



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 <b>Colaboradores:</b> Medico de urgencias Aux. enfermería

PARÁMETROS DE CONTROL/SEGUIMIENTO/MEDICIÓN
Indicadores de resolución 1446/06 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) Sistematización y manejo de la información - Mantenimiento - SIAU  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 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 Resolución 5261/94 - Resolución 1405/00

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

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

**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> <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> Tomar, analizar y diagnosticar muestras y/o imágenes clínicas, generando resultados óptimos que apoyen la toma de decisiones por parte del personal	

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

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	CLIENTES	SALIDAS
Consulta externa  Urgencias  IPS  Municipio  Sala de partos  Rx  Laboratorio  Farmacia externalizada  Estadística-Archivo  Facturación - Caja	Usuario  Tratamiento  Observaciones     Imágenes Dx  Paraclínicos  Insumos medicoquirúrgicos Medicamentos HC del usuario  Factura de urgencias	Recepcionar al usuario hospitalizado Revisar documentación del usuario o del servicio Ubicar al usuario en la unidad correspondiente Valorar estado de salud del usuario Determinar acciones (tratamiento) a seguir para su cuidado  Aplicar tratamiento al usuario  Valorar constantemente la evolución del usuario  Determinar las acciones a emprender (toma de exámenes, tratamiento, Aplicar acciones determinadas según su evolución Determinar necesidades de dada de alta, remisión o permanencia del usuario Generar acciones	Laboratorio - Rx  Usuario    Almacén   Unidad de hospitalización       Farmacia externalizada	Orden de servicio Valoración medica Formula medica  Requisición   Cardex actualizado  Plan de cuidados del paciente (Actualizado) (o) Registro de ordenes medicas  Formula de unidosis  Solicitud medicamen tos Solicitud de insumos
RESPONSABLES	PARÁMETROS DE CONTROL/SEGUIMIENTO/MEDICIÓN	DOCUMENTOS		
Coordinador urgencias	Indicadores resolución 1446/06	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 -  
Estanterías 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 E.S.E HOSPITAL SAN JOSE</b>		
DEPENDENCIA: Facturación - Caja		
MACROPROCESO: Egreso de Usuarios		
PROCESO:		
OBJETIVO: 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 Urgencias Facturación Enfermería	Orden de salida Formulas Remision a otro nivel de complejidad Factura Hoja de gastos Recomendaciones	Determinar o solicitar salida del usuario Diligenciar documentación Verificar documentación del usuario (orden de salida, factura , etc.) Preparar al usuario para su egreso Diligenciar registro en la Generar hoja de gastos Educar al usuario y/o Trasladar al usuario Transportar al usuario al	Otras entidades de salud Usuario	Usuario Documentación Medicamentos entregados 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 E.S.E HOSPITAL SAN JOSE</b>		
DEPENDENCIA: Gerencia		
MACROPROCESO: Gestión Estratégica		
PROCESO:		
OBJETIVO: 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  Entes de Control Calidad Áreas de la Entidad	Necesidades  Expectativas Reglamentación legal Indicadores Información general Informes específicos	Planear la elaboración del plan estratégico y el plan de gestión Recopilar información necesaria para el Diseñar metodología de elaboración del plan Elaborar el plan Elaborar el plan de gestión institucional Asignar el presupuesto Comunicar el plan estratégico y el plan de Aplicar el plan de Realizar seguimiento a Confrontar avances del plan de gestión con los Analizar posibles Determinar acciones de mejoramiento continuo	Partes interesadas  Áreas de la Entidad	Plan Estratégico  Plan de gestión Objetivos y planes de  Direcciónamiento estratégico
<b>RESPONSABLES</b> Gerente <b>Colaboradores:</b> Subgerente científico Subg. administrativo	<b>PARÁMETROS DE CONTROL/SEGUIMIENTO/MEDICIÓN</b> Indicadores Plan Estratégico Indicadores Planes Operativos		<b>DOCUMENTOS</b> Plan estratégico - Plan de gestión - Informe operativo anual	
<b>PROCESOS DE SOPORTE</b> Suministros - Gestión del TH - SIAU Sistematización y manejo de la información - Gestión financiera	<b>RECURSOS</b> Presupuesto - Personal capacitado - Medios de comunicación - Equipos de oficina - Útiles de		<b>REQUISITOS A CUMPLIR</b> Decreto 357 de 2008, Resolución 0473	

