

## CARACTERIZACIÓN DE MACROPROCESOS E.S.E HOSPITAL SAN JOSE



**DEPENDENCIA:** Facturación - Citas

**MACROPROCESO:** Admisión de Usuarios

**PROCESO:**

**OBJETIVO:**

Brindar una respuesta veraz y oportuna a las solicitudes de prestación de servicios de salud realizadas por los usuarios que se hallan dentro del entorno de

| PROVEEDORES   | ENTRADAS  | ACTIVIDADES  | CLIENTES   | SALIDAS  |
|---|---|--|--|--|
| EPS-S - EPS-C<br><br>Entes territoriales<br><br>Aseguradora de tránsito y pólizas estudiantiles<br><br>Usuario<br><br><br><br><br><br><br>Almacén<br>Entes administrativos internos | Usuario<br><br>Bases de datos<br><br>Especificaciones contractuales<br><br>Tarifarios<br><br>Formato demanda inducida<br><br>Documentación<br><br>Orden de servicio (si aplica)<br><br>Copago por prestación del servicio (si aplica)<br><br>Útiles de oficina<br>Autorizaciones internas | Realizar la captación del usuario<br>Solicitar los documentos del usuario<br>Confrontar datos del usuario con las bases<br>Asignar cita o direccionar hacia clasificación en<br>Ubicar o abrir HC del usuario<br>Transferir HC al servicio correspondiente<br>Generar factura por prestación de servicio solicitado<br><br>Cobrar el copago (si aplica) por el servicio solicitado<br><br>Brindar información y/o recomendaciones al | Usuario<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>Servicios asistenciales de la Entidad<br><br><br><br><br><br>Facturación - Oficina<br><br><br><br>Almacén<br>Farmacia | Asignación de cita<br>Atención urgente<br>Cobro de copago<br>Factura u orden de servicio<br>Agenda de citas<br>Orden de servicio<br><br>HC's de los usuarios<br><br>Soportes de los copagos generados<br>Requisición |

| RESPONSABLES  |
|---|
| Coordinador facturación<br><b>Colaboradores:</b><br>Medico<br>Cajero facturador<br>Promotor(a) de salud<br>Aux. de enfermería |

| PARÁMETROS DE CONTROL/SEGUIMIENTO/MEDICIÓN |
|--|
| Indicadores de resolución 1446/06          |

| DOCUMENTOS  |
|---|
| Contratos - Documentos soportes - Tarifarios - Orden de servicio - Factura - HC's - Agenda de citas - Recibos de caja |

| PROCESOS DE SOPORTE  |
|--|
| Aseguramiento de la calidad - SIAU<br>Suministros - Gestión del TH<br><br>Facturación - Sistematización y manejo de la información - Mantenimiento |

| RECURSOS   |
|--|
| Estructura física - Equipos de oficina - Útiles de oficina - Equipos biomédicos - Útiles de aseo - Personal capacitado - Elementos de dotación |

| REQUISITOS A CUMPLIR   |
|--|
| Decreto 806/98 - Decreto 4747/07 - Decreto 412 - Resolución 5261/94 - Acuerdo 306/2005 - Ley 100/93-Resoluciones 1043 - Resolución 1446/06 - Ley 1122/07 |

ELABORADO POR: EOM

REVISADO POR: CCCI

APROBADO POR: Gerente

## CARACTERIZACIÓN DE MACROPROCESOS E.S.E HOSPITAL SAN JOSE



**DEPENDENCIA:** Urgencias

**MACROPROCESO:** Atención en el Servicio de Urgencias

**PROCESO:**

**OBJETIVO:**

Proporcionar al usuario una atención adecuada y oportuna de acuerdo al estado de salud que presenta.

| PROVEEDORES  | ENTRADAS   | ACTIVIDADES  | CLIENTES   | SALIDAS  |
|--|--|--|--|--|
| Otros servicios de la ESE<br><br><br><br><br><br><br>Usuario | Usuarios<br><br>HC's de los usuarios<br><br>Material esterilizado<br><br>Medios diagnósticos<br><br>Solicitud de servicio<br><br>Documentación | Realizar Clasificación y estabilización del<br>Asignar consultorio de atención<br>Valorar estado de salud del usuario<br><br>Anamnesis y examen físico del paciente<br><br>Registrar observaciones en la HC del usuario<br><br>Solicitar toma de ayudas diagnósticas (si aplica) | Laboratorio Clínico<br>Radiología (Rx)<br><br>Cocina<br>Otras entidades de salud | Orden de servicios<br><br>Solicitud de dieta<br>Usuario remitido<br><br>Formato de remisión<br>Ayudas diagnósticas |

|  |                                    |   |                          |  |
|--|------------------------------------|---|--------------------------|--|
| Otras IPS, entidades de atención prehospitalaria y de rescate, instit. de protección social. | Contrarremisiones                  | Analizar resultados de las ayudas diagnósticas                                    | Hospitalización          | Usuario hospitalizado o Orden de hospitalización |
| Cocina   | Alimentación del usuario           | Diagnosticar estado de salud del usuario  | Servicios de ambulancias | HC del usuario                                   |
| Proveedor medicamentos   | Medicamentos - Material quirúrgico | Determinar conducta a seguir por el usuario                                       | Usuario                  | Prestación del servicio                          |
| Almacén  | Formatos clínicos                  | Determinar necesidad de observación, hospitalización, remisión o alta del usuario | Almacén                  | Tratamiento ambulatorio y/o indicaciones         |
|  | Útiles de oficina y de aseo        | Adelantar acciones adscritas a la necesidad                                       | Farmacia                 | Requisiciones                                    |

| RESPONSABLES   |
|--|
| Coordinador urgencias<br><b>Colaboradores:</b><br>Medico de urgencias<br>Aux. enfermería |

| PARÁMETROS DE CONTROL/SEGUIMIENTO/MEDICIÓN                    |
|---|
| Indicadores de resolución 1446/06<br>Auditoria medica interna |


| DOCUMENTOS   |
|--|
| HC de urgencias - Formatos clínicos - Documento de identidad - Carné de salud - Formato de requisición - Solicitud de materiales |

| PROCESOS DE SOPORTE  |
|--|
| Suministros - Gestión del TH (CTA)<br>Sistematización y manejo de la información - Mantenimiento - SIAU<br><br>Aseguramiento de la calidad |

| RECURSOS  |
|---|
| Estructura física - Equipos biomédicos - Formatos clínicos - Medicamentos - Personal capacitado - Equipos de oficina - Útiles de oficina - útiles de aseo - Elementos de dotación (camillas, sillas de ruedas, sábanas, uniformes, etc.). |

| REQUISITOS A CUMPLIR  |
|---|
| TRAPOL - Institucional de urgencias<br>Decreto 412 /96 - Ley 23/81- Guías de manejo asistencial - Decreto 2759/91- Decreto 4747/07- Resolución 228/02 - Resolución 282/04 - Resolución 2200/05<br>Resolución 5261/94 - Resolución 1405/00 |

