROPROCESO | PROCESO | SUBPROCESO | Código | Nombre del Documento |
|----------------------|--------------------------------|--------------------|--------------|--|
| EVALUACION Y CONTROL | SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION | GESTION DE CALIDAD | EV-CA-PC 001 | EVALUACION Y GENERACION DE ADHERENCIA |
| | | | EV-CA-PC 002 | PARA ADOPCION DE GUIAS DE PRACTICA CLINICA |
| | | | EV-CA-PC 001 | EVALUACION Y GENERACION DE ADHERENCIA |
| | | | EV-CA-PC 002 | PARA ADOPCION DE GUIAS DE PRACTICA CLINICA |

BIBLIOGRAFÍA

- Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2009.

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|--|---|---------------------------------------|
| JULIA ANDREA DE ÁVILA HEREDIA Jefe de Oficina Asesora de Planeación y Gestión Interna | YENI ESCOBAR PEÑALOZA Profesional en el área de Calidad y Seguridad del Paciente | MARÍA VICTORIA HERRERA ROA Gerente |

| | | |
|---|--|------------------------|
|  | E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA | |
| | Manual: DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS | CÓDIGO: ES-PMPL-MA 001 |
| | | VERSIÓN: 01 |
| MACROPROCESO: ESTRATEGICO | FECHA: 02/11/2020 | |
| PROCESO: PLANEACIÓN Y MERCADEO | | |
| SUBPROCESO: PLANEACIÓN | | |

- Listado Maestro de documentos de la ESE Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza

| MODIFICACIONES Y CAMBIOS | | | | | |
|---------------------------------|--|---|----------------------------|---------------------------|---------------------|
| VERSIÓN | ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR | MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN | FECHA ACTUALIZACIÓN |
| 1 | JULIA ANDREA DE AVILA HEREDIA JEFE DE OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y GESTION INTERNA | JENI ESCOBAR PEÑALOZA PROFESIONAL EN EL AREA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE | MARIA VICTORIA HERRERA ROA | CREACION | 02/11/2020 |
| 2 | | | | | |
| DOCUMENTOS RELACIONADOS | | | | | |
| No | NOMBRE | | | | CÓDIGO |
| 1 | LISTADO MAESTRO DE EDOCUMENTOS | | | | |
| 2 | MANUAL DE ELABORACION DE DOCUMENTOS | | | | |
| 3 | | | | | |

Lugar y Tiempo de Archivo: De acuerdo a las Tablas de Retención Documental de la E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA.

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|--|---|---------------------------------------|
| JULIA ANDREA DE ÁVILA HEREDIA Jefe de Oficina Asesora de Planeación y Gestión Interna | YENI ESCOBAR PEÑALOZA Profesional en el área de Calidad y Seguridad del Paciente | MARÍA VICTORIA HERRERA ROA Gerente |