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

<b>CARACTERIZACIÓN DE MACROPROCESOS</b> <b>E.S.E HOSPITAL SAN JOSE</b>		
DEPENDENCIA: Subgerencia Científica		
MACROPROCESO: Gestión Asistencial		
PROCESO:		
OBJETIVO: 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>  Gerencia Áreas asistenciales  Calidad    Control Interno	<b>ENTRADAS</b>  Plan estratégico Información general Informes específicos Indicadores  Resultados del PAMEC  Resultados Evaluación por dependencias	<b>ACTIVIDADES</b> Confrontar la misión frente a la funcionalidad institucional Evaluar las actividades Establecer objetivos y metas claras para cada área asistencial de la Elaborar plan para la prestación de los  Elaborar planes de control para los procesos asistenciales  Valorar posibles consecuencias de los planes a establecer  Evaluar el impacto generado por estas consecuencias Planear actividades Establecer acciones Realizar seguimiento y Realizar ajustes Elaborar y presentar informes correspondientes a la	<b>CLIENTES</b>  Áreas asistenciales  Control Interno  Gerencia	<b>SALIDAS</b>  Direcciónamiento  Planes Operativos  Planes operativos  Evaluación cumplimiento de metas  Resultados indicadores plan de gestión  Resultados acuerdo de gestión
<b>RESPONSABLES</b> Subgerente Asistencial	<b>PARÁMETROS DE CONTROL/SEGUIMIENTO/MEDICIÓN</b> Indicadores Plan Estratégico		<b>DOCUMENTOS</b> 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  Centros de salud  Usuarios EPS-S EPS-C  Entes de control	Información  Hallazgos  Soportes  Documentos No conformidades	Compilar información veraz tanto de la funcionalidad como de la efectividad de la Evaluar la funcionalidad y efectividad de cada área de la ESE Confrontar los hallazgos encontrados frente a los Identificar posibles falencias en las áreas de la Entidad en cuanto a  Determinar acciones de mejoramiento para las deficiencias detectadas  Programar actividades de control para las Implantar las acciones Realizar seguimiento y control a las acciones Generar informes de la	Junta directiva  Entes de control  Comunidad en general  Dependencias o áreas de la Centros de salud  Usuarios	Informe de gestión anual institucional    Planes de mejoramiento    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 Ente Territorial Entes Internos de EPS-S EPS-C Otros Entes Externos Almacén	Proceso jurídico    Útiles de oficina	Evaluar la situación legal (actual) de la Entidad Realizar seguimiento y control de los Determinar tipo de asesoría y/o alternativas Aplicar la(s) alternativa(s) jurídica(a) mas adecuada Realizar seguimiento y Evaluar los resultados Determinar acciones de mejoramiento de las acciones aplicadas	Entes de Control Ente Territorial EPS-S EPS-C Entes Internos de Control Almacén	oportuna al requerimien   Asesoría de conformida d con el  Requisición
---	---	---	--	---

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

PARÁMETROS DE CONTROL/SEGUIMIENTO/MEDICIÓN
Estatutos de Contratacion Auditoria proceso contratacion Auditoria proceso legal y juridico

DOCUMENTOS
Contratos - Resoluciones - Decretos - Derechos de petición - Actos Leyes -

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

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

PARÁMETROS DE CONTROL/SEGUIMIENTO/MEDICIÓN
Indicadores plan operativo 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 - Gestión financiera - 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 Profesionales de la salud Otros profesionales Otro personal a fin con la misión Centros docentes Cooperativas de trabajo Almacén	Requerimiento de personal  Hojas de vida  Personal para inducción Relación de personal 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 Gerencia Subgerencias  Cooperativas de trabajo	Personal calificado Informes de gestión Informes sobre el clima  Solicitud de relación de
RESPONSABLES	PARÁMETROS DE CONTROL/SEGUIMIENTO/MEDICIÓN		DOCUMENTOS	
Subg. Administrativo <b>Colaboradores:</b> Asesor Gestión Humana Aux. administrativo CTA's	Indicadores de ausentismo Indicador de accidente laboral % 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 - 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  Gerencia y Subgerencia  Facturación	Planeación Estratégica  Asignación presupuestal  Complementación de datos	1. Planeación de recursos: * Plan de mantenimiento * Plan de compra de * Plan de contratación * Plan de contingencia  2. Ejecución del plan de mantenimiento	Subgerencia Administrativa  Almacén  Facturación	Documento Plan de Mantenimiento  Documento plan de  Evaluación de proveedores

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

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

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

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

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

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

<b>PROCESO:</b>				
<b>OBJETIVO:</b> 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  EPS-C, EPS-S  Entes Externo	Quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones  Solicitud de información  Solicitud de información	Programar el numero 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  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 <b>Colaboradores:</b> Todos los servidores del	Indicadores de Calidad Indicadores Plan de Gestión	Informe de Quejas y reclamos 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		Resolucion 0473 de 2008, Resolucion	
<b>ELABORADO POR:</b> EOM		<b>REVISADO POR:</b> CCCI		<b>APROBADO POR:</b> Gerente

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

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

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

<b>DOCUMENTOS</b>
Informe de ejecución presupuestal 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 Decreto 115 de 1996 – Norma Ley 734 de 2002 – Código Único

<b>CARACTERIZACIÓN DE MACROPROCESOS 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.

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

<b>CARACTERIZACIÓN DE MACROPROCESOS 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>	

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

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