|                    |                    |                       |
|--------------------|--------------------|-----------------------|
| ELABORADO POR: EOM | REVISADO POR: CCCI | APROBADO POR: Gerente |
|--------------------|--------------------|-----------------------|

| CARACTERIZACIÓN DE MACROPROCESOS<br>E.S.E HOSPITAL SAN JOSE   |  |  |
|---|--|---|
| <b>DEPENDENCIA:</b> Promoción y Prevención  |  |   |
| <b>MACROPROCESO:</b> Atención en los Programas de Promoción y Prevención  |  |   |
| <b>PROCESO:</b>   |  |   |
| <b>OBJETIVO:</b><br>Promover ámbitos de vida saludable y prevenir oportunamente las complicaciones en la salud de la población objeto de atención, suministrando el |  |   |

| PROVEEDORES   | ENTRADAS  | ACTIVIDADES  | CLIENTES   | SALIDAS  |
|---|---|--|--|--|
| Otros servicios de la ESE<br>Promotor(a) de salud<br>Facturación - Citas<br>Estadística-Archivo<br>Almacén<br><br>Usuario | Usuario<br>Agenda de citas<br>Boleta demanda inducida<br>Historia clínica<br>Formatos clínicos<br>Útiles de oficina<br>Útiles de aseo<br><br>Factura u orden de servicio<br><br>Documentos personales | Citar al usuario en el consultorio<br>Solicitar documentación al usuario (DI, carné,<br>Diligenciar el RIPS<br>Realizar valoración del estado de salud del<br>Registrar observaciones en la HC del usuario<br>Diagnosticar estado de salud del usuario<br>Determinar acciones a emprender por el usuario (toma de exámenes, tratamiento, remisión, conducta, etc.)<br>Brindar recomendaciones al usuario y/o su familia<br><br>Asignar próxima cita de control | Usuario<br><br>Almacén<br>Facturación - Citas<br>EPS-S<br>Laboratorio clínico e imágenes diagnósticas<br><br>Otros servicios de la ESE<br><br>Otros entes de salud | Prestación del servicio<br>Ordenes de servicio<br>Tratamiento<br>Requisiciones<br>Solicitud cita de control<br>Consol. de pacientes<br><br>Solicitud de atención del usuario |

| RESPONSABLES       |
|--------------------|
| Coordinador de PyP |

| PARÁMETROS DE CONTROL/SEGUIMIENTO/MEDICIÓN |
|--|
| Metas establecidas en los contratos        |

| DOCUMENTOS                          |
|-------------------------------------|
| Guía de control - Formatos clínicos |

**Colaboradores:**  
Médicos  
Promotor(a) de salud  
Aux. enfermería

Indicadores de resolución 1446/06  
Auditoria medica interna


HC del usuario  
Documento de identidad - Carne de salud  
Formato de requisición - Solicitud de mate

**PROCESOS DE SOPORTE**  
Suministros - Gestión del TH (CTA.) - SIAU  
Sistematización y manejo de la información -  
Mantenimiento

**RECURSOS**  
Estructura física - Equipos biomédicos - Formatos clínicos - Medicamentos - Personal capacitado - Equipos de oficina - Útiles de oficina - útiles de aseo - Elementos de dotación (camillas, sillas de ruedas, sábanas, uniformes, etc.).

**REQUISITOS A CUMPLIR**  
Resolución 0412/200 - Resolución 3384/2000 - Ley 23/81- Guías de manejo asistencial - Decreto 2957- Decreto 4747/07 - Resolución 228/02 - Resolución 282/04 - Resolución 2200/05 - Resolución 5261/94 - Resolución 1995

ELABORADO POR: EOM      REVISADO POR: CCCI      APROBADO POR: Gerente

|  |   |
|--|---|
| <b>CARACTERIZACIÓN DE MACROPROCESOS</b><br><b>E.S.E HOSPITAL SAN JOSE</b>  |  |
| <b>DEPENDENCIA:</b> Consulta Externa   |   |
| <b>MACROPROCESO:</b> Atención en el Servicio de Consulta Externa   |   |
| <b>PROCESO:</b>  |   |
| <b>OBJETIVO:</b><br>Proporcionar al usuario una atención adecuada y oportuna de acuerdo al estado de salud que presenta. |   |

| PROVEEDORES   | ENTRADAS   | ACTIVIDADES  | CLIENTES  | SALIDAS  |
|---|--|--|---|--|
| Otros servicios de la ESE<br>Facturación - Citas<br><br>Estadística-Archivo<br><br>Almacén<br><br>Usuario | Usuario<br>Agenda de citas<br><br>Historia clínica<br><br>Formatos clínicos<br><br>Útiles de oficina<br><br>Documentos personales<br><br>Orden de servicio | Citar al usuario en el consultorio<br>Solicitar documentación<br><br>Diligenciar el RIPS<br><br>Realizar valoración del estado de salud del usuario<br>Registrar observaciones en la HC del usuario<br>Diagnosticar estado de salud del usuario<br>Determinar acciones a emprender por el<br>Direccionar al usuario hacia los programas de Brindar | Laboratorio<br>Clínico<br>Radiología<br><br>Otros servicios de la ESE<br><br>Otros entes de salud<br><br>Usuario<br><br><br><br>Almacén | Ordenes de servicio<br><br><br><br>Solicitud de atención del usuario<br><br>Prestación del servicio<br>Ordenes de servicio<br><br>Tratamiento<br><br>Requisi<br>ones |

**RESPONSABLES**  
Cordinador de C.E.  
**Colaboradores:**  
Medico general  
Aux. de enfermería

**PARÁMETROS DE CONTROL/SEGUIMIENTO/MEDICIÓN**  
Indicadores resolución 1446/06  
Auditoria medica interna


**DOCUMENTOS**  
Formatos clínicos - HC del usuario  
Documento de identidad - Carne de salud  
Formato de requisición

**PROCESOS DE SOPORTE**  
Suministros - Gestión del TH (CTA)  
Sistematización y manejo de la información -  
Mantenimiento

**RECURSOS**  
Estructura física - Equipos biomédicos - Formatos clínicos - Medicamentos - Personal capacitado - Equipos de oficina - Útiles de oficina - útiles de aseo - Elementos de dotación (camillas, sillas de ruedas, sábanas, uniformes, etc.).

**REQUISITOS A CUMPLIR**  
Ley 23/81 - Guías de manejo asistencial  
Decreto 2957 - Decreto 4747/07 - resolución 228/02 - Resolución 282/04 - Resolución 2200/05 - Resolución 5261/94 - Resolución 1995

ELABORADO POR: EOM      REVISADO POR: CCCI      APROBADO POR: Gerente

|   |   |
|---|---|
| <b>CARACTERIZACIÓN DE MACROPROCESOS</b><br><b>E.S.E HOSPITAL SAN JOSE</b>   |  |
| <b>DEPENDENCIA:</b> Apoyo Diagnóstico   |   |
| <b>MACROPROCESO:</b> Atención en el Servicio de Apoyo Diagnóstico   |   |
| <b>PROCESO:</b>   |   |
| <b>OBJETIVO:</b><br>Tomar, analizar y diagnosticar muestras y/o imágenes clínicas, generando resultados óptimos que apoyen la toma de decisiones por parte del personal |   |

|   |  |   |   |   |
|---|--|---|---|---|
| <b>PROVEEDORES</b><br>Otros servicios de la<br>Otras entes de salud<br><br>Usuario<br><br><br><br>Almacén<br><br>Velez - Lab, (Casa<br>proveedora)<br>Facturación - Oficina | <b>ENTRADAS</b><br>Usuarios<br>Muestras<br><br>Documentos personales<br><br>Orden de servicio<br><br>Factura<br><br>Útiles de oficina y de aseo<br>Reactivos<br>Equipos de laboratorio<br><br>Tarifarios<br>Bases de datos | <b>ACTIVIDADES</b><br>Solicitar orden servicio<br>Solicitar factura por la<br>toma de ayudas<br>Preparar al usuario para<br>la toma de la muestra<br>y/o imagen<br><br>Tomar muestra(s) o<br>imagen al usuario<br><br>Recibir muestra(s)<br>presentada(s) por el<br>usuario<br>Analizar muestra y/o<br>imagen diagnostica<br>Reportar hallazgos<br>Solicitar revisión externa<br>Generar resultado<br>Entregar resultado al | <b>CLIENTES</b><br>Usuario<br><br><br>Otros servicios<br>de la ESE<br><br>Otros entes de<br>salud<br><br>Almacén              | <b>SALIDAS</b><br>Factura<br>Toma de<br>examen<br>Ayudas<br>diagnóstica<br>s<br>Ayudas<br>diagnóstica<br>s<br>Solicitud de<br>evaluación<br><br>Requisición |
| <b>RESPONSABLES</b><br>Cordinador de área<br><b>Colaboradores:</b><br>Cajero facturador<br>Aux. laboratorio   | <b>PARÁMETROS DE CONTROL/SEGUIMIENTO/MEDICIÓN</b><br>Indicadores resolución 1446/06<br>Auditoria medica interna  |   | <b>DOCUMENTOS</b><br>Formatos clínicos - Formato de<br>Factura - Orden de servicio<br>Documento de identidad - Carne de salud |   |
| <b>PROCESOS DE SOPORTE</b><br>Suministros - Gestión del TH (CTA)<br>Sistematización y manejo de la información -  |  | <b>RECURSOS</b><br>Estructura física - Equipos biomédicos y de<br>laboratorio clínico- Formatos clínicos - Útiles de  | <b>REQUISITOS A CUMPLIR</b><br>Guías de manejo asistencial - Decreto<br>2957 - Decreto 4747/07, Resolución                    |   |
| <b>ELABORADO POR:</b> EOM   |  | <b>REVISADO POR:</b> CCCI   | <b>APROBADO POR:</b> Gerente  |   |

## CARACTERIZACIÓN DE MACROPROCESOS E.S.E HOSPITAL SAN JOSE

|   |  |
|---|--|
| <b>DEPENDENCIA:</b> Hospitalización   |  |
| <b>MACROPROCESO:</b> Atención en el Servicio de Hospitalización   |  |
| <b>PROCESO:</b>   |  |
| <b>OBJETIVO:</b><br>Brindar cuidados de forma integral a los usuarios que se han visto afectados por algún tipo de patología que ha degradado su estado de salud. |  |

|   |  |  |   |  |
|---|--|--|---|--|
| <b>PROVEEDORES</b><br>Consulta externa<br><br>Urgencias<br><br>IPS<br><br>Municipio<br><br>Sala de partos<br><br>Rx<br><br>Laboratorio<br><br>Farmacia externalizada<br><br>Estadística-Archivo<br><br>Facturación - Caja | <b>ENTRADAS</b><br>Usuario<br><br>Tratamiento<br><br>Observaciones<br><br><br><br>Imágenes Dx<br><br>Paraclínicos<br><br>Insumos medicoquirúrgicos<br>Medicamentos<br>HC del usuario<br><br>Factura de urgencias | <b>ACTIVIDADES</b><br>Recepcionar al usuario<br>hospitalizado<br>Revisar documentación<br>del usuario o del servicio<br>Ubicar al usuario en la<br>unidad correspondiente<br>Valorar estado de salud<br>del usuario<br>Determinar acciones<br>(tratamiento) a seguir<br>para su cuidado<br><br>Aplicar tratamiento al<br>usuario<br><br>Valorar constantemente<br>la evolución del usuario<br><br>Determinar las acciones<br>a emprender (toma de<br>exámenes, tratamiento,<br>Aplicar acciones<br>determinadas según su<br>evolución<br>Determinar necesidades<br>de dada de alta,<br>remisión o permanencia<br>del usuario<br>Generar acciones | <b>CLIENTES</b><br>Laboratorio -<br>Rx<br><br>Usuario<br><br><br><br>Almacén<br><br>Unidad de<br>hospitalización<br><br><br><br>Farmacia<br>externalizada | <b>SALIDAS</b><br>Orden de<br>servicio<br>Valoración<br>medica<br>Formula<br>medica<br><br>Requisición<br><br>Cardex<br>actualizado<br><br>Plan de<br>cuidados<br>del<br>paciente<br>(Actualizado)<br>(Actualizado)<br>Registro de<br>ordenes<br>medicas<br><br>Formula de<br>unidosis<br><br>Solicitud<br>medicamen<br>tos<br>Solicitud de<br>insumos |
| <b>RESPONSABLES</b><br>Coordinador urgencias  | <b>PARÁMETROS DE CONTROL/SEGUIMIENTO/MEDICIÓN</b><br>Indicadores resolución 1446/06  |  | <b>DOCUMENTOS</b><br>Formatos clínicos - Formato de   |  |

**Colaboradores:**  
Medico  
Enfermera  
Aux. enfermería

Auditoria medica interna  
Indicadores de notificacion obligatoria  
Indicadores de produccion hospitalaria


Factura - Orden de servicio  
Documento de identidad - Carne de salud

**PROCESOS DE SOPORTE**  
Suministros - Gestión del TH  
Sistematización y manejo de la información -  
Mantenimiento

**RECURSOS**  
Estructura física - Equipos biomédicos -  
Farmacéuticos - Equipos de oficina - Útiles de  
oficina - Camas - Sillas de ruedas - Útiles de aseo -  
Esteras de almacenamiento (protegidas y  
seguras) - Personal capacitado

**REQUISITOS A CUMPLIR**  
Guías de manejo asistencial - Decreto  
2957 - Decreto 4747/07, Resolución  
5261/94 - Resolución 1446/06 -  
Resolución 1043/06 - Ley 36 / 93 -  
Decreto 1295/94, Guías del Ministerio de  
la Protección Social

ELABORADO POR: EOM REVISADO POR: CCCI APROBADO POR: Gerente

|  |  |   |
|--|--|---|
| <b>CARACTERIZACIÓN DE MACROPROCESOS<br/>E.S.E HOSPITAL SAN JOSE</b>  |  |  |
| DEPENDENCIA: Facturación - Caja  |  |   |
| MACROPROCESO: Egreso de Usuarios   |  |   |
| PROCESO:   |  |   |
| OBJETIVO:<br>Facilitar al usuario y/o a sus familiares los tramites relacionados con el egreso de los servicios de la Entidad y la cancelación de la cuenta. |  |   |

| PROVEEDORES   | ENTRADAS  | ACTIVIDADES   | CLIENTES                            | SALIDAS  |
|---|---|---|-------------------------------------|--|
| Hospitalización<br>Urgencias<br>Facturación<br>Enfermería | Orden de salida<br>Formulas<br>Remision a otro nivel de complejidad<br>Factura<br>Hoja de gastos<br>Recomendaciones | Determinar o solicitar salida del usuario<br>Diligenciar documentación<br>Verificar documentación del usuario (orden de salida, factura , etc.)<br>Preparar al usuario para su egreso<br>Diligenciar registro en la<br>Generar hoja de gastos<br>Educar al usuario y/o<br>Trasladar al usuario<br>Transportar al usuario al | Otras entidades de salud<br>Usuario | Usuario<br>Documentación<br>Medicamentos entregados<br>Formulas corregidas |

**RESPONSABLES**  
Medico  
**Colaboradores:**  
Coordinador facturación  
Aux. administrativo  
Aux. enfermería

**PARÁMETROS DE CONTROL/SEGUIMIENTO/MEDICIÓN**  
Indicadores de productividad hospitalaria


**DOCUMENTOS**  
Manual tarifario, factura, orden de salida

**PROCESOS DE SOPORTE**  
Suministros - Gestión del TH - SIAU  
Sistematización y manejo de la información -  
Gestión financiera

**RECURSOS**  
Estructura física - Equipos de oficina - útiles de oficina - Medios de comunicación - Personal capacitado


**REQUISITOS A CUMPLIR**  
Procedimientos interno, politicas de egreso de pacientes

ELABORADO POR: EOM REVISADO POR: CCCI APROBADO POR: Gerente

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>CARACTERIZACIÓN DE MACROPROCESOS<br/>E.S.E HOSPITAL SAN JOSE</b>   |  |  |
| DEPENDENCIA: Gerencia   |  |   |
| MACROPROCESO: Gestión Estratégica   |  |   |
| PROCESO:  |  |   |
| OBJETIVO:<br>Tener a disposición un proyecto institucional en el que se definan los objetivos y estrategias de la entidad a corto y medio plazo, considerando las |  |   |

| PROVEEDORES | ENTRADAS | ACTIVIDADES | CLIENTES | SALIDAS |
|-------------|----------|-------------|----------|---------|
|-------------|----------|-------------|----------|---------|

|   |   |  |  |  |
|---|---|--|--|--|
| Partes interesadas<br><br>Entes de Control<br>Calidad<br>Áreas de la Entidad  | Necesidades<br><br>Expectativas<br><br>Reglamentación legal<br>Indicadores<br>Información general<br>Informes específicos | Planear la elaboración del plan estratégico y el plan de gestión<br>Recopilar información necesaria para el<br>Diseñar metodología de elaboración del plan<br>Elaborar el plan<br>Elaborar el plan de gestión institucional<br>Asignar el presupuesto<br>Comunicar el plan estratégico y el plan de<br>Aplicar el plan de<br>Realizar seguimiento a<br>Confrontar avances del plan de gestión con los<br>Analizar posibles<br>Determinar acciones de mejoramiento continuo | Partes interesadas<br><br>Áreas de la Entidad  | Plan Estratégico<br><br>Plan de gestión<br>Objetivos y planes de<br><br>Direcciónamiento estratégico |
| <b>RESPONSABLES</b><br>Gerente<br><b>Colaboradores:</b><br>Subgerente científico<br>Subg. administrativo                                | <b>PARÁMETROS DE CONTROL/SEGUIMIENTO/MEDICIÓN</b><br>Indicadores Plan Estratégico<br>Indicadores Planes Operativos        |  | <b>DOCUMENTOS</b><br>Plan estratégico - Plan de gestión -<br>Informe operativo anual |  |
| <b>PROCESOS DE SOPORTE</b><br>Suministros - Gestión del TH - SIAU<br>Sistematización y manejo de la información -<br>Gestión financiera | <b>RECURSOS</b><br>Presupuesto - Personal capacitado - Medios de comunicación - Equipos de oficina - Útiles de            |  | <b>REQUISITOS A CUMPLIR</b><br>Decreto 357 de 2008, Resolución 0473                  |  |
| ELABORADO POR: EOM  |   | REVISADO POR: CCCI   | APROBADO POR: Gerente  |  |

|  |  |   |
|--|--|---|
| <b>CARACTERIZACIÓN DE MACROPROCESOS<br/>E.S.E HOSPITAL SAN JOSE</b>  |  |  |
| DEPENDENCIA: Subgerencia Científica  |  |   |
| MACROPROCESO: Gestión Asistencial  |  |   |
| PROCESO:   |  |   |
| OBJETIVO:<br>Direccionar las áreas asistenciales de la Institución hacia una prestación de servicios cada vez con mayor calidad y satisfacción de los usuarios tanto |  |   |

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| <b>PROVEEDORES</b><br><br>Gerencia<br>Áreas asistenciales<br><br>Calidad<br><br><br><br>Control Interno | <b>ENTRADAS</b><br><br>Plan estratégico<br>Información general<br>Informes específicos<br>Indicadores<br><br>Resultados del PAMEC<br><br>Resultados Evaluación por dependencias | <b>ACTIVIDADES</b><br><br>Confrontar la misión frente a la funcionalidad institucional<br>Evaluar las actividades<br>Establecer objetivos y metas claras para cada área asistencial de la<br>Elaborar plan para la prestación de los<br><br>Elaborar planes de control para los procesos asistenciales<br><br>Valorar posibles consecuencias de los planes a establecer<br><br>Evaluar el impacto generado por estas consecuencias<br>Planear actividades<br>Establecer acciones<br>Realizar seguimiento y<br>Realizar ajustes<br>Elaborar y presentar informes correspondientes a la | <b>CLIENTES</b><br><br>Áreas asistenciales<br><br>Control Interno<br><br>Gerencia | <b>SALIDAS</b><br><br>Direcciónamiento<br><br>Planes Operativos<br><br>Planes operativos<br><br>Evaluación cumplimiento de metas<br><br>Resultados indicadores plan de gestión<br><br>Resultados acuerdo de gestión |
| <b>RESPONSABLES</b><br>Subgerente Asistencial   | <b>PARÁMETROS DE CONTROL/SEGUIMIENTO/MEDICIÓN</b><br>Indicadores Plan Estratégico   |   | <b>DOCUMENTOS</b><br>Plan estratégico - Plan de gestión -                         |   |

**Colaboradores:**  
Coordinadores de área

Indicadores Planes Operativos  
Indicadores Plan de Gestion

Informe operativo anual

**PROCESOS DE SOPORTE**

Suministros - Gestión del TH - SIAU  
Sistematización y manejo de la información -  
Gestión financiera

**RECURSOS**

Personal capacitado - Equipos de oficina - Útiles de oficina - Estructura física -

**REQUISITOS A CUMPLIR**

Decreto 357 de 2008, Resolución 0473

ELABORADO POR: EOM

REVISADO POR: CCCI

APROBADO POR: Gerente

**CARACTERIZACIÓN DE MACROPROCESOS  
E.S.E HOSPITAL SAN JOSE**



**DEPENDENCIA:** Subgerencia Administrativa

**MACROPROCESO:** Control de Gestión

**PROCESO:**

**OBJETIVO:**

Guiar la gestión de la Institución hacia la consecución de los objetivos organizacionales y un instrumento para evaluarla.

| PROVEEDORES  | ENTRADAS   | ACTIVIDADES  | CLIENTES   | SALIDAS  |
|--|--|--|--|--|
| Dependencias o áreas de la Entidad<br><br>Centros de salud<br><br>Usuarios<br>EPS-S<br>EPS-C<br><br>Entes de control | Información<br><br>Hallazgos<br><br>Soportes<br><br>Documentos<br>No conformidades | Compilar información veraz tanto de la funcionalidad como de la efectividad de la<br>Evaluar la funcionalidad y efectividad de cada área de la ESE<br>Confrontar los hallazgos encontrados frente a los<br>Identificar posibles falencias en las áreas de la Entidad en cuanto a<br><br>Determinar acciones de mejoramiento para las deficiencias detectadas<br><br>Programar actividades de control para las<br>Implantar las acciones<br>Realizar seguimiento y control a las acciones<br>Generar informes de la | Junta directiva<br><br>Entes de control<br><br>Comunidad en general<br><br>Dependencias o áreas de la Centros de salud<br><br>Usuarios | Informe de gestión anual institucional<br><br><br><br>Planes de mejoramiento<br><br><br>Mayor satisfacción |

**RESPONSABLES**

Gerente  
**Colaboradores:**  
Subgerente científico  
Subg. administrativo  
Asesor control interno

**PARÁMETROS DE CONTROL/SEGUIMIENTO/MEDICIÓN**

Indicadores Plan Estrategico  
Indicadores Planes Operativos  
Indicadores Plan de Gestion

**DOCUMENTOS**

Plan de auditorias internas - Programa  
Informe de auditoria - informe de gestión

**PROCESOS DE SOPORTE**

Suministros - SIAU - Facturación  
Sistematización y manejo de la información -  
Gestión financiera  
  
Gestión del talento humano

**RECURSOS**

Personal capacitado - Medios de comunicación - Equipos de Oficina - Útiles de oficina

**REQUISITOS A CUMPLIR**

MECI 1000 de 2005, Decreto 357 de 2008, Resolución 0473 de 2008

ELABORADO POR: EOM

REVISADO POR: CCCI

APROBADO POR: Gerente

**CARACTERIZACIÓN DE MACROPROCESOS  
E.S.E HOSPITAL SAN JOSE**



**DEPENDENCIA:** Asesoría Jurídica

**MACROPROCESO:** Gestión Legal

**PROCESO:**

**OBJETIVO:**

Defender los intereses del Hospital ante las jurisdicciones ordinaria, laboral, civil, administrativa, penal y coactiva dentro de los diferentes procesos, con

| PROVEEDORES | ENTRADAS               | ACTIVIDADES  | CLIENTES | SALIDAS   |
|-------------|------------------------|--------------|----------|-----------|
| Usuarios    | Requerimientos legales | Recepción de | Usuarios | Respuesta |

|   |   |   |  |   |
|---|---|---|--|---|
| Entes de Control<br>Ente Territorial<br>Entes Internos de EPS-S<br>EPS-C<br>Otros Entes Externos<br>Almacén | Proceso jurídico<br><br>Útiles de oficina | Evaluar la situación legal (actual) de la Entidad<br>Realizar seguimiento y control de los<br>Determinar tipo de asesoría y/o alternativas<br>Aplicar la(s) alternativa(s) jurídica(a) mas adecuada<br>Realizar seguimiento y Evaluar los resultados<br>Determinar acciones de mejoramiento de las acciones aplicadas | Entes de Control<br>Ente Territorial<br>EPS-S<br>EPS-C<br>Entes Internos de Control<br>Almacén | oportuna al requerimien<br><br>Asesoría de conformida d con el<br><br>Requisición |
|---|---|---|--|---|

| RESPONSABLES  |
|---|
| Asesor jurídico<br><b>Colaboradores:</b><br>Subgerente científico<br>Subg. Administrativo |

| PARÁMETROS DE CONTROL/SEGUIMIENTO/MEDICIÓN  |
|---|
| Estatutos de Contratacion<br>Auditoria proceso contratacion<br>Auditoria proceso legal y juridico |


| DOCUMENTOS  |
|---|
| Contratos - Resoluciones - Decretos - Derechos de petición - Actos<br>Leyes - |

| PROCESOS DE SOPORTE  |
|--|
| Suministros - SIAU - Facturación<br>Sistematización y manejo de la información -<br>Gestión financiera |

| RECURSOS   |
|--|
| Estructura física - Equipos de oficina - Útiles de |

| REQUISITOS A CUMPLIR   |
|------------------------|
| Manual de Contratacion |

|                    |                    |                       |
|--------------------|--------------------|-----------------------|
| ELABORADO POR: EOM | REVISADO POR: CCCI | APROBADO POR: Gerente |
|--------------------|--------------------|-----------------------|

| CARACTERIZACIÓN DE MACROPROCESOS<br>E.S.E HOSPITAL SAN JOSE |   |  |
|---|---|--|
| DEPENDENCIA:  | Facturación   |  |
| MACROPROCESO:   | Facturación   |  |
| PROCESO:  |   |  |
| OBJETIVO:   | Soportar el cobro de la serie de actividades/procedimientos/etc que se le han realizado a los usuarios en la prestación de algún servicio de la Entidad |  |

| PROVEEDORES   | ENTRADAS   | ACTIVIDADES  | CLIENTES   | SALIDAS   |
|---|--|--|--|---|
| EPS-S -- EPS-C<br>Entes territoriales<br>Aseguradora de transito y pólizas estudiantiles<br><br>Gerencia<br>Asesoría jurídica<br>Usuario<br><br>Almacén | Usuario<br>Bases de datos<br>Especificaciones contractuales<br>Tarifarios<br>Contratos<br><br>Documentación personal<br>Orden de servicio (si aplica)<br>Copago por prestación del servicio (si aplica)<br>Útiles de oficina | Recibir documentación u hoja de gastos del<br>Verificar los derechos<br>Generar factura por<br>Efectuar el cobro del copago generado (si<br>Consolidar facturas<br>Adjuntar los soportes correspondientes a cada consolidado<br>Realizar y entregar el<br>Entregar consolidado de<br>Verificar consolidado de<br>Clasificar facturas por entidad contratante<br>Generar factura (de forma manual) por cada<br>Adjuntar soportes consolidados<br>Efectuar cobro de la factura por la prestación de servicios a cada | Usuario<br><br>Servicios asistenciales de la Entidad<br>Entidades contratantes<br><br>Tesorería<br><br>Almacén | Cobro de copago<br>Factura u orden de<br>Orden de servicio<br><br>Factura por Prestación de servicios<br><br>Soportes de los<br>Recibos de caja<br>Efectivo de las cajas<br>Requisición |

| RESPONSABLES  |
|---|
| Coordinador facturación<br><b>Colaboradores:</b><br>Aux. administrativo<br>Medico<br>Enfermera jefe |

| PARÁMETROS DE CONTROL/SEGUIMIENTO/MEDICIÓN        |
|---|
| Indicadores plan operativo<br>Indicador de glosas |

| DOCUMENTOS   |
|--|
| Tarifarios - Hoja de gastos - Carné del usuario - Documento de identidad del usuario - Orden de servicios - Factura interna - HC del usuario - Factura externa |

| PROCESOS DE SOPORTE  |
|--|
| Sistematización y manejo de la información -<br>Gestión financiera -<br>Gestión del talento humano - |

| RECURSOS  |
|---|
| Estructura física - Equipos de oficina - Útiles de oficina - Personal capacitado - Vehículo |

| REQUISITOS A CUMPLIR |
|----------------------|
| Manual tarifario     |



## CARACTERIZACIÓN DE MACROPROCESOS E.S.E HOSPITAL SAN JOSE



**DEPENDENCIA:** Talento Humano

**MACROPROCESO:** Gestión del Talento Humano

**PROCESO/SUBPROCESO:**

**OBJETIVO:**

Aplicar técnicas y conceptos de administración de personal claves para mejorar la productividad y el desempeño en el trabajo.

| PROVEEDORES  | ENTRADAS   | ACTIVIDADES   | CLIENTES   | SALIDAS   |
|--|--|---|--|---|
| Áreas de la Entidad<br>Profesionales de la salud<br>Otros profesionales<br>Otro personal a fin con la misión<br>Centros docentes<br>Cooperativas de trabajo<br>Almacén | Requerimiento de personal<br><br>Hojas de vida<br><br>Personal para inducción<br>Relación de personal<br>Útiles de oficina | Evaluar requerimientos de personal en la Identificar las características de los Preparar los perfiles de cada cargo requerido Adelantar actividades de Realizar actividades de Seleccionar al personal Realizar la inducción Evaluar necesidades de capacitación del Determinar Capacitar al personal Desarrollar programas de mantenimiento del Evaluar programas de Determinar acciones de mejoramiento según los hallazgos detectados en | Áreas de la Entidad<br><br>Gerencia<br><br>Subgerencias<br><br>Cooperativas de trabajo | Personal calificado<br>Informes de gestión<br>Informes sobre el clima<br><br>Solicitud de relación de |
| RESPONSABLES   | PARÁMETROS DE CONTROL/SEGUIMIENTO/MEDICIÓN   | DOCUMENTOS  |  |   |
| Subg. Administrativo<br><b>Colaboradores:</b><br>Asesor Gestión Humana<br>Aux. administrativo<br>CTA's   | Indicadores de ausentismo<br>Indicador de accidente laboral<br>% Cumplimiento Plan de capacitación y Formación             | Hojas de vida - Documentos y formatos de la DAFP - Clima organizacional   |  |   |
| PROCESOS DE SOPORTE  | RECURSOS   | REQUISITOS A CUMPLIR  |  |   |
| Sistematización y manejo de la información -<br>Mantenimiento - Suministros  | Estructura física - Equipos de oficina - Útiles de oficina - Personal capacitado   | Resolución 1443 (Estándares de Acreditación) - Resolución 1043 (Estándares de Recurso Humano - Habilitación)  |  |   |

## CARACTERIZACIÓN DE MACROPROCESOS E.S.E HOSPITAL SAN JOSE



**DEPENDENCIA:** Sistemas (Cambio por Administración de Recursos Informáticos)

**MACROPROCESO:** Sistematización y Manejo de la Información

**PROCESO:**


**OBJETIVO:**

Administrar eficientemente los recursos informáticos

| PROVEEDORES   | ENTRADAS  | ACTIVIDADES  | CLIENTES   | SALIDAS   |
|---|---|--|--|---|
| Gerencia<br><br>Gerencia y Subgerencia<br><br>Facturación | Planeación Estratégica<br><br>Asignación presupuestal<br><br>Complementación de datos | 1. Planeación de recursos:<br>* Plan de mantenimiento<br>* Plan de compra de<br>* Plan de contratación<br>* Plan de contingencia<br><br>2. Ejecución del plan de mantenimiento | Subgerencia Administrativa<br><br>Almacén<br><br>Facturación | Documento Plan de Mantenimiento<br><br>Documento plan de<br><br>Evaluación de proveedores |


|  |  |   |  |   |
|--|--|---|--|---|
| Almacen  | Medios de almacenamiento magnetico   | * Ejecución plan de compras de bienes<br>* Administración de<br>* Generación RIPS<br><br>* Ejecución<br>3. Validación de los<br>* Verificación del<br>4. Generación plan de | Control Interno  | RIPS (medios magneticos )<br><br>Backups en medio magnetico |
| <b>RESPONSABLES</b><br>Subg. Administrativo<br><b>Colaboradores:</b><br>Aux. administrativo<br>Técnico estadístico | <b>PARÁMETROS DE CONTROL/SEGUIMIENTO/MEDICIÓN</b><br>Indicadores Plan Operativo<br>% cumplimiento plan de mantenimiento de equipos |   | <b>DOCUMENTOS</b><br>Plan operativo<br>Plan de mantenimiento de equipos<br>Plan de compra de equipos |   |
| <b>PROCESOS DE SOPORTE</b><br>Contabilidad, mantenimiento, facturación, estadística, calidad                       |  | <b>RECURSOS</b><br>Estructura física - Equipos de oficina - Útiles de   | <b>REQUISITOS A CUMPLIR</b><br>Resolución 2193 de 2005, Resolución                                   |   |

ELABORADO POR: EOM      REVISADO POR: CCCI      APROBADO POR: Gerente


|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>CARACTERIZACIÓN DE MACROPROCESOS<br/>E.S.E HOSPITAL SAN JOSE</b>   |  |  |
| DEPENDENCIA: Almacén  |  |   |
| MACROPROCESO: Suministros   |  |   |
| <b>PROCESO:</b><br><b>OBJETIVO:</b><br>Adquirir los insumos que se requieren para la normal prestación de servicios de salud. |  |   |

|  |   |  |  |  |
|--|---|--|--|--|
| <b>PROVEEDORES</b><br><br>Proveedores externos<br><br>Áreas de la Entidad<br><br>Contabilidad, tesorería y presupuesto                                   | <b>ENTRADAS</b><br><br>Cotizaciones<br><br>Útiles de oficina<br>Útiles de aseo<br>Formatos clínicos<br>Insumos químicos<br><b>Medicamentos</b><br>Facturas<br>Requerimiento interno de insumos (requisiciones)<br>Asignación presupuestal | <b>ACTIVIDADES</b><br><br>Atender requerimientos internos de insumos<br><br>Verificar nivel de<br>Identificar necesidad de<br>Generar pedido de<br>Solicitar cotización de<br>Seleccionar la cotización<br>Solicitar pedido a<br>Recibir pedido solicitado<br>Clasificar insumos<br>Distribuir insumos | <b>CLIENTES</b><br><br>Proveedores externos<br><br>Contabilidad, tesorería y                               | <b>SALIDAS</b><br><br>Solicitud de cotización<br><br>Pedido<br>Solicitud de soportes<br>Cuadro comparativ<br>Solicitud de asignación |
| <b>RESPONSABLES</b><br>Almacenista<br><b>Colaboradores:</b><br>Contador(a)<br>Gerente<br>Asesor jurídico   | <b>PARÁMETROS DE CONTROL/SEGUIMIENTO/MEDICIÓN</b><br>Indicadores Plan Operativo<br>% cumplimiento plan de compras   |  | <b>DOCUMENTOS</b><br><br>Requisición interna - cotización - Cuadro comparativo - Orden de pedido - Factura |  |
| <b>PROCESOS DE SOPORTE</b><br>Gestión del talento humano<br>aseguramiento de la calidad<br>Sistematización y manejo de la información -<br>Mantenimiento |   | <b>RECURSOS</b><br>Estructura física - Equipos de oficina - Útiles de  | <b>REQUISITOS A CUMPLIR</b><br>Plan de Compras   |  |

ELABORADO POR: EOM      REVISADO POR: CCCI      APROBADO POR: Gerente

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>CARACTERIZACIÓN DE MACROPROCESOS<br/>E.S.E HOSPITAL SAN JOSE</b> |  |  |
| DEPENDENCIA: Subgerencia Administrativa                             |  |   |
| MACROPROCESO: SIAU (Servicio Integral de Atención al Usuario)       |  |   |

|   |   |   |  |  |
|---|---|---|--|--|
| <b>PROCESO:</b>   |   |   |  |  |
| <b>OBJETIVO:</b><br>Brindar apoyo a las áreas en la orientación de usuario y medir su grado de satisfacción respecto a la prestación del servicio |   |   |  |  |
| <b>PROVEEDORES</b>  | <b>ENTRADAS</b>   | <b>ACTIVIDADES</b>  | <b>CLIENTES</b>                                    | <b>SALIDAS</b>   |
| Usuario<br><br>EPS-C, EPS-S<br><br>Entes Externo  | Quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones<br><br>Solicitud de información<br><br>Solicitud de información | Programar el número de Realizar la encuestas de Consolida y clasifica las Recibir las quejas, Tabular toda la información Generar informe y Generar resultados de | Calidad Gerencia Estadística<br><br>Entes Externos | Informe de Quejas, Informe de Satisfacción Resultados Indicadores de calidad |
| <b>RESPONSABLES</b>   | <b>PARÁMETROS DE CONTROL/SEGUIMIENTO/MEDICIÓN</b>   | <b>DOCUMENTOS</b>   |  |  |
| Auxiliar administrativo<br><b>Colaboradores:</b><br>Todos los servidores del  | Indicadores de Calidad<br>Indicadores Plan de Gestión   | Informe de Quejas y reclamos<br>Informe de satisfacción del Usuario   |  |  |
| <b>PROCESOS DE SOPORTE</b>  | <b>RECURSOS</b>   |   | <b>REQUISITOS A CUMPLIR</b>                        |  |
| Consulta externa, hospitalización, urgencias, Promoción y Prevención, Facturación   | Estructura física - Equipos de oficina - Útiles de  |   | Resolución 0473 de 2008, Resolución                |  |
| <b>ELABORADO POR:</b> EOM   |   | <b>REVISADO POR:</b> CCCI   |  | <b>APROBADO POR:</b> Gerente   |

|  |  |   |
|--|--|---|
| <b>CARACTERIZACIÓN DE MACROPROCESOS<br/>E.S.E HOSPITAL SAN JOSE</b>  |  |  |
| <b>DEPENDENCIA:</b> Contabilidad y Presupuesto   |  |   |
| <b>MACROPROCESO:</b> Gestión Financiera  |  |   |
| <b>PROCESO:</b>  |  |   |
| <b>OBJETIVO:</b><br>Recopilar, clasificar, registrar y analizar los hechos económicos, ambientales y sociales de la organización |  |   |

|  |   |  |  |   |
|--|---|--|--|---|
| <b>PROVEEDORES</b>   | <b>ENTRADAS</b>   | <b>ACTIVIDADES</b>   | <b>CLIENTES</b>  | <b>SALIDAS</b>  |
| Todas las áreas<br><br>Facturación<br><br>Comfis y Junta Directiva | Necesidad de cada área<br><br>Contratación vigente<br><br>Anteproyecto de presupuesto<br><br>Resolución de Comfis y acta de reunión Junta Directiva | 1. Proyección del presupuesto de ingresos y gastos<br><br>Planeación anual por<br><br>2. Aprobación del presupuesto por parte del Comfis municipal y Junta Directiva<br><br>3. Realiza la liquidación del presupuesto por parte de la gerencia | Contabilidad, presupuesto, Comfis Municipal y Junta Directiva<br><br>Presupuesto<br><br>Presupuesto, Subgerencia Científica, Subgerencia Administrativa, Gerencia y Contabilidad | Resolución de aprobación emitida por el Comfis Municipal<br><br>Acta de junta directiva<br><br>Resolución de liquidación del presupuesto<br><br>Distribución por rubros |

|                                 |  |   |  |   |
|---------------------------------|--|---|--|---|
| Gerencia                        | Resolucion de liquidacion del presupuesto  | 4. Ejecución del presupuesto de ingresos y de gastos                          | Presupuesto, Gerencia, Revisoria Fiscal, Subgerencias Administrativa y Científica, Control Interno, Junta Directiva, Ministerio de la Protección Social, Superintendencia Nacional de Salud, Contraloría y Contaduría, Secretaría de Salud Departamental | Disponibilidades Presupuestales, Registros presupuestales         |
| Juridico, Almacen y presupuesto | Órdenes de servicio, contratos, ordenes de compra y/o resoluciones de orden de gasto | 5. Seguimiento al presupuesto por medio del informe de ejecución presupuestal | Presupuesto, Gerencia  | Informes de ejecución presupuestal                                |
| Presupuesto                     | Informe de ejecuciones presupuestales  | 6. Modificaciones presupuestales (adiciones, reducciones y/o traslados)       | Presupuesto, Contabilidad  | Resolución de modificación de presupuesto, presupuesto modificado |
| Gerencia                        | Resolución de modificación del presupuesto   | 7. Ajuste al presupuesto y ejecución total                                    | Presupuesto, Contabilidad, Gerencia  | Presupuesto equilibrado   |
| Nomina, cuentas por pagar       | Cuentas de nomina, contratistas y proveedores pendientes de pago                     | 8. Cierre presupuestal de vigencia actual                                     | Presupuesto, Contabilidad, Contraloría General   | Informes de cierre vigencia y resolución                          |
| Tesoreria                       | Saldos de caja y bancos  | 9. Conformación de cuentas por pagar y reservas de caja                       | Presupuesto, Contabilidad, Contraloría General y Tesorería   | Informes y resolución   |
| Contabilidad Gerencia           | Cuentas por cobrar menores de 90<br>Resolucion de adición de reservas de             | 10. Adición de reservas de caja   | Presupuesto, Contabilidad,   | Informes  |
| Tesoreria y contabilidad        | Pagos realizados de las cuentas por pagar de vigencia anterior                       | 11. Seguimiento a las reservas de caja y cuentas por pagar                    | Presupuesto, Contabilidad, Contraloría General y Tesorería   | Informes  |

|   |
|---|
| <b>RESPONSABLES</b>   |
| Contador(a)<br><b>Colaboradores:</b><br>Subg. Administrativo<br>Aux. administrativo |


|   |
|---|
| <b>PARÁMETROS DE CONTROL/SEGUIMIENTO/MEDICIÓN</b>   |
| Seguimiento mensual a la ejecución presupuestal<br>Control por rubro presupuestal – Software de presupuesto |

|  |
|--|
| <b>DOCUMENTOS</b>                                      |
| Informe de ejecución presupuestal<br>Informe de cierre |

|  |
|--|
| <b>PROCESOS DE SOPORTE</b>   |
| Facturación, cuentas por pagar, almacén, nomina, tesorería, costos |


|   |
|---|
| <b>RECURSOS</b>   |
| Equipo de computo, software de presupuesto, Materiales de oficina |

|  |
|--|
| <b>REQUISITOS A CUMPLIR</b>  |
| Decreto 111 de 1996 – Regulacion Ley 100 de 1993<br>Decreto 115 de 1996 – Norma Ley 734 de 2002 – Código Único |

|   |   |
|---|---|
| <b>CARACTERIZACIÓN DE MACROPROCESOS<br/>E.S.E HOSPITAL SAN JOSE</b> |  |
| <b>DEPENDENCIA:</b> Servicios Generales                             |   |
| <b>MACROPROCESO:</b> Mantenimiento                                  |   |
| <b>PROCESO:</b>   |   |
| <b>OBJETIVO:</b>  |   |

Asegurar el funcionamiento eficiente de los recursos físicos mediante el mantenimiento preventivo y correctivo, garantizando la prestación del servicio.

|  |  |   |   |   |
|--|--|---|---|---|
| <b>PROVEEDORES</b>   | <b>ENTRADAS</b>  | <b>ACTIVIDADES</b>  | <b>CLIENTES</b>   | <b>SALIDAS</b>  |
| Gerencia<br><br>Subgerencia administrativa<br><br>Presupuesto<br><br><br>Todas las áreas | Plan estratégico<br><br>Plan operativo<br><br>Disponibilidad de presupuesto para mantenimiento<br><br>Necesidades de mantenimiento | Elaborar el plan bienal<br><br>Elaborar el plan de mantenimiento anual<br><br>Elaborar el análisis de justificación y conveniencia<br>Solicitar disponibilidad<br><br>Elaborar términos de referencia<br><br>Elaborar el cronograma de actividades<br><br>Ejecución del<br>Recibir las solicitudes de<br>Realizar el<br>Realizar el seguimiento | Subgerencias administrativa<br><br><br><br><br><br><br>Urgencias, Hospitalización, Consulta Externa y Areas Administrativas | Plan Bienal<br><br>Plan de mantenimiento preventivo<br>Terminos de referencia<br><br>Constancia de mantenimiento<br>Cronograma de actividades |
| <b>RESPONSABLES</b>  | <b>PARÁMETROS DE CONTROL/SEGUIMIENTO/MEDICIÓN</b>  |   | <b>DOCUMENTOS</b>   |   |
| Subgerente<br><b>Colaboradores:</b>  | % Cumplimiento plan de mantenimiento<br>Indicadores Plan Operativo   |   | Cronograma de actividades de<br>Plan de Mantenimiento preventivo<br>Plan bienal   |   |
| <b>PROCESOS DE SOPORTE</b>   | <b>RECURSOS</b>  |   | <b>REQUISITOS A CUMPLIR</b>   |   |
| Consulta externa, hospitalización, urgencias, Promoción y Prevención, odontología        | Equipo de computo, software de presupuesto,  |   | 1996 numeral 9 artículo 153 y Ley 715 de 2001 en el artículo 65.  |   |

|   |   |
|---|---|
| <b>CARACTERIZACIÓN DE MACROPROCESOS<br/>E.S.E HOSPITAL SAN JOSE</b> |  |
| <b>DEPENDENCIA:</b> Subgerencia Administrativa                      |   |
| <b>MACROPROCESO:</b> Transporte                                     |   |
| <b>PROCESO/SUBPROCESO:</b> Transporte asistencial                   |   |
| <b>OBJETIVO:</b>  |   |

|   |  |   |  |  |
|---|--|---|--|--|
| <b>PROVEEDORES</b>  | <b>ENTRADAS</b>                                      | <b>ACTIVIDADES</b>  | <b>CLIENTES</b>  | <b>SALIDAS</b>   |
| Urgencias<br><br>Hospitalización<br><br>Otros servicios de la Entidad | Usuario<br><br>Orden de remisión<br><br>Funcionarios | Revisar cronograma de desplazamiento para brigadas de salud<br><br>Recibir y verificar<br>Poner el vehiculo a disposición del funcionario o | Entidades hospitalarias de mayor complejidad<br><br>Proveedores de contratos (EPS-S, EPS-) | Usuario y acompañante<br>Documentación<br><br>Negociadores de la ESE |

Aux. administrativo TH

Almacén

Material medico  
Solicitud de transporte

Cronograma de actividades

Personal a transportar

Útiles de aseo

dependencia solicitante  
Desplazar al usuario y/o funcionarios de la institución al lugar previamente establecido

Aguardar a funcionarios de la institución en caso de ser necesario

Retomar a las  
Realizar mantenimiento preventivo a los

C, etc.)

Zona Rural  
(Centros de de  
Salud)

Almacén

Profesional es en salud

Equipo medico personal de apoyo

Requisición

**RESPONSABLES**

Subg. Administrativo

**Colaboradores:**  
Aux. administrativo TH  
Aux. enfermería

**PARÁMETROS DE CONTROL/SEGUIMIENTO/MEDICIÓN**

Ruta de mantenimiento, hoja de recorridos y remisiones

**DOCUMENTOS**

Libro de transporte

**PROCESOS DE SOPORTE**

Suministros - Gestión financiera  
Sistematización y manejo de la información -  
Gestión - Mantenimiento  
Gestión del talento humano

**RECURSOS**

Vehiculo - Herramientas - Presupuesto  
(combustible, peajes, etc.) - Personal capacitado -

**REQUISITOS A CUMPLIR**

**ELABORADO POR: EOM** **REVISADO POR: CCCI** **APROBADO POR: Gerente**